



INTER-AMBULANCE Egészségügyi Szolgáltató Zrt.  
Székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.  
Levelezési cím: 1131 Budapest, Topolya utca 4-8.  
Telefon: +36-1-799-5110  
Fax: +36-1-799-5119  
Cégjegyzékszám: 01-10-047813  
Adószám: 24672331-2-42  
Email: info@interambulance.hu  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



---

Központi orvosi ügyeletek, háziorvosi praxisok üzemeltetése – Egészségügyi oktatás –  
Ingatlan bérbeadás

## **BESZÁMOLÓ**

Az orvosi ügyelet éves tevékenységéről

### **Bevezetés**

„Az élet rövid, a mesterség hosszú, az alkalom elillan, a tapasztalás csalóka, az ítéletalkotás nehéz. Nemcsak arra van szükség, hogy mi magunk helyesen cselekedjünk, hanem tennünk kell róla, hogy maga a beteg, segédeink és a körülmények is részt vegyenek a gyógyítás munkájában.” (Hippokratész)

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.

**Mottónk:** „A minőség életet ment!”

### Kiemelt céljaink:

- betegek elégedettségének fokozása,
- betegellátás minőségének nemzetközi normákhoz való igazítása és a gyógyítási folyamatok hatékonyságának fokozása,
- a cég gazdasági stabilitásának megtartása

Az eredményes és jövőbe mutató humán erőforrás gazdálkodás megvalósítását az erőforrások optimális kihasználásában, a strukturális feltételrendszerünk tervezett, betegeink és a társadalom igényeihez alakuló fejlesztésben, a modern informatika által támogatott információs rendszer működtetésében látjuk.

### Céljaink elérésének garanciái:

- a minőségirányítási, szervezeti és működési rendszerünk folyamatos fejlesztésében,
- az etikus betegközpontú gyógyítás színvonalának folyamatos javításában,
- kimagasló szakmai ismeretekkel és tapasztalatokkal rendelkező, úgy saját, mint kapcsolódó belső, illetve külső területek munkájával szemben igényes munkatársak alkalmazásában,
- a képzés és továbbképzés ösztönzésében nyilvánul meg.

### Humán erőforrás.

Az alapellátási központi ügyelet célja és feladata az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESzCsM 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 esetleges szakmailag nem teljesen egyértelmű helyzetek esetén. Orvosaink szakmai fejlődését mind továbbképzések támogatásával, mind saját szervezésű tanfolyamok szervezésével 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 több fajta terápiás készítmény használatának biztosítására.

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 rendelésben, az ügyeletes gépkocsivezetők esetében alapvetően ápolói vagy mentőtisztai képzettséggel is rendelkező gépkocsivezetőket alkalmazunk. Szakdolgozók tekintetében is ragaszkodunk a hatályos jogszabályoknak mindenben megfelelő, megfelelő végzettséggel és képzettséggel rendelkező közreműködők alkalmazásához.

Munkatársaink az új elvárásoknak próbálnak megfelelni, ami az ISO-minőségügyi rendszer leírásunkat, valamint szakmai folyamatleírásainkat követi.

### 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. Általában az ellátás jellegét figyelembe véve lehetőség szerint benzin üzemű, esetleg összkerék hajtású gépkocsikat vásárlunk, 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 megközelíteni. A kisebb anyagi kárral járó balesetek összességében jelentős költségeket jelentettek cégcsoportunk számára, csak úgy, mint a csere gépjárművek biztosítása.

Az ügyeleti ellátás során használt eszközök, orvostechikai berendezések esetében kiemelendő, hogy a legkorszerűbb eszközök beszerzését folyamatosan végezzük, a tavalyi év folyamán 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 működtethetők, rendkívül megbízható és felhasználóbarát készülékek.

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

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.

### 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 házi orvosoknak a sürgős - a következő rendelési időig nem halasztható - orvosi tevékenységének céljából szervezett szolgálata”. 2017-ben 60% körüli arányban történt a fenti kritériumoknak nem megfelelő ügyeleti megjelenés. Ez jelentős terhet ró az ügyeleti személyzetre, **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.

Az Inter-Ambulance Zrt. belső szabályozását tekintve, valamint a folyamatos szakhatósági elvárásoknak megfelelően, megtervezzük az újabb folyamatleírások és dokumentumok kialakításának szükségességét. Ezek által, együttesen a továbbiakban tovább emelhető a szakmai színvonal.

Az esetlegesen felmerülő problémák mindegyikét megnyugtatóan rendeztük és a szükséges intézkedéseket, a konklúziók levonása után meghoztuk, szükség esetén a belső szabályozást módosítottuk.

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 3-20-szoros 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 vonulást 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 3 fő (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 beavatkozásokét. Figyelembe kell venni azt 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. 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 ügyelet orvos feladata a rendelkezésére álló információk alapján, a szakma szabályainak megfelelően. Az Országos Mentőszolgálattal közösen működtetett diszpécsterszolgálatok esetében azonban az illetékes Irányítócsoporthoz mentésirányítója határozza meg az ellátás időjelzését az ügyelet orvosától kapott információk alapján az aktuálisan a rendelőben ellátásra várakozó betegek számát és állapotát is figyelembe véve. 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.

### **Az ügyelet működése**

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 a település lakosának ügyeleti ellátását, ugyanakkor nagy számban történik egyéb településeken bejelentett állandó lakhellyel rendelkező, illetve alkalmanként külföldi állampolgárok ellátása is.

Az ügyelet hétköznapokon, hétvégén és ünnepnapokon folyamatosan a lakosság rendelkezésére áll. Az ügyeletben 2 fő orvos, 1 fő ápoló és 1 fő ápológépkocsivezető 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 ellátása a legtöbb esetben a területileg illetékes kórházban történik. Speciális esetekben azonban, amennyiben a szükséges beavatkozások elvégzésére helyben nincs lehetőség (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 igénybevitelével főként a SOTE megfelelő Klinikájára szállítja. Mivel ezen esetekben sokszor a szükséges speciális beavatkozások elvégzése csak meghatározott időn belül lehetséges, ügyeletos orvosaink felkészültsége a betegek számára igen nagy jelentőséggel bír.

### **Az orvosi ügyelet éves működésének főbb statisztikai jellemzői**

A központi orvosi ügyelet működésének statisztikai elemzéséhez használt adatok elsődleges forrását a saját fejlesztésű betegadatrögzítő programunkban (Hippokratész) az egyes ellátások kapcsán rögzített adatok képezték. **Minden évben jelentős számban kerülnek ellátásra a nem sürgősségi ellátást( 52/2006. (XII. 28.) EüM rendelet ) igénylő esetek, és továbbra is megfigyelhető a rossz szociális körülmények között élők nagyszámú megjelenése.**

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, de a betegellátás biztonságának növelése a nem ügyeleti ellátást igénylő esetek számának visszaszorítása továbbra is cél kell maradjon. Alapelv, hogy az ellátásra jelentkező minden 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 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, valamint 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.

A fentiek alapján kérem beszámolómk elfogadását!

*Részletes statisztika a mellékletekben.*

Budapest, 2018. február 05.



Molnár György

vezérigazgató

INTER-AMBULANCE Zrt.  
1145 Budapest, Thököly út 165. 1/5  
Adószám: 24672331-2-42  
Céglétszám: 10-047813  
Grantbank: 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 Ügyelet 2017.01.01 - 2017.12.31 BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyamatos ellátás	OMSZ	Esetkocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház	exit	Összesen	Felnőtt	Gyerekek	indokolt	indokolatlan	Megkülönböztető jelzés használat	Szociális otthon
20 kerület	874	1219	24	2	282	20	49	3	728	84	2119	2073	20	1245	848	0	17
23. kerület	142	260	11	1	54	5	17	4	133	31	414	401	1	260	142	0	3
Egyéb települések	417	612	62		123	9	27	8	354	60	1091	1017	12	643	386	0	16
Összesen	1433	2091	97	3	459	34	93	15	1215	175	3624	3491	33	2148	1376	0	36

Dátum: 2018.01.02.

INTERAMBULANCE Zrt.  
1145 Budapest, Topolya utca 4-8, k/5  
Adószám: 24872331-2-42  
Cégjel: 11-10-047813  
Grantibank: 11900011-10042839  
4.