



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☰ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

📠 36-1-799-5119



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

XX. kerületi Felnőtt Orvosi Ügyelet

2016. évi beszámolója





INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☏ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

📠 36-1-799-5119



I. Bevezetés:

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 szolgálatot kell szervezni, illetve azt központi ügyelet útján kell ellátni.”

Budapest XX. kerület közigazgatási területén az alapellátási orvosi ügyeletet **XX. kerület Török Flóris utca 217/A** szám alatti központtal, központi orvosi ügyelet formájában feladatellátóként, az Inter-Ambulance Zrt. szerződés alapján biztosítja.

II. 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 háziorvosoknak a sürgős - a következő rendelési időig nem halasztható - orvosi tevékenységének céljából szervezett szolgálata”.

2016-ban 47% körüli arányban történt a fenti kritériumoknak nem megfelelő ügyeleti megjelenés. Ez jelentős terhelést jelent az ügyeleti személyzet számára, 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 igénybe vétele 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.

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 kérik, 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 sokszoros 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 vonulás 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 4 fő (2 orvos, ápoló, gépkocsivezető), 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 beavatkozásokat.

Számolni kell azzal 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 ügyelet orvos további betegeket is el tud látni.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☰ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

📞 36-1-799-5119



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 rendelkezésre álló információk alapján, a szakma szabályainak megfelelően. 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.

Fontos jellemző, hogy ügyeletes orvosaink 2016-ban az ügyeleten megjelenő betegek átlagosan 19%-át utalták kórházba további vizsgálatok és ellátás céljából. Ez a tovább küldésre került betegek aránya tekintetében gyakorlatilag korrekten értéket jelent. Orvosaink felkészültségét jelzik: számos esetben már a rendelőben, illetve a beteg lakásán megtörténnek olyan diagnosztikus eljárások és terápiás beavatkozások, melyek miatt korábban a beteget kórházba utalták volna (EKG vizsgálat, vérnyomás beállítás, egyszerűbb szívritmus zavarok kezelése, infúziós folyadék- és elektrolit pótlás, sebellenítés, kötőcsere, katéter csere stb.).

A fogadó kórházakkal való kapcsolatunk továbbra is kitűnő. Számos esetben speciális, magas időfaktorú kórképek ellátása során (szívizom infarktus, stroke, gyomor-bél rendszeri vérzések, mérgezőségek, égett betegek stb.) kollégáink már az ellátás helyszínén azonnal közvetlenül felveszik a kapcsolatot ezen betegek speciális ellátását biztosító centrumokkal, és megszervezik a beteg közvetlenül oda történő eljuttatását. Ez jelentősen lerövidíti a beteg definitív ellátóhelyre történő eljuttatásához szükséges időt, mely kritikus jelentőségű lehet a beteg gyógyulása, életben maradása szempontjából (bizonyos beavatkozások csak adott időintervallumon belül végezhetőek el!). Fenti centrumok és a területileg illetékes kórházak az ügyeletünk által oda irányított eseteket szinte kivétel nélkül indokoltnak tartják, helyszíni ügyeleti ellátásukat pedig magas színvonalúnak ismerik el.

III. Humán erőforrás:

Az alapellátási központi ügyelet célja és feladata az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESzCzS 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 mentőszolgálattal 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. HR-osztályunk komoly erőket fordít a szakmailag jól képzett, emberileg is rátermett orvosok felkutatására és a már ügyeletben dolgozó orvosaink megtartására. Törekszünk versenyképes juttatásokat biztosítani, és kiemelt figyelmet fordítunk a pontos kifizetésekre. Az ügyeleti beosztások elkészítése során igyekszünk figyelembe venni a közreműködők kéréseit, mind az egyes ügyeleti telephelyek, mind az ügyeleti napok, mind az ügyelet óraszámok tekintetében egyaránt. Folyamatos konzultációs lehetőséget biztosítunk közreműködő orvosaink számára az esetlegesen szakmailag nem teljesen egyértelmű helyzetek esetén. Orvosaink szakmai fejlődését mind továbbképzések támogatásával, mind saját szervezésű tanfolyamokkal igyekszünk elősegíteni. 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 szélesebb körű terápiás készítmények használatának biztosítására.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☰ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

📠 36-1-799-5119



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 végzettséggel és képzettséggel rendelkező közreműködők alkalmazásához.

IV. Tárgyi feltételek:

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 Inter-Ambulance Zrt. 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, figyelembe véve az extrém igénybevételt, amit ezek az autók kapnak. Általában az ellátás jellegét tekintve lehetőség szerint benzin üzemű, esetleg összerék hajtású gépkocsikat vásárolunk, 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 időjárás viszonyok között a lehető legrövidebb időn belül, sokszor megkülönböztető jelzés használatával kell közlekedni. A kisebb anyagi kárral járó balesetek összességében jelentős többletköltséget okoztak cégcsoportunk számára, csakúgy, mint a csere gépjárművek biztosítása. A csereautók biztosítása azonban minden ilyen esetben megtörtént 2 órán belül, mely időszakokban az Országos Mentőszolgálattal együttműködve a betegellátás folyamatosan biztosított volt. Telephelyeink esetében a gépjármű az adott terület igényeit és sajátosságait figyelembe véve megkülönböztető jelzéssel ellátott, melyhez a szükséges képzettséggel rendelkező gépjárművezetőket biztosítjuk.

Az ügyeleti ellátás során használt eszközök, orvostechnikai berendezések esetében kiemelendő, hogy a legkorszerűbb eszközök beszerzését folyamatosan végezzük, a tavalyi év során 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 működtethetőek, rendkívül megbízható és felhasználóbarát készülékek. Használatuk során a legfrissebb protokollok szerint magyar nyelven utasítják felhasználójukat a megfelelő lépések kivitelezésére, ráadásul az egyéb készülékekkel szemben az 5 évente változó protokolloknak megfelelően menürendszerük frissíthető, így mindig a leghatékonyabb módon képesek az újraélesztést szolgálni. A beszerzett EKG berendezéseink szintén igen modern eszközök, segítségükkel egységes műszerparkot alakíthatunk ki.

Az orvosi ügyeletekben használt eszközök tekintetében a meglévő eszközök karbantartását és az előírt időközönként történő műszaki felülvizsgálatát elvégeztük, a javítások és műszaki felülvizsgálatok idejére cserekészüléket biztosítottunk. Fenti intézkedések hatására egyetlen alkalommal sem fordult elő orvostechnikai eszköz betegellátás közben történő meghibásodása.



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☎ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

☎ 36-1-799-5119



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. Egyes hatóanyagok injekciós formái mellett egyéb, alternatív úton bejuttatható formáit is biztosítani tudjuk (inhalációs, kúp, per os...), ez pedig a betegek számára sok esetben komfortosabb gyógyszerelést jelent.

V. Az ügyelet működése:

Budapest XX kerületi Önkormányzat közigazgatási területén az ügyeleti alapellátást központi orvosi ügyelet formájában feladatellátóként az Inter-Ambulance Zrt. biztosítja az érintett Önkormányzattal kötött szerződés alapján.

A szolgáltató biztosítja fenti település több mint **65.851** fős lakosának ügyeleti ellátását, ugyanakkor nagy számban történik egyéb településeken bejelentett állandó lakhellyel rendelkező, és esetenként külföldi állampolgárok ellátása is. Törekszünk a sürgősségi eljárásban jártas, tapasztalt közreműködő orvosok alkalmazására, biztosítva a lehetőséget helyi házi orvosok közreműködésére is, azonban nekik kötelező érvénnyel nem kell részt venniük az ügyeleti szolgálatban.

Az ügyelet hétköznapokon, hétvégén és ünnepnapokon folyamatosan a lakosság rendelkezésére áll. Az ügyeletben 2 fő orvos, 1 fő ápoló és 1 fő 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 Inter-Ambulance Zrt. biztosítja.

A kórházba utalt betegek a legtöbb esetben a Jahn Ferenc kórházba mennek. Egyedi esetekben azonban, (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 igénybevételével főként a SOTE megfelelő Klinikájára szállítja. Mivel ezen alkalmakkor sokszor a szükséges speciális beavatkozások elvégzése csak meghatározott időn belül lehetséges, ügyeletes orvosaink felkészültsége a betegek számára igen nagy jelentőséggel bír.

VI. Az orvosi ügyelet 2016. évi működésének főbb statisztikai jellemzői:

Ambuláns	Hívás	Tanács	Kórház	Exit	Felnőtt	Gyerek	Indokolt	Indokolatlan	Összesen
1616	1110	35	527	122	2708	18	1312	1414	2767

A központi orvosi ügyelet működésének statisztikai elemzéséhez használt adatok elsődleges forrását a saját fejlesztésű betegadatrögzítő programunkban (Hippocrates) az egyes ellátások kapcsán rögzített adatok képezték. 2016-ban jelentős számban kerültek ellátásra a nem sürgősségi ellátást igénylő esetek, és továbbra is megfigyelhető a rossz szociális körülmények között élők nagyszámú megjelenése.

*székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5. • adószám: 24672331-2-42
cégjegyzékszám: 01-10-047813 • bankszámlaszám: Gránit Bank Zrt. 12100011-10042889*



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.

☰ 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.

✉ info@interambulance.hu

🌐 www.interambulance.hu

☎ 36-1-799-5110

📠 36-1-799-5119



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

2016-ban az orvosi ügyelet munkája szakmailag előre lépett, kevesebb beteget láttunk el, mint az elmúlt években, ez talán köszönhető ezeknek az egészségnevelést célzó kezdeményezéseknek, viszont a kórházba utalások magas százaléka arra enged következtetni, hogy indokoltabb esetekben kerestek fel minket. A 18 százalékos arány azt jelenti, hogy a kerület lakossága kihasználja a rendelkezésére álló eszközöket, és az ügyeletet akkor keresi fel, amikor szükséges valóban az orvos-beteg találkozó.

2016-ban semmiféle atrocitás nem történt az ügyeleten, azt gondoljuk, sikeres évet tudhatunk magunk mögött.

Budapest, 2017. február 28.

Molnár György
Inter-Ambulance Zrt.
vezérigazgató

INTER-AMBULANCE ZRT.
1131 Budapest, Topolya utca 4-8.
Adószám: 24672331-2-42
Cégjel: 01-10-047813
Gránitbank: 12100011-10042889
4



Inter-Ambulance Zrt.

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



20, 23. kerületi Központi háziorvosi Ügylet

2016.01.01 - 2016.12.31

BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyama- tos ellátás	OMS Z	Esetk ocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház exit	Összesen	Felnőtt	Gyere- k	indokolt	indokol- atlan	Megkülönböz- tető jelzés használat	Szoc. otthon
20 kerület	1616	1110	35	6	171	12	40	4	527	2767	2708	18	1414	1312		7
23. kerület	301	195	2	1	44	3	10	1	113	499	492	4	259	237		1
Egyéb települések	590	422	31		47	6	18	4	202	1043	994	18	563	449		3
Összesen	2507	1727	68	7	262	21	68	9	842	4309	4194	40	2236	1998	0	11

Dátum: 2017.01.01.

INTER-AMBULANCE ZRT.
1131 Budapest Topolya utca 4-8
Adószám: 24372331-2-42
Cégl.: 01-10-047813
Gránitbank: 12100011-10042889