

A rendelő nem vegyesbolt – először telefonáljon!

Lehet mindig jobban - kapcsolatok hálójában.

1. Bemutakozás



Dolgoztam kezdőként általános gyermekosztályi betegeket is ellátva nephrológián, gastroenterológián, endokrinológián, tüdőgyógyászatban – Budai Gyermekkorházban. Itt lettem gyermekgyógyász. Később általános gyermekosztályon – Jahn Ferenc Kórházban, majd szakkórházban Szabadsághegyi Gyermekgyógyintézetben – ekkor tettem le a gyermek-tüdőgyógyász szakvizsgát. Elég hamar járóbeteg ellátásban is részt vehettem. 1992-től csak járóbeteg ellátásban találkozom páciensekkel. 18 éves kitérő tettem – egészségügyi intézmény vezetője voltam 1997-től 2015-ig, (<http://szanthoandras.hu/?q=node/16>) amit az tett lehetővé, hogy elvégeztem a Semmelweis Egyetem Menedzserképzőjét. Az igazgatás mellett mindig rendeltem is.

Vállalkozásom a Szánthó és Társa Kkt. 1991-től kezdetben csak magánrendelésemmek adott keret, majd orvosi továbbképzéseket is szerveztünk <http://szanthoandras.hu/?q=node/5>, később közfinanszírozott gyermek-tüdőgyógyászati ellátást is végeztünk, ezt 1997-től 2022. augusztusáig. 2015-től fő munkahelyem mióta házi gyermekorvosi tevékenységet is végzek.

1985-ben fogott meg a számítógép. Azóta életem, munkám szerves része. <http://szanthoandras.hu/?q=node/17>

Magas szabadságfok, jobbítási lehetőség, hatékonyság, fenntarthatóság. Szeretem, ami működik – ami működik az szép.

Rengeteg kritika éri a magyar egészségügyet, hogy nagyon magas az orvos beteg találkozás száma. Különösen igaz ez az alapellátásra. A valós szükségletek kielégítésén kívül – sokszor azt akadályozva – egyéb indokolatlan igények, szokások, adminisztratív kényszerek irányítják a pácienseket a

rendelőbe. A Covid járvány megannyi tragédiát, nehézséget kiváltó hatásán kívül azt is eredményezte, hogy jelentősen lecsökkent a tényleges betegforgalom a rendelőkben. Kényszerítette a lakosságot, hogy a személyes megjelenés helyett mérlegelje igényeit, ill. más csatornákat használjon. Az egészségügy irányítóinak is engednie kellett, lehetővé kellett tennie – szerencsére már adott technikai feltételek mellett – a személyes megjelenés nélküli betegellátást. Az ellátóknak pedig nagyfokú alkalmazkodásra volt szüksége a merőben más jellegű tevékenység bevezetéséhez.

A háziorvos az egészségügy fontos kommunikációs csomópontja. Obstruálhat, szelektálhat, amplifikálhat. Árthat – segíthet. Árthat egyes információ közlő csatornák hanyagolásával, rossz használatával, szűk keresztmetszetével, de segíthet, sőt a folyamatokat gyorsíthatja azok ésszerű összeszervezésével, illesztésével.

Tervem a járvány után is fenntartani a telefonos konzultáció utáni, időpontos betegfogadást, ezzel csökkentve a rendelői betegforgalmat. Mindezt úgy, hogy közben inkább javuljon az ellátás minősége, több időt juttatva a valóban orvosi észlelést, döntést igénylő esetekre. Ugyanakkor csökkenjen a felesleges orvos - beteg találkozások száma. Ehhez igyekszem használni ez információ átadáshoz, (befolyásoláshoz) használható eszközök mind szélesebb skáláját, azzal a céllal, hogy ezen interface-ek szélesítésével próbáljam kompenzálni a személyes találkozás esetleges elmaradását. Ennek a törekvésnek a bemutatásáról szól ez a dolgozat.

2. Eszközeink

Tevékenységem egyetlen elem se egyedi. Újszerűsége a komplexitásában van. Az egyes elemek kiegészítik, hatással vannak egymásra, fejlesztik egymást.

Telefon:

A legfontosabb. Legkönnyebb vele helyettesíteni a személyes találkozást, az ismert orvos, asszisztens hangja is kifejtetheti hatását, alkalmas gyors visszacsatolásra, korrekcióra. Ha pácienseink hívnak, keresnek mindig van reakció. Mobilom elérhető a nap 24 órájában, ha nem tudom felvenni, előre megírt válasz SMS-t nyomok: „Hamarosan visszahívom”. Előfizetésem korlátlan hang, SMS és adat forgalmat tesz lehetővé. Alapvetőnek tartom. Szobánkban 2 telefonunk van, ha egyik foglalt átmegy a másikra a hívás. De a mindig ottlévő recepciósnál is kereshetnek minket. Ha „mindkét kezünk” foglalt, akkor is beleszólunk: „Hívjon később”, vagy „adja meg telefonszámát, visszahívjuk”. Ha nem vagyunk a szobában, nincs rendelési idő, vezeték nélküli telefon kívül van a recepciósnál. Recepció a postafiók szerepét is betölti, reggel 7-től este 7-ig vesznek be ill. adnak ki dokumentumokat.

Míg a mobil inkább a sürgős segítségkérésre, addig a vonalas számok gyógyszer felírás, időpont kérés megoldására szeretnénk használni, amit széleskörű tájékoztatással érek el.

Honlap:

www.szanthoandras.hu - bemutatkozás, elérhetőségek, tájékoztató levelek, videók, hasznos linkek találhatóak rajta, rámutat a közösségi oldalra is. Egyéb, más tevékenységeimet is itt gyűjtöttem össze, cikkeim, előadásim, rendezvényeik stb..

Közösségi oldal:

<https://www.facebook.com/profile.php?viewas=100000686899395&id=100063632165555>
dinamikus, gyorsan változó hirdetőtábla – szabadság, egyéb pácienseket érdeklő hírekkel. Nélkülözhetetlen, gyorsak a változások. Nem jelölök vissza senkit. Elvárom a szülőktől, hogy úgy állítsák be, hogy ha valamit kiteszek – jelezen a telefonjukon. Követők száma: 1000 fő.

A kerületi egészségügyi portál:

<https://egeszsegugy.kispest.hu/> javaslatomra és elképzelésem szerint jött létre a polgármesteri hivatal finanszírozásában. A praxisok maguk alakíthatják saját felületeiket – szövegek, fotók, szabadágok, linkek – saját szerkesztésben, saját felelősséggel. Gazdagsága méri a praxisok időszerűségét, aktivitását. Rámutathat a praxis honlapjára, közösségi oldalára.

E-mail:

Használatára főleg este van idő. Hozzám két címre érkeznek az e-mailek, az asszisztensnek a harmadikra, és egy negyedik a beteg adatok kezelésére szolgáló számítógépes program (HIS) rendszer által generált automatikus leveleknek. Az előbbiekre kérdések, fotók, videók érkeznek. Az utolsóról mennek ki pl. az igazolások.

Egyéb internetes csatornák:

Viber, Messenger, Skyp, Whatsapp is használatba kerül, pl. video konzultációra kiváló. Kiütések, torok fotók megítélésére pl. hasznos. Video konzultáció segítségével jól értékelhető egy fulladó állapota.

EESZT – Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér:

Az elmúlt évek legnagyobb egészségügyi vívmánya az EESZT. A Covid járvány alatt lényegesen többen haltak volna meg, kerültek volna súlyosabb állapotba ha nem jön létre. Valószínűleg az ellátás is összeomlott volna nélküle. Nem kap elég elismerést.

Elvárom pácienseinktől, hogy használják gyermekük leleteinek, receptjeinek észlelésére az EESZT –t. Tájékoztatom őket, arról a beállítási lehetőségről, hogy onnan kapjanak e-mail értesítést arról, hogy leletük, receptjük készült! Így csak akkor hívnak, ha kész lelet. Receptért már nem kell bejönniük, sőt sokan már a beutalókat is onnan töltik le.

HIS – Healthcare Information System:

Gyorsan fejlődnek a rendelőkben működő számítógépes programok, melyek kezdetben elsősorban a beteg adatok tárolására, visszakeresésére voltak alkalmasak. Mára a páciens, az orvos, a finanszírozó, a hatóság közötti kommunikáció fontos eszközei. Mindez az EESZT-vel és egy kis eszközfejlesztéssel kiegészítve azt eredményezhette, hogy akár Norvégiából, akár az Adriáról tudtam segíteni pácienseimnek.

Rendelői informatikai környezet:

Egységes számítógépes rendszert alakítottunk ki az egy épületben működő 5 praxis részére. Közösen alkalmazunk informatikust. A távmunka kulcsa, hogy a szerver 24 órában távolról is elérhető. A rendelőkben WiFi működik.

Egymás betegeit is el tudjuk látni korlátozás nélkül, ha a másik kolléga akadályoztatott és ha a páciens kéri az ellátást.

Adatkezelés, adatvédelem:

A közös rendszerben az adatvédelem is biztonságosabb, az épület, gépeink és szoftvereink jelszóval védettek.

Minden hozzánk született baba ill. a folyamatosan egyre több pácines száma a gyermek nevével a telefonom memóriájában van. Ezen kívül természetesen az általunk használt egészségügyi

informatikai rendszerben (HIS) is. 2015-ben a praxisom átvételekor minden a rendelőbe betérő páciensről elkértem telefon számukat és e-mail címüket. Továbbá időnként az asszisztenciával ellenőriztetem, hogy mindenkinek meg van-e szükséges adata a kapcsolattartáshoz.

HIS rendszert forgalmazó cég

Fontos partner, hiszen nélkülözhetetlen az általuk gondozott program. Szerencsére nyitottak is fejlesztési igényeinkre. Számos javallatomat elfogadták (Varga Sándor, Infomix Kft. <https://infomix.hu/IxPortal/>):

Ambulás lap – ellátási dokumentáció készülhessen nyomtatott formába és e-mailben is a páciens számára.

Védőnők pácienshez kapcsolása e-mail címmel.

Várakozók listája – a váróban és neten is követhető lista az éppen a rendelésre várakozók sorrendjéről.

E-mailes igazolás küldés, és annak egyszerűsítése

Kapcsolat az egészségügyi ellátórendszerrel:

Töreksem mindenkivel a lehető legjobb kapcsolatot fenntartani. Háziorvos kollégáknak páciens kikérés esetén elektronikus, vagy skennelt képi formába küldöm a kartonokat. Védőnők számára oltás értesítő küldése minden oltás alkalmával e-mailben, könnyítve a munkájukat.

Gégésznek video-otoszkópos fotó küldése a beteg fülről – ambuláns lappal – ritka, nehéz esetekben. Követjetik a változást.

Kerületi egészségügyi intézmény, önkormányzat, hatóság – jóban kell velük lenni, ha néha nehéz is.

6 kollégával szoros háziorvosi praxisközösséget is létrehoztunk. Eddigi eredmény, a rendszeres összejöveteleken a jó gyakorlatok bemutatása egymásnak.

Rendelés menete:

Csak időpontra fogadunk. Rendelés alatt adunk időpontot leggyakrabban, de ha otthon gép előtt érnek a szülők és indokolt ekkor is. Elenyésző azoknak a ritkán járó pácienseknek a száma, akik vagy még nem ismerik működésünket, vagy nem akarják elfogadni. Eddig mindkét típusú problémát tudtuk kezelni.

Rendelés után az sms-sel türelemre kért páciensek visszahívása történik; este, otthon e-mailek megválaszolása. Kialakított informatikai rendszer távoli munkavégzésre is lehetőséget ad. Esti, ritkán éjszakai, hétvégei, szabadság alatti receptírásra, időpont adásra is van lehetőség indokolt esetben.

Napközben mobil számom elérhető. Így 24 órás a rendelkezésre állásunk.

Névjegy:

Természetesen rendelkezem klasszikus névjeggyel is, amin telefonszámok, e-mail cím, honlap, rendelési idő olvasható. Minden új páciens és a kismamák is kapnak.

3. Haszon – veszélyek:

A kommunikáció lényege az adat csere, melynek eredményeként a résztvevő felek viselkedése változik. Az orvosi tevékenység során is kétoldalú az adatcsere. Cél a páciens-től szerzett adatok – kórtörténet, vizsgálatok eredményei – segítségével, az orvosi ismeretek és eszközök felhasználásával a páciens befolyásolása a gyógyulás érdekében.

A valós adatok begyűjtése a kölcsönös bizalom felépítése, fenntartása mindkét fél számára kihívás mindig. Különösen nehéz a feladat mind a páciensek, mind az egészségügyi személyzet számára, ha jelentős változás akarunk elérni a kommunikációs eszközök használatában. A megszokottak helyett más csatornák súlya nő, száma csökken, ami a meglévők intenzívebb, pontosabb használatát igényli. Például telefonos kikérdezés folyamán nem látjuk a páciens-t.

Ennek ellenére a covid járvány után mindent igyekszem elkövetni, hogy ne térjen vissza a régi gyakorlat: „csak nézze meg hétvége előtt”, „erre jártam, megmutatom, de hoztam a tesót is” stb. Ez oda is vezethet, hogy maga az ellátási forma szűnik meg, mivel nincs utánpótlás az ilyen munkára – amit igazol a betöltetlen praxisok magas száma, ill. a hamarabb adhatják fel a nyugdíjas korú kollégák, ha továbbra partalan, kontrolálatlan lesz a páciens áramlás. Ktartok a telefonos konzultáció utáni időpontos betegfogadás mellett.

Honlapomon, közösségi oldalamon, személyes telefon beszélgetésekkor, rendelői vizitek alkalmával mindig igyekszem méltatni az új gyakorlat előnyeit, ill. figyelek a felmerülő veszélyek megelőzésére.

Előnyei:

A telefonos konzultáció előnyei, mint első kapcsolatfelvételi eszköz panaszok esetén:

Mivel a hívások több mint 50%-a személyes találkozás nélkül megoldható,

- nincs órákig tartó várakozás a rendelőben az időpontos betegfogadás miatt.
- rendelő várótermi fertőzés átadás lehetősége jelentősen csökken.
- csökken a rendelőbe jutás miatti helyváltoztatás környezeti terhelése.
- megspórolt idő mind a páciensek, mind a praxis számára.
- több idő jut a valóban személyes orvos - beteg találkozást igénylő esetek ellátásra.
- növekszik az orvos – beteg találkozások jelentősége, értéke a páciensek szemében.
- kevesebb felesleges orvos beteg találkozás.
- panaszok, tünetek pontosabb, tömörebb megfogalmazására kényszeríti/kényszerítem a pácienseket.

Veszélyei:

- **a páciensek nem tudják elérni foglaltság miatt telefonon a rendelőt.** Ennek enyhítésére dolgozunk több készülékkel rendelés alatt, ill. 24 órás az elérhetőségem mobilon.
- **személyes találkozást igénylő esetet az orvos nem annak ítéli.** Gondos kikérdezés, akár napi többszöri visszahívás lehetőségének biztosítása a páciensek számára – csökkenti a kockázatot. A bizonytalan esetekben inkább a behívás mellett döntenek.
- **megnövekedett telefonos tevékenység akadályozza betegellátást.** Nagyon nehéz egyidőben a telefonos és a személyes betegellátás. Fárasztóbb, mint a hagyományos, csak személyes ellátás. Sokat segít azonban az egyéb csatornák bevonása – fotó, videó. Továbbá a tudatosság, ha nehéz eset van a rendelői szobában átmenetileg le lehet állítani a telefonos

kapcsolattartást – pl. az asszisztens visszahívást kér, felírja a telefonszámot későbbi visszahíváshoz.

- **kimarad valamelyik csatorna kezelése.** Valóban nehéz felügyelni a dolgozat elején felsorolt kapcsolati lehetőségek mindegyikét. Az egyes csatornák összekapcsolásával – pl. a több e-mail cím egyre terelésével -, fontossági hierarchia kialakításával, hirdetésével – vész esetén ne e-mailen, hanem telefonon keressenek – csökkenthető a teher.
- **pácienseink egy része nem ismeri új működésünket.** Aki először esik be időpont nélkül rövid kikérdezés után elbírálva a panaszok komolyságát, természetesen ellátásra kerül. Ha azonnali ellátása indokolatlan és meggyőzhető későbbi időpontot kap. Ha meggyőzhetetlen ellátásra kerül az időpontosokat kivárva.
- **új betegek tájékoztatása elmarad.** Az újszülött első vizsgálatok fontos momentumnak tartom – egyéb kérdések megbeszélése mellett -, hogy személyesen tájékoztassam a családot az egyes csatornák helyes használatáról. Melyiket használva mit tudnak elérni, mit használjanak vész esetén és mit, ha csak ráérősebb kérdésük van. Beköltözőket a honlapom felé irányítom <http://szanthoandras.hu/?q=node/52> , ahol mindezekről olvashatnak, ill. letölthetnek egy táblázatot, melybe a legfontosabb adataikat beírhatják, majd elküldhetik.
- **az orvos személyes jelenléte, az „orvos gyógyszer” kevésbé hat.** Az indokolt esetekben továbbra is létrejön a személyes találkozás, ill. megszűnik ennek az igen értékes eszköznek a pocskékolása pl. igazolások írására használt találkozások megszűnése miatt.
- **panaszait pontatlanul megfogalmazó ellátása elmarad.** Tudatosan figyelem telefonos kikérdezés közben a válaszokat. Ha rendezetlenséget, ellentmondásokat észlelek inkább a behívás mellett döntök.

Eredmények:

Pácienseim elfogadják, sőt örülnek az új lehetőségeknek. Élvezik, hogy sok mindent várakozás nélkül, telefonon el tudnak intézni. Ha mégis a rendelőbe kell jönniük, akkor is minimális a várakozási idő, ill. panaszok esetén mindig elérnek.

4. Pályázati cél

Házi gyermekorvosi rendelésünkön több, hasznos elektronikus berendezést használok.

Ilyen a vizelet vizsgáló automata, mely a HIS rendszerrel az informatikai hálózaton össze van kapcsolva és az adatokat oda szolgáltat <https://www.e77.hu/termekek/professzionalis-diagnosztika/docureader-2> :



Légzésfunkciós gép az 5 évesnél idősebb köhögős, asztmás gyerekek vizsgálatára – Piston PinkFlow méter http://www.pistonmedical.com/Hungarian_Pages/HU_PinkFlow.html :



Az otoscop a minimumfeltételek része – gyakran használom. 2 éve video otoscopot szerettem be http://www.pistonmedical.com/Hungarian_Pages/HU_PinkFlow.html .

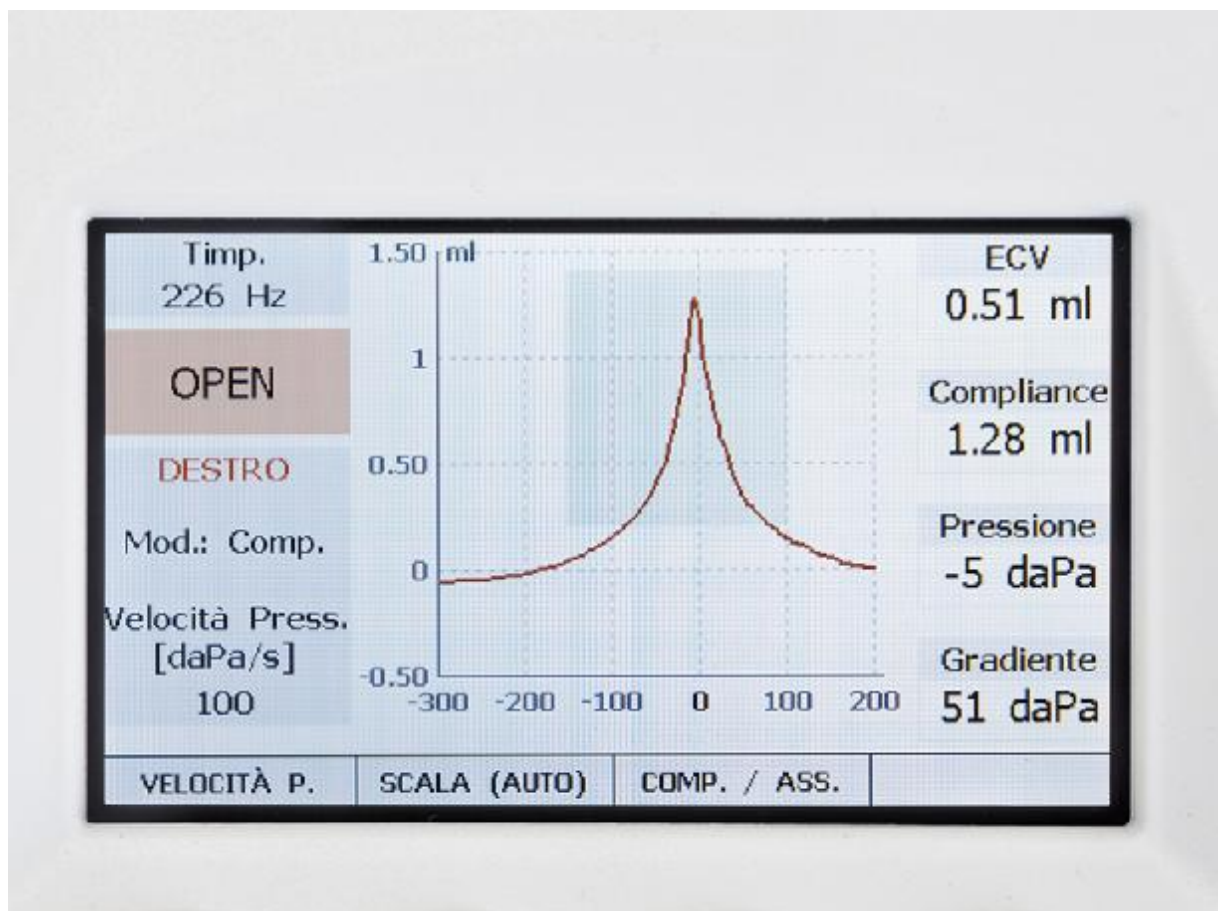


Ennek segítségével meg tudom mutatni a családnak az elváltozást, ill. dokumentálhatom. Nem egy esetben a gégeszeti vizsgálati beutalóhoz mellékletem a szülő telefonjára elküldve.

Ezt az eszközparkot szeretném bővíteni egy jó minőségű **tympanometerrel** http://www.andromed.hu/diagnosztikai_tympanometerek/ .



A praxisomban szinte minden csecsemő és kisdud fülét vizsgálom lázas betegség, tartós nátha, köhögés esetén. Később irányítom őket gégeszeti szakellátás felé, ha állapotuk, fültükri képük a szokásos kezelésekk mellett nem javul, vagy gyakran visszaesnek. A pályázott eszköz nagy segítséget nyújtana abban, hogy a fülfolyamat teljes gyógyulást mutat a rosszabbodások között, vagy látszólagos javulás mellett tartós a dobüregi kóros nyomás. Így pontosabban meg lehetne határozni, hogy mikor kell tovább küldeni gégeszetre. Ezzel jelentősen csökkenthető lenne a szakellátás terhelése.



Felső légúti makacs köhögéses panaszok gyakran társulnak orrandula, ill. dobüregi folyamatokkal. A dobüregi érintettség gyorsan, jelentős terhelés nélkül igazolható, ill. kizárható

a műszer segítségével. Érintettség esetén a kezelés eredményessége jól monitorizálható segítségével.

A berendezés hallás vizsgálatra is alkalmas. Használata könnyen elsajátítható.

Buttó ára 2.040.000,- Ft.

2022. szeptember 26.

Dr. Szánthó András