



Emergency Service

Egészségügyi Szolgáltató Kft.

Rendezvénybiztosítás - Orvosi és fogászati ügyeletek - Sürgősségi centrumok
Szociális és egészségügyi intézmények üzemeltetése - Betegszállítás

Beszámoló a *Siófok* *Központi orvosi ügyelet munkájáról* *2022. évben.*



www.emergencyservice.hu

Az Emergency Service Kft. által üzemeltetett Siófok központú orvosi ügyelet működése a 2022. január 1. és 2022. december 31. közötti időszakban

Az Emergency Service Kft. a Siófok Központi Orvosi Ügyelettel 2015. július 1. óta látja el Siófok Város Önkormányzata által ellátandó, azonban közreműködői szerződéssel cégünknek üzemeltetésre átadott ügyeleti tevékenységet.

A Siófok központi orvosi ügyelet 1 fő felnőtt orvos, 1 fő gyermek orvos, 2 fő ápoló és 1 fő gépkocsivezető segítségével biztosítja a lakosság ügyeleti ellátását.

A nyári időszakban (július-augusztus hónapokban) a növekvő turizmusnak köszönhetően a 2015 évtől szintén az Emergency Service Kft. látja el a központi orvosi ügyeleten kívül a város üdülőorvosi tevékenységét is, 1 fő felnőtt orvos, 1 fő gyermekorvos, 2 fő ápoló és egy fő gépkocsivezetővel.

Az elmúlt időszakban több szempontból is jelentős változáson esett át az egészségügy, melyhez próbálunk a lehető legjobban alkalmazkodni és ezek tekintetében a továbbiakban is egy stabil és megfelelő ellátást biztosítani.

- egészségügyi szolgálati jogviszony bevezetésével
- KATA adózás változás
- humán erőforrás díjazásának emelkedése
- üzemanyag ársapka eltörlése

Az ügyeletet érintő változtatások miatt szükségessé vált, hogy 2023 év március hónap elejétől a gyermekorvosi ügyeletet megszüntetésre kerüljön, így a továbbiakban vegyesügyeletként működik tovább.

Illetve az átalakulások között tudhatjuk az üdülő orvosi ügyeletet is, melyet korábbi levelünkben részleteztünk.

Ellátandó települések (2022)

- Ádánd
- Balatonendréd
- Balatonszabadi
- Balatonvilágos
- Nagyberény
- Nyim
- Ságvár
- **SIÓFOK**
- Siójut
- Som

AZ ÜGYELET MŰKÖDÉSI RENDJE:

- *hétköznap 16:00-tól-másnap reggel 08:00-ig*
- *péntekenként 16:00-tól-másnap reggel 08:00-ig*
- *hétfévén, ünnepnapokon reggel 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig*

A 2021-es év folyamán az orvosi ügyelet betegellátására vonatkozó jogszabályi változások a következők:

- a 96/2003 (VII.15) Korm. rendelet 12/B § J pontjának megfelelően az ügyeleten dolgozó orvosok a tevékenység ellátása során keletkező adatszolgáltatást az *EESZT* kereteiben kell teljesítenie.
- 2019. évi CXVI. törvény az egyes egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997.évi XLVII. törvény kiegészítése, valamint az anyakönyvi eljárásról szóló 2010. évi I. törvény módosítása alapján, a halál okát megállapító orvos vagy a kórbonctani vizsgálatot, hatósági vagy igazságügyi boncolást végző intézmény, az egészségügyi törvény szerinti *halottvizsgálati bizonyítványt* elektronikus dokumentumként köteles az EESZT rendszeren keresztül a az illetékes anyakönyvvezetőnek haladéktalanul bejelenteni. A halottvizsgálatot végző orvos kötelessége, hogy a halál tényének és idejének megállapítását követően a lehető legrövidebb időn belül az anyakönyvvezetéshez szükséges adatokat az *eHVB*. rendszerben rögzítse.
- egészségügyi szolgáltatónál, betegellátásban résztvevő személyzet *köteles* a Kormány 449/2021.(VII.29.) rendelete alapján a koronavírus elleni védőoltás igénybevételére.
- a 2021 évben a koronavírus világjárványra vonatkozó protokoll, eljárásrend betartása kötelező az ügyeleti ellátásban.
- 4/2000. (II.25.) EüM rendelet 11.§ (9a) a háziorvosi ügyeleti szolgálatban való részvétel feltételeiről.
-

Az ügyeletet ellátó dolgozók:

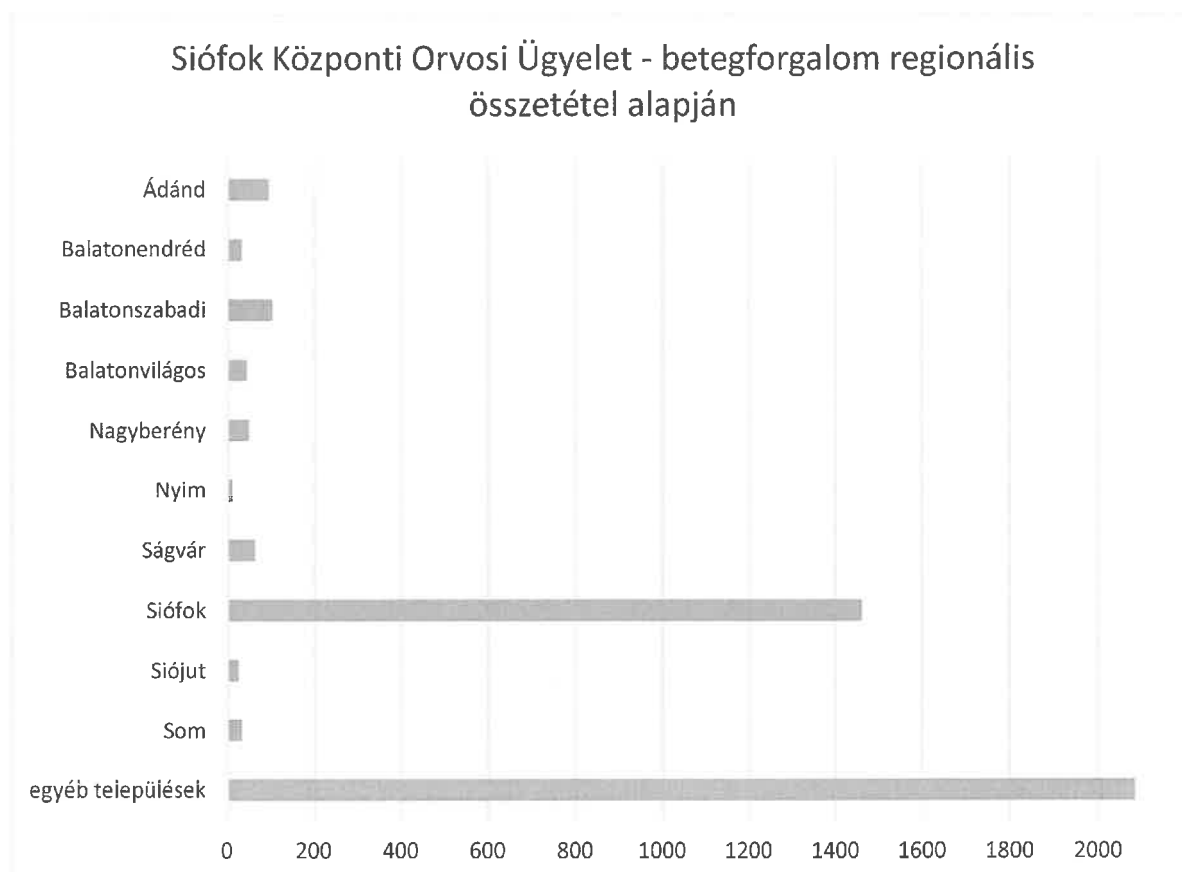
Az országot érintő humán-erőforrás hiány a dolgozókra is megterhelően hat. Cégünk kiemelt figyelmet fordít a kiváló szaktudással és etikai érzékkel rendelkező, munkatársak biztosítására. Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak a továbbiakban is mindenben megfelelnek, az ügyeleteink átszerveződésre kerültek a Covid-19 vírus ellátási protokolljának megfelelően.

Az ügyeleti ellátásban résztvevő orvosaink, ápolóink és gépkocsivezető kollégák a lehető legnagyobb tudással, pontossággal és fegyelemmel végzik a munkájukat nap, mint nap.

Azokban az esetekben, amikor az ellátási körzetben praktizáló háziorvosok nem vesznek részt az ügyeleti ellátásban, az ország távolabbi pontjairól delegálunk orvosokat az ügyeleti ellátás folyamatos biztosítása érdekében.

Cégünk biztosítja az ügyelet magas szintű gyógyszer ellátottságát, emellett az ügyeleti tevékenység végzéséhez előírt eszközök is mindig rendelkezésre állnak. Nagy figyelmet fordítunk a fogyóeszközök folyamatos rendelkezésre állására, melyeket a több éves tapasztalatunkra hagyatkozva az előírt mennyiségnél nagyobb keretben tartunk az ügyeleten.

Az Emergency Service Kft. nagy figyelmet fordít a képzett munkaerő megtartására, továbbá szakmai tudásuk színvonalának folyamatos szinten tartására.



A 2022. évi betegforgalom a Siófok Központi Orvosi Ügyeleten **3998 fő** volt összességében, amelyből Siófok Város lakosságából 1461 fő részvételével igényelte az ügyeleti ellátást.

Ahogy azt a betegforgalmi diagram is jól szemlélteti, az ügyeleti ellátásban részt vevő települések közül is Siófok rendelkezik a legnagyobb lakosság számmal, **24 968** fővel, tehát az ellátásban részt vevők száma arányos a település lakosság számával. A részletes adatokat feldolgozó betegforgalmi kimutatás mellékletként csatolásra kerül.

Az általunk ellátott ügyeletre érkező betegek száma az elmúlt 2021-es évhez képest kellően növekvő tendenciát mutat, a 2021. évi 3205 fő ellátásra került sor Siófok közigazgatási területén, míg a tavalyi 2022-es évben 3998 főre növekedett. A növekedési arány 24%-os.



A fenti ábrán látható diagramm jól szemlélteti a lakosság számára általánossá vált szolgáltatási formát. Látható, hogy az **ambuláns esetek 82%-ban** igénybevett. A **tanácsadás** jóval kevesebb mértékben **14%**, míg a **hívás** még inkább vagyis, **4%-ban** telefonálnak be és kérnek segítséget telefonon keresztül kisebb problémához vagy tájékozódás vonatkozásában. Az igénybevett betegforgalmi szolgáltatási diagrammon nem látható az a csekély esetszámú exit és esetlegesen kórházba továbbított ellátásának százalékos aránya.

Ahogy azt a 2022-es év végéig rendelkezésre álló adatok mutatják, az ambuláns ellátások és a hívások számában hullámzó az eltérés, ambuláns ellátásra 3304 fő kereste fel az ügyeletet, hívás 151, tanácsadás 543 esetben történt.



A diagrammból jól kivehető, hogy az akut problémák elsősorban még mindig a felnőtt lakosságot

érintették. Ügyeleteink magas színvonalon működnek, naprakészek és továbbra is felkészültek vagyunk, az ambuláns betegek ellátására. Cégünk gyógyszerellátottsága magas szintű és folyamatosan és ellátott.

A rendelkezésünkre álló adatok alapján az év folyamán kórházi ellátásra – magasabb szintű sürgősségi ellátásra - továbbküldött betegek száma, 2022 évben 14 fő volt, ami a tavalyi évhez képest növekedett.

Panaszkezelés

A panaszkezelésünk az elmúlt évhez képest nem változott, hiszen egyértelmű és hatásos.

Panaszbejelentés esetén kimerítő vizsgálatot folytatunk le, mind a betegjogok, mind a közfeladat keretében ügyeleti tevékenységet folytató szakszemélyzet jogainak védelme érdekében. Az ambuláns napló bejegyzéseinek vizsgálata mellett a személyzet nyilatkozata, továbbá telefonos bejelentéssel kapcsolatos panasz esetén a hangfelvétel ad kiinduló pontot az eset kivizsgálására.

A panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálat során, ezen dokumentáció adatai alapján folytatjuk le a kivizsgálást. Jogos panasz esetén, felhívjuk a személyzet figyelmét az általuk elkövetett hibákra, továbbá a belső szabályzat módosítása mellett kiemelt figyelmet fordítunk a hasonló esetek elkerülésére azzal, hogy a személyzetnek írásban is eljuttatjuk a problémát okozó magatartás kiküszöbölésére lehetőséget adó magatartás leírását és az ügyre vonatkozó jogszabályi kikötéseket, ezzel segítve, hogy hasonló esetben a problémát megfelelően kezeljék.

2022. évben öt alkalommal került sor ügyeletet érintő panasz kivizsgálására, melynek eredményéről az érintetteket írásban tájékoztattuk.

Továbbra is megfigyelhető az ügyeleti ellátás során, hogy a lakosság nagy százaléka nincs tisztában azzal, hogy az ügyeleti rendszer, a napi munkarenden kívül bekövetkező sürgős esetekben az alap ellátás folyamatos igénybevételét biztosítja.

A probléma az hogy, sajnos az esetek nagy részében az ügyeleti ellátást olyan páciensre keresi fel, akiknek a problémája nem az ellátandó esetkörbe tartozik.

A kialakult járványhelyzet nehezebb terhet zúdított az ügyeleti ellátásban részt vevő szakdolgozókra. Ennek ellenére folyamatosan azon dolgozunk, hogy a betegellátás folyamatos és gördülékeny legyen, a betegek jogai ne sérüljenek, figyelembe véve a koronavírus terjedésének akadályozására kialakított szakmai protokollt, minden beérkező beteget a legjobb szakmai tudás szerinti ellátásban részesítsük.

Tekintettel arra, hogy az ellátási körzetben praktizáló háziorvosok többsége továbbra sem vesz részt az ügyeleti ellátásban, ebből adódóan, az ország más régióiból kell orvosokat delegálnunk az ügyeleti ellátás folyamatos biztosítására, mely a – néha jelentős – távolságok miatt megnehezíti helyzetünket, továbbá az egészségügyben az utóbbi időszakban több fázisban megjelenő béremelkedés is nagyban befolyásolja az ellátás zökkenőmentes biztosítását.

Ennek ellenére folyamatosan azon dolgozunk, hogy a betegellátás folyamatos és gördülékeny legyen, a betegek jogai ne sérüljenek, minden beérkező beteget a legjobb szakmai tudás szerinti ellátásban részesítsük.

Az Emergency Service Kft. az önkormányzatokkal hosszú távú kapcsolatot kíván kialakítani, ennek megfelelően az egészségügyi rendszerek átalakításával, valamint a humán erőforrás lehetőségek hatékony és gazdaságos kihasználásával próbáljuk alakítani az elkövetkező években az ügyeleti rendszereket, melynek sikeréhez további egyeztetések válhatnak szükségessé.

Az Emergency Service Kft.-nek 30 napon túli tartozása a szállítók felé nem áll fenn.

Az elmondottak alapján, szeretnénk, ha egy közös koncepció kialakításával megalapoznánk a hosszú távú, és sikeres együttműködésünket.

A fentiek alapján kérem a beszámoló elfogadását!

Kaposvár, 2023. március 8.

Tisztelettel:

EMERGENCY SERVICE KFT.
Cím: Budapest, Topolya u. 4-8.
Telefon: 1378 581-1-41
Fax: 01-09-873304
Cégszám: 12100011-17589053-00000000
Bank: 12100011-17589053-00000000

.....
Dr. Rus János
ügyvezető



Emergency Service Kereskedelmi és Egészségügyi Szolgáltató Kft

1131 Budapest Topolya utca 4-8
Tel./fax: +361 799-5110/ +361 799-5119
e-mail: info@interambulance.hu



Rendezvénybiztosítás - Orvosi ügyletek - Sürgősségi centrumok - Betegszállítás

Szociális és eü. intézmények üzemeltetése - Jelzőrendszerek

Siófok Központi Orvosi Ügyelet

2022.01.01. - 2022.12.31.

BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyama tos ellátás	OMSZ	Esetk ocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház	exit	Összesen	Felnőtt	Gyerekek	indokolt	indokol atlan	Megkülönböz tető jelzés használat	Szoc. otthon
Ádánd	85	5	5								95	55	35	6	84		0
Balatonendréd	30	1	1						1		32	20	11		31		0
Balatonszabadi	94	3	6						1		103	52	45	7	90		0
Balatonvilágos	40	3	1								44	23	20	5	38		0
Nagyberény	41	3	5				2				49	27	17	2	42		0
Nyím	9	1							1		10	9	1		10		0
Ságvár	56	3	4								63	34	25	5	54		0
Siófok	980	85	396		2			2	6	6	1461	736	329	75	990	0	1
Siójut	19	3	3								25	18	4	3	19		0
Som	30	2									32	15	17	3	29		0
Egyéb települések	1920	42	122		1				7		2084	1087	875	76	1886		0
Összesen	3304	151	543	0	3	0	2	2	14	8	3998	2076	1379	182	3273	0	1

Dátum: 2023.01.04.

EMERGENCY SERVICE KFT.
1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Cégszám: 13-08-00011-1-1-1-1-1
Bank: 123001111188905300000000



Emergency Service
Kereskedelmi és Egészségügyi Szolgáltató Kft
1131 Budapest Topolya utca 4-8
Tel./fax: +361 799-5110/ +361 799-5119
e-mail: info@interambulance.hu



Rendezvénybiztosítás - Orvosi ügyeletek - Sürgősségi centrumok - Betegszállítás

Szociális és eü. intézmények üzemeltetése - Jelzőrendszerek

Síófok Központi Orvosi Ügyelet
2022.01.01. - 2022.12.31.
BETEGFORGALOM

BNO kód	BNO megnevezése	Esetszám
---------	-----------------	----------