



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

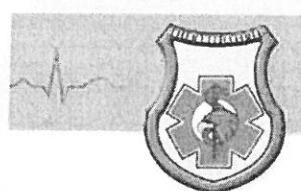


Inter-Ambulance Zrt.

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

Éves Szakmai beszámoló Dél-Pesti XX. kerület Gyermekorvosi ügyelet munkájáról

2019.01.01. – 2019.12.31.





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
www.interambulance.hu



**Az Inter-Ambulance Zrt. által üzemeltetett
XX. kerület-Pesterzsébet gyermek
orvosi ügyelet
működése
2019.01.01. – 2019.12.31. közötti időszakban**

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

Háziorvosi Központi Ügyelet címe:

XX. kerület – 1096, Budapest, Tűzoltó utca 71-75/A

Az ügyelet működési rendje:

Munkanapokon este 20:00-tól másnap reggel 8:00-ig.
Hétféteken, munkaszünetinapokon és ünnepnapokon reggel 8:00-tól másnap reggel 8:00-ig.

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

Felek:

Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébet Önkormányzata (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 gyermek háziiorvosi központi ügyelet ellátása.

- az egészségügyi alapellátás körébe tartozó gyermek háziiorvosi központi orvosi 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
www.interambulance.hu



A Központi Orvosi Ügyelet célkitűzése: a lakosság 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 lakossága.

A 2019-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz. gyermek lakossági létszáma: **7 824 fő**

Ügyelet által ellátott esetek száma az elmúlt évben:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **1 840 fő** volt.

Az összesen ellátott személyből:

ambuláns, ügyeleti ellátás	hívás során történő ellátás	telefonon történt tanácsadás	indokolt ellátás	indokolatlan ellátás
1 629 eset	163 eset	48 eset	57 eset	106 eset



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



Betegellátások alakulása:

Az eltelt 1 éves időszakban az orvosi ügyeletünk eddig nem tapasztalt feladatokkal került szembe, hiszen az országos, illetve világ szerte megtapasztalt járványhelyzet komoly megterhelést rótt ránk. A XX. kerületi ügyelet kiválóan vizsgázott ebben a nehéz helyzetben. A betegek ellátása érdekében figyelembe véve a Tisztiorvosi Szolgálat irányelveit, a szakrendelő működési rendjét, és a 65 év feletti vagy krónikus beteg házi orvosok tehermentesítését. A rendkívüli helyzetek kezelésére összehívott szakmai konzultáción minden esetben megjelentünk, a ránk szabott feladatokat maradéktalanul igyekeztünk ellátni, és az eredmények azt mutatják, hogy nem érdemtelenül kaptunk Államtitkár Asszonytól külön köszönőlevelet munkánk elismeréséért.

Rendkívüli esetek ellátása:

- Területen működő Rendőrkapitányság több alkalommal is kért segítséget halott megállapításához, helyszíneléséhez,
- sok esetben volt orvosunk egyedül élő, rossz szociális helyzetben lévő betegnél és szakszerű ellátásban ill. megfelelő, személyre szabott tanácsadásban részesítette a beteget,
- alacsony jövedelmű betegek számára nehézkes a gyógyszerek kiváltására, és az ügyeletről kaptak rosszul, beteg esetén „egy injekciót”
- krónikus betegséggel küzdő betegek otthonukban nem kezdik el-, vagy folyamatosan nem tartják be a kezelésük előírásait, így hirtelen jelentkező panaszait az orvosi ügyeletnek szükséges kezelnie (fejfájás, görcs, vérnyomás emelkedés stb.), vagy akut megbetegedés esetén a lázcsillapítás
- míg közterületen lévő rosszulétek ellátásához is számtalan esetben vonult ki ügyeleti autónk.

Az ügyelet személyi és tárgyi feltételei:

A központi orvosi ügyelet személyi és tárgyi feltételeit jogszabályok/rendelet/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 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.



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



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,..) 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 üzemkész és menetkész 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 nővérral 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 orvostechnikai szakmaieszközöket is, mint pl.: a Pulsoxymeter.

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.



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
Céggjegyzékszám: 01-10-047813
Adószám: 24672331-2-42
Email: info@interambulance.hu
www.interambulance.hu



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

Együttműködések más intézményekkel:

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

A területi szakrendelőkkel és háziorvosokkal is jó munkakapcsolatokat alakítottunk 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: e-mailban, 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 orvoslását.

Ha a páciens panasza 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.



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



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.

Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Remélve a további kölcsönös és sikeres együttműködést,

Minden jót kívánunk.

Tisztelettel:

Budapest, 2020.08.24.

Molnár György
vezérigazgató
Inter-Ambulance Zrt.

INTER-AMBULANCE ZRT.
1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Adószám: 24672331-2-42
Céj.: 01-10-047813
Céginformáció: 12100011-10042889
1

