

Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit KFT.

Diszpécserközpont felépítése, működése



Társaságunk – illetve annak jogelődje – 1999-ben kezdte meg tevékenységét, és immáron 20 éve végzi a központi orvosi ügyeleti feladatellátást. Az ügyeleti betegellátás szakmai színvonalának javítása és az egyébként kis számban jelentkező betegpanaszok további csökkentésének céljából központi ügyeleteinken 2016. december 1-től saját diszpécsterszolgálatot üzemeltetünk, mely szoros szakmai kapcsolatban áll az OMSZ irányítócsoportjaival. A központi szerver lehetővé teszi, hogy diszpécserünk a ország bármely részéről, ahol internet van, kapcsolódjanak egy megfelelő eszközzel a szerverhez, és hívásokat fogadjanak. Diszpécserünk magasan képzett, mentőtiszt, mentőápoló végzettséggel rendelkeznek, ezzel is elősegítve a sürgősségi szemléletet, így párhuzamosan több szakképzett sürgősségi szakember – orvosi felügyelet mellett - fogadja a lakossági hívásokat, illetve a mentőszolgálat irányítócsoportjainak megkeresését. Kikérdezési protokollunkat, az Országos Mentőszolgálattal közösen alakítottuk ki. Elmondhatjuk, hogy a mentőszolgálat munkatársaival nagyon jó munkakapcsolatot ápolunk, mely a kölcsönös, egymás munkájának a segítségével, illetve a folyamatos, zavartalan, magas szakmai színvonalú sürgősségi betegellátásban nyilvánul meg.

Jelenlegi központunkban párhuzamosan 8 fő lát el szolgálatot azaz párhuzamosan 8 fő fogadja a lakosság részéről érkező megkereséseket.

A beérkező hívásokat a hatályos protokollnak megfelelően felvesszük, majd a beteg érdekeit szem előtt tartva a következő intézkedések történhetnek.

- szakmai szabályai szerint **tanácsadás**, majd ismételt konzultáció, hogy a beteg állapotában történt-e valamilyen változás, szükség esetén orvos-beteg konferenciabeszélgetés. Tanácsadásaink szigorú belső protokollok mentén történhet.
- **Mentési feladat:** Mentésnek minősül, mely ügyelet általi ellátása mentőegység **kapacitásbeli hiányában** jöhet létre. Ebben az esetben az OMSZ diszpécser adja át az esetet a saját diszpécserünknek. Mentési feladatnak minősül pl. mellkasi fájdalom, infarktus, agyvérzés, tudatzavar.
- **„2” órán belüli feladat:** a beteg közvetlen életveszélyben nincs, de orvosi beavatkozásra, illetve gyógyszererezésre van szükség. A

betegforgalom függvényében **legkésőbb** 2 órán belül a betegvizsgálatot meg kell kezdeni. Amennyiben az ambuláns betegforgalom miatt előre láthatóan a „2” órából kicsúszik az ügyeleti ellátás, az orvosnak jeleznie kell a diszpécser felé, akinek értesítenie kell a beteget. Kollégáink az időjelzést mindig közlik a bejelentővel a hívás alkalmával, hogy tájékoztatva legyenek a betegek, hozzátartozók az ügyelet várható érkezéséről.

- **4 órán belüli feladat:** A halottvizsgálat elvégzése, abban az esetben, ha a halál beálltát az Országos Mentőszolgálat munkatársa megállapította, akkor a halottvizsgálatot a törvényi rendelkezés szerint „4” órán belül kell elvégezni. Ez alól kivételt képez a kapacitás hiány következtében az OMSZ általi halál megállapítás elmaradása. Ebben az esetben azonnalos jelzést kaphat a feladat. 4 órán belüli feladatok közé tartozik az injekciók beadása, kötéscsere stb.

A fentieknek köszönhetően lehetőségük van arra, hogy az eset ellátására a leginkább megfelelő egység vonuljon ki. Ez lehet a megfelelő szintű mentőegység riasztása, a feladat ügyeletnek történő átadása megfelelő időjelzéssel (azonnali, 2 órán belüli, 4 órán belüli), illetve lehetőség van a diszpécser személyes vagy az ügyeletes orvos bevonásával történő telefonos tanácsadására, vagy a beteg ügyeleti rendelőbe történő irányítására egyaránt, de rendkívüli esetekben a különböző szolgáltatók kapacitásának egy esethez történő összevonására is, amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján erre szükség lehet.

A koronavírus Magyarországi megjelenésével ugrásszerűen megnőtt diszpécserünk terhelése. A 2019-es évben közel 150 ezer hívást rögzítettünk egész évben, addig 2020. május 31-ig közel 95 ezer hívást kezelt le központunk. A jelentősen megnőtt hívásokat, a járvány elején az emberek aggódása, tanácstalansága, és a sokak által terjesztett rémhírek miatti pánik generálta. Központunk felkészült a fokozott igénybevételre, plusz embereket állítottunk szolgálatba, hogy a lakosság részére elérhetőek legyünk, hogy az emberekben keletkezett kérdéseket megválaszoljuk a mindig hatályos

eljárásrendeknek megfelelően. Társaságunk kapcsolatban állt az Állami Népegészségügyi Szolgálat ügyeletes kollégáival, hogy a járványügyi kérdéseket is megválaszoljuk, illetve a legjobb döntést meghozzuk a lakosság érdekében. Számos esetben kollégáink az Országos Mentőszolgálat szakembereivel, az illetékes Fertőző Osztály orvosaival és a járványügyi szakemberekkel közösen, összehangolva szervezték meg egy-egy beteg gyógyintézetbe szállítását, majd a közvetlen környezetében tartózkodó kontakt személyek szűrését.
