



**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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



# Inter-Ambulance Zrt.

Rendezvénybiztosítás - Orvosi ügyeletek - Sürgősségi centrumok - Betegszállítás  
Szociális és egészségügyi intézmények üzemeltetése - Jelzőrendszerek

## Éves Szakmai beszámoló Dél-Pesti Gyermekorvosi ügyelet munkájáról 2018.01.01. – 2018.12.31.





**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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



---

**Az Inter-Ambulance Zrt. által üzemeltetett  
Dél-Pesti Gyeremkorovosi ügyelet  
működése  
2018.01.01. – 2018.12.31. közötti időszakban**

**Az Inter-Ambulance Zrt ezúton tesz eleget Szolgáltató felé azon kötelességének, hogy írásos beszámolóban tájékoztatja az elmúlt 1 évben végzett munkájáról.**

**Ügyelet címe :**

1093 Budapest, Tűzoltó utca 71-75/a.

**Az ügyelet működési rendje:**

**ellátás**

- munkanapokon 20:00 órától másnap reggel 08:00 óráig
- hétfőn és munkaszüneti napon 24 órában, folyamatosan

**Az Egészségügyi Intézet Vállalkozási szerződést kötött az Inter-Ambulance Zrt-vel.**

**Felek :**

Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébet Önkormányzata (székhely: 1201 Budapest, Kossuth Lajos tér 1, képviselője Szabados Ákos polgármester, mint Megrendelő,

Inter-Ambulance Zrt. (székhely: 1145 Budapest, Thököly út 165. 1. em. 5.), képviselője Molnár György vezérigazgató, mint Vállalkozó

Az ügyeleti szolgálat megfelel az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szóló 60/2003. (X.20.) ESZCSM rendeletben megállapított feltételeknek.

A központi ügyeleti ellátás szabályait az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESZCSM rendelet tartalmazza.

**Feladat : az egészségügyi alapellátás körébe tartozó gyermekorvosi ügyelet ellátása.**

- az egészségügyi alapellátás körébe tartozó gyermek ügyeleti betegellátás,
- az ügyeleti tevékenység ellátása során helyhez kötött ügyelet és házhoz menő ügyelet egyidejű biztosítása,
- betegellátás jogszabályok szerinti dokumentálása.



## 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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



### **A Gyermekorvosi Ügyelet célkitűzése : a lakosság gyermekei számára az adott körülmények között elérhető legmagasabb színvonalú alapellátási ügyeleti és sürgősségi ellátás biztosítása.**

Az orvosi ügyelet a háziorvosi rendelési időn kívüli, alapvetően sürgősségi ellátásra és hatósági közreműködésre szervezett, többfajta tevékenységi kört is magában foglaló ellátás.

Feladat az életet, az egészséget hevenyen veszélyeztető megbetegedés, továbbá a beteg állapotromlásának időben történő megelőzése – a következő rendelési időig nem halasztható – sürgős orvosi tevékenységek elvégzése.

A központi ügyelet a gyermek lakosság számára biztosít sürgősségi ellátást.

Az ügyelet nem érkezési sorrendben látja el feladatait, hanem a szigorúan meghatározott sürgősségi ellátási sorrendben. A sürgősségi sorrend felállítása az ügyeletes orvos feladata.

A sürgős szükség körébe tartozó egészségügyi szolgáltatás minden olyan egészségügyi tevékenység, amelyet a „sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról” szóló 52/2006. (XII. 28.) EüM rendeletmeghatározott, az életet veszélyeztető állapotok és betegségek szakszerű ellátása, valamint azok maradandó egészségkárosító hatásának megelőzése érdekében a beteg-ellátás keretében végeznek, a diagnózis felállításától a tisztázott kórállapot első alkalommal történő szakszerű ellátásáig.

### **Ellátandó település :**

Budapest XX kerület gyermek lakossága.

A 2018-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz lakossági létszáma : **kb 8600 fő**

### **Ügyelet által ellátott esetek száma az elmúlt évben :**

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: 2738 fő volt.

ellátott kerületi lakosok	ellátott egyéb települési lakosok
2082 fő	656 fő
telefonon történt tanácsadás : 641 főnek	

Az összesen ellátott személyből :

ambuláns, ügyeleti ellátás	hívás során történő ellátás	telefonon történt tanácsadás	indokolt ellátás	indokolatlan ellátás
1245 eset	316 eset	521 eset	562 eset	999 eset

Az ellátottak összesített részletes statisztikáját mellékletben csatoljuk.



## 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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



### **Betegellátások alakulása:**

Az eltelt 1 éves időszakban a házhoz hívások száma emelkedett, magasabb volt, mint az előző időszakban. Telefonon érkezett tanácskérések száma is emelkedett, mely hívásokban a tanácsadást kompetencia szint szerint, vagy az ellátó orvos vagy az ápoló végezte el. Az ellátásban részesülő betegek ellátása arányos a lakosságszámmal, így a kerületi betegek tették ki az ellátandó lakosság jelentős hányadát. Folyamatos ellátásban részesülő páciens nem volt az elmúlt évben. Az akut problémák döntő többségében a felnőtt lakosságot érintették.

### **Az ügyelet személyi és tárgyi feltételei:**

Az orvosi ügyelet személyi és tárgyi feltételeit jogszabályok/rendeletek/törvények közül személyi feltételek tekintetében – orvos esetében a **4/2000. /IL.25./ EüM. Rendelet**, a szakdolgozói és tárgyi feltételeket a **60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet** az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről szabályozza elsődlegesen.

**A rendeletben meghatározott eszközök és gyógyszerek, valamint a személyi feltételek a tatabányai központi ügyelet tekintetében is rendelkezésre állnak, teljesülnek.**

### **SZEMÉLYI FELTÉTELEK :**

Cégünk jelentős figyelmet fordít a szakmailag és etikailag is megfelelő személyzet biztosítására, ez minőségpolitikánk egyik legfontosabb alapja.

A szakmai protokollokat belső szabályrendszerrel tartjuk fenn.

Legtöbb figyelmet a szakmai ismeretek meglétére és azok fejlődésre fordítunk.

A 2019-es évtől szakmai tartalmú körlevelek kiadásával és kötelező belső továbbképzések szervezésével tervezzük erősíteni tovább a szakmai színvonal erősítését.

munkanapokon	20:00 – 08:00 óráig	két fő orvos, egy fő szakdolgozó ápoló és egy fő megkülönböztető jelzéssel felszerelt gépkocsi vezetésére jogosult gépkocsivezető;
munkaszüneti és ünnepnapokon	08:00 – 08:00 óráig valamint	két fő orvos, egy fő szakdolgozó ápoló és egy fő megkülönböztető jelzéssel felszerelt gépkocsi vezetésére jogosult gépkocsivezető;

Az ügyeletes orvosnak valamennyi orvosi diszciplínában jártasnak kell lennie. Ismernie kell a sürgősségi ellátás irányelveit, eszközeit, gyógyszereit. Gyorsan és egyedül kell döntenie a választandó terápiáról, a beteg definitív vagy további ellátásáról. A magasabb szintű ellátást igénylő betegeket a kórképnek megfelelő ellátó helyre történő tovább utalásáról. (Sürgősségi Betegellátó Osztály, Coronaria Centrum, Stroke, Fertőző Osztály, Tüdőosztály, Pszichiátria,..)



## 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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



Az ügyelet szolgálat működési idejében történő halálesetknél az ügyeletes orvos feladata a halál megállapítása. Természetes halál esetén halottvizsgálati bizonyítványt tölt ki, rendkívüli halál vagy idegen kezűség gyanúja esetén kórboncolást vagy hatósági boncolást kezdeményez, együttműködik a nyomozóhatósággal és a rendőrségi jegyzőkönyvet hitelesíti.

Az ügyeletes ápoló / nővér legelső feladata a beteg fogadása, majd az első állapotfelmérése, és esetleges triázsolása.

Fontos és folyamatos feladata az ügyeleti forgalom adminisztrálása elektronikus formában, és a beérkező telefonos hívások rögzítése.

A rendelési-, betegvizsgálati és betegellátási idő alatt az orvosnak az asszisztencia biztosítása, a függő-, és együttműködő ápolási feladatok ellátása. Munkakörében orvosi utasításra elvégzi a folyamatos gondozást igénylő esetek esteén az injekciózás-, kötözés-, telefonos felvilágosítás-, tanácsadás, ..... feladatait is.

Az ügyeletes gépkocsivezető felelős a gépkocsi üzemkés és menetkés állapotáért. Hívás esetén az ellátó orvos késlekedés nélküli, legrövidebb útvonalon történő biztonságos helyszínre szállításáért. Helyszínen a betegvizsgálat-, a betegellátás ideje alatt szükség esetén segít az ügyeletes orvosnak és értesíti a mentőszolgálatot, hatóságokat, valamint kapcsolatot tart az ügyeletes nővérrel a következő ellátandó esetről vagy esetekről.

### TÁRGYI FELTÉTELEK:

**A rendeletben meghatározott eszközök és gyógyszerek, valamint a személyi feltételek a központi ügyelet tekintetében rendelkezésre állnak, teljesülnek.**

Mindenkor kiemelten figyelünk a betegek minél pontosabb diagnosztizálására, ezért biztosítunk az ellátó orvosok számára előírásokban nem szereplő, de hasznos orvostechikai szakmai eszközöket is.

Cégünk gyógyszerellátottsága magas szintű és folyamatos.

Gyógyszerek területén előírásokban nem szereplő tetanusz elleni védőoltást, a Tetanolt is tartjuk az orvosi ügyeleten. Tetanusz fertőzés veszélyét is magában hordozó sérülés esetén az oltást a betegnek 24 órán belül meg kell kapnia, a hatékony szervezeti védelem érdekében, melyre orvosi ügyeletünkön bármikor biztosítva van a lehetőség.

A mindenkor érvényes szakmai protokollok alapján pedig szükség esetén önerős forrásokból módosítjuk, fejlesztjük eszköz-, és gyógyszertárunkat.

### Együttműködések más intézményekkel:

Szoros, stabil és kiszámítható kapcsolatot, nagyon jó együttműködést alakítottunk ki az Országos Mentőszolgálat mentőállomásával.



## 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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



A területi szakrendelőkkel és háziorvosokkal is jó munkakapcsolatokat alakítunk ki.

Törekszünk a minél gördülékenyebb együttműködésre a Kórházak sürgősségi-, és gyermek-, és egyéb más osztályaival, melynek érdekében folyamatosan tartjuk a kapcsolatot és meghívás esetén megbeszéléseken részt veszünk.

### **Minőségügy : reklamációk – panaszok kezelése:**

Munkánk során folyamatosan törekszünk a szakszerű és betegközpontú, humánus ellátásra. A gyakran erősen felhalmozódó feladatok végzése közben, ha előfordul betegellátási munkánkkal kapcsolatban elégedetlenség, akkor kivizsgáljuk az ügyet.

Reklamációkat és panaszokat dr Zacher Gábor orvosigazgató főorvosúr tudtával kezelünk minden esetben.

Reklamáció, panasz érkezhethet:

- szóban
- írásban : emailban, levélben
- közvetlenül a betegtől / ellátottól, vagy annak hozzátartozójától,
- Kormányhivatalon (ÁNTSZ)-en keresztül írásban,
- az illetékes Polgármesteri Hivatalon keresztül ugyancsak írásban.

A beérkező reklamációt, panaszt a fogadó munkatársnak kell továbbítani az ügyelet, az orvosszakmai igazgató főorvos úr és az Intézményvezetés felé. Feladat az ügy mielőbbi kivizsgálása, melynek részeként bekérjük az Ambuláns Naplót, telefonhívás esetén meghallgatjuk a készült hangfelvételt, nyilatkoztatjuk a panaszban érintett kollegákat az esettel kapcsolatban és bekérünk minden további elkészült dokumentumot.

Minden adat, információ rendelkezésre állását követően, illetve a történetek részletes ismeretének birtokában kerül sor a vizsgálatra.

Ezt követően elvégezzük a belső vizsgálatot. Feltárjuk a hibát és megkezdjük az orvoslást.

Ha a páciens panasa jogos volt, a konzekvenciákat levonjuk, kollégáink figyelmét felhívjuk a szakmai-, etikai-, és kommunikációs normák betartására a további gördülékeny betegellátás érdekében.

A belső vizsgálat eredményéről a lehető legrövidebb időn belül írásban tájékoztatjuk a bejelentőt.

Az írásos értesítést

- a cégvezető igazgató,
- az ügyvezető igazgató vagy
- az orvosszakmai vezető főorvos írhatja alá.

A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - más szervekhez forduljon. A reklamációkat és panaszokat, illetve a hozzájuk kapcsolódó dokumentumokat, feljegyzéseket visszakereshető módon őrizzük Intézményünk titkárságán illetve az irattárban.



**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](mailto:info@interambulance.hu)  
[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Az Inter-Ambulance Zrt.-nek 30 napon túli tartozása a szállítók felé nem áll fenn.

Remélve a további kölcsönös és sikeres együttműködést,

Minden jót kívánunk.

Tisztelettel :

Budapest, 2019.09.02.

Molnár György  
vezérigazgató

Inter-Ambulance Zrt.

INTER-AMBULANCE ZRT.  
1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.  
Adószám: 24672331-2-42  
Céj.: 01-10-047813  
Gránitbank: 12100011-10042889  
4.

**melléklet : BETEGFORGALMI ADATÖSSZESÍTŐ, RÉSZLETES FORGALOM**



## Inter-Ambulance Zrt.

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

### Dél-Pesti Gyermekorvosi Ügyelet 2018.01.01 - 2018.12.31 BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyama tos ellátás	OMS Z	Esetk ocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház exit	Összesen	Felnőtt	Gyere k	indokolt atlan	indokolt atlan	Megkülönböz tető jelzés használata	Szoc. otthon	
Budapest IX-XX. kerület	1245	316	521	0	5	1	9	0	116	0	2082	0	1561	562	999	6	0
Egyéb települések	510	26	120	0	11	0	6	0	31	0	656	0	536	310	226	0	0
Összesen	1755	342	641	0	16	1	15	0	147	0	2738	0	2097	872	1225	0	0

Dátum: 2019.01.01.

INTER-AMBULANCE ZRT.  
1145 Budapest, Thököly út 165. /5.  
Adószám: 24672331-2-42  
Cégl.: 01-10-047813  
Gránitbank: 12100011-10042889  
4.