



**KOMPETENCIÁK
A SÜRGŐSSÉGI
ELLÁTÁSBAN**

Telefonos segítségnyújtás a házi orvosi ügyeletben

INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt

Központi orvosi ügyeletek üzemeltetése • Egészségügyi oktatás •
Rendezvények egészségügyi biztosítása • Ingatlan bérbeadás



Vezérigazgató : **MOLNÁR GYÖRGY**
molnar@interambulance.hu

TARTALOM

- ▶ Az Inter-Központ működése és az elmúlt 1 évben elvégzett feladatok
- ▶ A telefonos orvosügyeleti segítségnyújtás és tanácsadás célja, feladata, szűrő funkciója, kapcsolódása az ambuláns, és a kijáró ellátással
- ▶ Leggyakoribb hívási indokok, elhangzó segítségkérési helyzetek, okok.
- ▶ Leggyakoribb hívó felek- és hívási időpontok.
- ▶ A telefonálók hozzáállása a telefonon történő orvosügyeleti segítségnyújtáshoz és tanácsadáshoz.
- ▶ Hívások során a telefonos segítségnyújtás és tanácsadás megvalósulása a gyakorlatban: sikerek és kudarok.
- ▶ Tanácsadással kapcsolatosan felmerülő problémák: a hívó és a hívást fogadó oldaláról.
- ▶ Telefonos tanácsadással kapcsolatosan érkező panaszok.

Irányító Központ működésének és feladatainak bemutatása

- ▶ 1 irányító, szolgálat vezető és nappal 3 – 4 felvevő, 1 betegszállítási koordinátor, éjszaka 3 felvevő
- ▶ felíró (mentőápoló, felnőtt szakápoló, mentőtechnikus) = bejövő hívások fogadása, osztályozás – betegség és sürgősség szerint, szükség esetén tanácsadás, betegirányítás : hova menjen ellátásért, társszervnek átadás, ha túllépi az ügyelet feladatkörét, akkor további OMSz riasztás és a beteg tájékoztatása
- ▶ szolgálatvezető (mentőtiszt) = felvett címek másodlagos osztályozása : sürgősség, helyszín, kapacitás szerint, autók irányítása, bejövő VIP hívások fogadása, tanácsadás, kapcsolattartás társszervekkel
- ▶ 24 órás orvosi kapcsolat

Az elmúlt 1 – 1,5 évben elvégzett feladatok, eredmények és tapasztalatok

- ▶ 2018. április 16.
- ▶ 36.235 beérkező hívás
- ▶ Budapest 18 kerület
- ▶ 20 mentőgépjármű, 1 MICU, 4 betegszállító, 2 KIM, 3 MTK, 1 MOK, 7 ügyeleti gk.
- ▶ 3 db önálló gyerekügyeletet, 2 külön gyerekambulancia

- ▶ hétköznap 50 – 90 lakcímen ellátott feladat és 2x ennyi telefonhívás (200 db)
- ▶ hétvégén 100 – 140 lakcímen ellátott feladat és 3x ennyi telefonhívás (300 – 400 db)
- ▶ +ambulanciák

- ▶ tanácsadás, akár ellátási – betegséggel kapcsolatos, akár a helyes út megtalálása is a feladat

Az elmúlt 1 évben elvégzett feladatok, eredmények és tapasztalatok.

2018.09.01 - 2019.09.01	Hívás	OMSz-tól	OMSz-nak	Tanács	Feladat	Exit
	29904	7310	1558	2068	27236	2338

A feladatellátáshoz folyamatosan szükséges fejlesztések, alakítások, formálások

- ▶ 7 munkaállomás ügyeletre és 1 a betegszállításra
- ▶ mindnek mennie kellene
- ▶ informatikai fejlesztés : Internet, még több túlcsonduló mobil szám, technikai kapcsolatok OMSZ, informatikai azonosság : e-adatlapok, beteg dokumentáció egységes helyen elérhető lenne, egységes protokollok mentén történő betegellátás
- ▶ vidéki központ / legalább vonzáskörzetileg legalább jó lenne irányításra, koordinációra : könnyítené az OMSZ-ot, csak 1 helyre kellene átadni
- ▶ egy szakmai elvekhez és protokoll szerinti egy központ kellene, nem helyszíni
- ▶ Pest megyét és a gyerek részt be lehetne még kötni ide a Budapesti Központba

A telefonos orvosügyeleti segítségnyújtás és tanácsadás célja, feladata, szűrő funkciója, kapcsolódása az orvosügyeleti ambuláns, és kijáró ellátással

- ▶ Elsősorban szűrő funkció : a beteghez ne feleslegesen kelljen azonnal orvost küldeni
- ▶ A tanácsadás célja, hogy ha lehetséges, akkor már otthon is tudjon segíteni magán : a házipatikában lévő gyógyszerekkel vagy a gyógyszertárban mit vegyen, ha ellátót mégis kell küldeni, akkor a kiérkezési időig csillapítsuk a problémáját
- ▶ Megpróbáljuk megoldani a problémát, ezáltal tehermentesíteni a rendszert, vagy célirányos helyre küldjük
- ▶ Járóképes panaszos esetleg meglátogathatja az ambulanciát, ha az orvos-beteg találkozóra szükség van
- ▶ Humán erőforrás hatékony, megbecsült felhasználása
- ▶ Egészségnevelés

Hívások fogadásának feladatai az Irányító Központban és az orvosi ügyeletek helyszínén, azonosságok és különbségek

- ▶ különbség : vidéken az 1-2 hetes panaszra nem hívnak ügyeletet, csak akkor ha súlyos valami, a hívások minősége más és emiatt kicsit kevesebb is
- ▶ vidéken kevesebb a visszaélés, a kényelmi szempont, a követelkezés
- ▶ azonosság : hívások száma megközelítőleg ugyanannyi, a hívások korrekt kezelésében viszont pozitív elmozdulás tapasztalható az Inter-Központ tekintetében
- ▶ NINCS: kollégai presszió, sérült betegjogok, extrém túlterheltség
- ▶ egységes szakmai irányelvek / azonos ellátási rendszer (könnyebb a létszám kezelése, képzése, koordinálása, ...)

Telefonos segítség-híváskor a hívások fogadása-, lezajlásának folyamata- és kezelése.

- ▶ Beteg hívás esetén = végig hallgatni, ki hív és honnan, mi az aktuális panasz, kikérdezés / rákérdezés, krónikus betegségek, rendszeres és jelenlegi gyógyszerek
- ▶ a bemutatkozás bizalomkeltő és a nyugodt végig hallgatás csökkenti az esetleges vitákat, sürgetésből adódó konfliktus csörtéket – ellenség lehet a létszám hiány (beszél és közben másikk hívások várnak)
- ▶ ma a felvevő kolléga a bűnbak, akár csak a triázsoló a sürgősségin
- ▶ 1.: tanácsadás-ha lehetséges-, beteg irányítása a szükségesnek ítélt szakterület felé
- ▶ 2.: egyeztetés, hogy felírjuk e és kiadjuk orvosnak, vagy átadjuk e OMSZ-nak, vagy ráér e a következő háziorvosi rendelésig, szakrendelésig
- ▶ ha felírjuk: a címet a szolgálatvezető kapja, és dönt melyik autóra adja ki, az mikor induljon
- ▶ címkiadás után visszakérdezni mi történt és az adatokat rögzíteni
- ▶ OMSZ hívás esetén = felírni, adatlap készül, ha olyanok a panaszok visszahívjuk a beteget: ha tudunk adunk tanácsot vagy irányítjuk – szükség esetén küldünk rá ellátót

Telefonos segítségkéréskor az orvos ügyeleti kikérdezés menete és a triázsolás.

- ▶ tünetek ismertetése
- ▶ jelenlegi panaszok kikérdezése
- ▶ (fájdalom, görcs, 1-10 skála, sugárzás, fájdalom típusa, hány előtt volt e hányinger, érte e trauma, elváltozás látható e / hallható e a betegen)
- ▶ Krónikus betegségek, gyógyszerek szedésére, egyébre rákérdezés
- ▶ panaszok alapján besorolást kap :
- ▶ azonnali – 1 órán belüli – 2 órán túli
- ▶ döntést a kikérdezés kérdései határozzák meg, ill. az azokra adott válaszok

Leggyakoribb hívási indokok, elhangzó segítségkérési helyzetek, okok.

- ▶ magasvérnyomás, görcsök: has, mellkas fájás + fullad, láz, fertőző járványos betegség, hasmenés – hányás, allergia, kullancs kisedés, derékfájás
- ▶ Társszervek segítségkérései, OMSz, Rendőrség, Önkormányzatok, Katasztrófavédelem
- ▶ Halottról szóló bejelentések
- ▶ Banális nem sürgető események
- ▶ Dr.Google és a közösségi média csodája, azonnali diagnózis és terápia
- ▶ Felelősség áthárítása
- ▶ Kérni kell, hogy adják a telefont a betegnek = lehet, hogy nem tudja, hogy hívnak rá ügyeletet, vagy nem kér ellátást, vagy nem kéri, hogy menjen ki ügyelet, olyan is akad, hogy a tünetek eltérők, mert a hívó valamerre „torzít”
- ▶ társadalmi jelenség, de ne hunyjunk szemet felette, hogy az idősek nem kötik le magukat és a betegségtudatukat dolgoztatják, figyelmet magukra hívni és törődést kiváltani

Leggyakoribb hívó felek- és hívási időpontok.

- ▶ hívások hétköznap: legtöbb reggel – 04:00 - 10:00-ig, és este 18:00 - 23:00 óráig
- ▶ hétvégén, folyamatos
- ▶ legtöbbször maga a beteg telefonál (60-65%) : 60+ korosztály
- ▶ hozzátartozó (30%) : $\frac{3}{4}$ -e a beteg mellett van, $\frac{1}{4}$ -e távol van, onnan aggódik
- ▶ legkevesebb (10%) : az egyéb, a szomszéd, barát, barátnő, ismerős
- ▶ bejelentést csak a beteg vagy a közvetlen környezetében lévő adjon

A telefonálók hozzáállása a telefonon történő orvosügyeleti segítségnyújtáshoz és tanácsadáshoz.

- ▶ kéri és megfogadja, megcsinálja a tanácsot --- néha visszaszólnak (10%)
- ▶ nem kér tanácsot, meghallgatja, de küldjük azonnal azt a r *** orvost
- ▶ van, aki rögvest orvost akar, mert az a szolgáltatásunk, fizeti a Tb-t, sőt az egész utcáét is... Ez független attól, hogy sürgős, vagy jócskán halasztható a bejelentés
- ▶ Hívás nem kerülhet elutasításra, csak a jogi kritériumok teljesülése esetén(pl.biztonság)

Hívások során a telefonos segítségnyújtás és tanácsadás megvalósulása a gyakorlatban: sikerek és kudarcok.

- ▶ el tudjuk mondani : 80 %
- ▶ nem tudjuk végig mondani : 20 %
- ▶ elsődleges hívásban és használ : 55 – 60 %
- ▶ másodlagos hívásban és használ utólag : 20 %
- ▶ nem hajlandó elfogadni : 20 %
- ▶ nincs gyógyszer, nem megyek a patikába, nem érdekli a tanács lássa őt orvos, azonnal
- ▶ ha elfogadta a tanácsot, megtette, de megnyugtatóan nem javult a helyzet, akkor feltétlen küldeni kell ellátót -- ha nem is azonnal, de kell.
- ▶ Visszahívás, utánkövetés felelőssége az Inter-Központé is!

Tanácsadással kapcsolatosan felmerülő problémák: a hívó és a hívást fogadó oldaláról.

- ▶ hívást fogadók : agresszívek, gorombák, tudatlanok, tiszteletlenek, tanácsot kér, de mindenbe beleköt / ellenkezik, valamennyi idő múlva gorombán reklamál,
- ▶ nem érti meg a hívót pontosan, hogy jogosultságok nem mindenre vannak és a problémája nem az ügyeleti ellátás területére tartozik – hogy, nincs szakirányú ellátás, hogy nincsenek speciális vizsgálati eszközök, hogy az ügyelet bizonyos gyógyszereket nem írhat fel, hogy nem vehet betegállományba, nem adhat igazolást munkahelyre / iskolába /, félreértik a segítő szándékot, azt hiszi kukacoskodnak vele vagy le akarják rázni
- ▶ hívók : feltett kérdéseket zaklatónak érzik, megsértődnek, nincsenek megelégedve a modorral, a hozzáállással, nem érzik, hogy Ők a legfontosabbak, a várakozás idő hosszú – nem hozzá megyünk először, nem teljesítjük, amit akarnak, nem értik, hogy halotthoz mikor melyik ellátó kell és miért kell várni

Telefonos tanácsadással kapcsolatosan érkező panaszok.

- ▶ tiszteletlen beszéd, gorombaság,
- ▶ nem értjük meg,
- ▶ nem segítünk,
- ▶ lassan megyünk ki,
- ▶ nem megyünk ki,
- ▶ rossz kommunikáció,
- ▶ nem vizsgáltuk meg, nem írtunk fel gyógyszert (antibiotikum), nincs bent mindig orvos, nem utaltuk oda ahova gondolta, nincs SBO-val vetekedő eszköztárunk

Fejlesztési javaslatok

- ▶ OMSZ-al egymás közötti feladatok pontos tisztázása, mihez kell orvosi ügyelet, mihez nem, mi az ami egyből OMSZ feladat, és mi az ügyelet – sok a keveredés
- ▶ Lakásra csak ez a 2 szervezet megy ki, fontos a jó kommunikáció
- ▶ Halottak helyzete, halál megállapítás? Halotti bizonyítvány? Szemle?
- ▶ egységes elvárások – szellemiség – szempontok – szakmai elvek kellene
- ▶ Irányító központok összevonása? különböző jellegű feladatok kerülnek ellátásra, másféle típusú ellátókkal. 112-104?
- ▶ Oktatások, képzések
- ▶ Lakossági tájékoztatás
- ▶ Informatikai fejlesztések, digitális előrelépés