



**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](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

**Budapest XX. – XXIII. kerület  
24 órás felnőtt orvosi ügyelet  
munkájáról**

2020.01.01. – 2020.12.31.



## 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  
Céggjegyzékszám: 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 XX. - XXIII. kerület felnőtt orvosi ügyelet működése 2020.01.01. – 2020.12.31. közötti időszakban**

#### **Inter- Ambulance Zrt. bemutatása:**

Az Inter- Ambulance Zrt. cégcsoport fő tevékenysége az országos lefedettséggel bíró alapellátási orvosi ügyeleti hálózat működtetése. Emellett cégcsoportunk szolgáltatási körébe tartozik a betegszállítás, melynél említésre méltó, hogy cégünk tulajdonában van az ország egyetlen Mobile Intensive Care Unit (MICU) egysége, amely tulajdonképpen mozgó intenzív osztályként funkcionál. Az ország egész területén teljesít szolgálatot, s akár kisebb műtétek is elvégezhetők benne, s mindezt karitatív módon szolgáltatva.

Ezenfelül magyarországi tömeg- és sportrendezvények biztosítását is vállaljuk. A COVID vírus megjelentével csapatunk precízen, biztonságosan és gyorsan oldja meg nagyobb tömegek mintavételi, tesztelési feladatait. Akár több ezer fő tesztelését is lebonyolítjuk, szükség esetén több tesztelési állomás kialakításával.

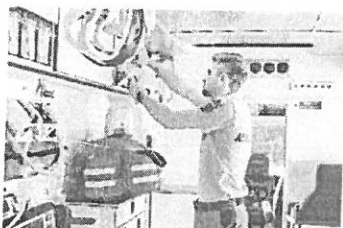
#### **Háziorvosi Központi Ügyelet címe:**

1201 Budapest, Török Flóris u. 219/A.

#### **Felnőtt ügyelet működési rendje:**

Munkanapokon 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig.

Hétfőn, munkaszüneti napokon és ünnepnapokon reggel 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig. Folyamatos 24 órák.



**INTER  
AMBULANCE**





**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



**Szerződő felek az alábbiak szerint alakulnak:**

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

Budapest Főváros XXIII. kerület Soroksár Önkormányzata (1239 Budapest, Grassalkovich út 162.) képviselője: Bese Ferenc 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 felnőtt és gyermek háziorvosi központi ügyelet ellátása.**

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

**CÉL KITŰZÉS:**

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.

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

A központi ügyelet a felnőtt és 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 ügyelet orvos feladata.

A sürgős szükség körébe tartozó egészségügyi szolgáltatás minden olyan egészségügyi tevékenység, amelyet a „sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról”



## 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)



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.

### COVID - 19:

A COVID-19 pandémia teljesen új helyzetet teremtett az egész lakosságnak, illetve természetesen az egészségügyi szolgáltatók számára is. 2020.03.13.-án megjelent az első eljárásrend az új koronavírus betegség (COVID-19) fertőzés, a pandémia helyzet miatt az ügyeletünkben is több soron kívüli intézkedésre volt szükség, mindig az aktuális eljárásrendnek megfelelően végeztük a betegellátást. Nagy terhet rótt a telefonkezelő szakdolgozókra, a COVID-19 fertőzött egyén esetén a telefonos tanácsadás, mert, az orvos beteg találkozó csak indokolt esetben jöhetett létre. Ezt a betegek nagy része nehezen viselte, emiatt fokozott pszichés támogatásra volt szükségük a kollégák részéről.

A kezdeti időkben az ügyelethez forduló betegek megértőbbek voltak, de ahogy teltek a hónapok mindenki türelmetlenebb lett, hiszen ekkor realizálódott az emberekben, hogy sajnos ez a vírushelyzet a vártnál hosszabb folyamat lesz. A konfliktusok kezelése érdekében a vezetőség több körlevélben kiadott instrukcióval próbálta segíteni a betegellátásban az ügyeleti dolgozók munkáját, amely igazodott minden esetben az aktuális eljárásrendhez. A kollégák folyamatos tájékoztatásával segítettük az ügyeleteken dolgozók munkáját, az extra tárgyi felszerelések mellett.

A speciális eszközök és a kéz higiéné fokozott nagy mértékű fertőtlenítésében, a járvány során nagy mennyiségű védőfelszerelés beszerzése jelentős terhet rótt cégünkre, mert az állami ellátmányból, sajnos nem vagy minimális mennyiséget kaptunk (bár az igényfelmérés többször megtörtént). A megbiztonság és a dolgozóink védelme elsődleges szempont volt azért, hogy folyamatosan tudjuk biztosítani az ügyeleti ellátást. Személyzeti hiány szerencsére nem akadályozta az elmúlt évben a szolgáltatásunk folyamatos biztosítását, a beteg ellátást az előírt rendben, szerződés szerint biztosítottuk.

Az idősebb kollégák kivonása vagy átmeneti szüneteltetése/ hiánya az ügyeleti munkából nagyobb erőfeszítést jelentett a szervezésében, de ez nem okozott fennakadást a betegellátásban. Az aktuális eljárásrend szerinti átszervezéseket rugalmasan kezeltük a kollégáink segítségével. Szerencsére a járvány időszakban nem volt olyan helyzet az ügyelet életében, hogy működésképtelenné váljunk a dolgozók megbetegedése miatt. Ebben nagy szerepet játszott, hogy kollégáink betartották szigorúan a védekezéssel kapcsolatos szabályokat, odafigyeltek mind a betegekre, mind pedig egymásra.

Bízunk abban, hogy a csökkenő megbetegedések száma, illetve az oltások beadása visszaszorítja a járványhelyzetet. Kollégáink nagy számban jelentkeztek a COVID-19 védőoltásra emiatt is bizakodóan nézünk az idejé elébe, hiszen az ő aktív védelmük segíthet elkerülni, hogy az ügyeleti ellátásban továbbra se legyen személyzeti fennakadás. Nagyobb mennyiségű fertőtlenítőszer és védőfelszerelést sikerült beszerezni, így továbbra is tudjuk biztosítani a szerződés szerinti feltételeket. A nem COVID gyanús betegek ellátása mind az ügyeleten mind a lakáson folyamatosan megtörtént. Telefonos segítségnyújtás, illetve a



**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



tanácsadás az idei évben elég magas volt, hiszen sok beteg félt a fertőzésről és emiatt nem mert bejönni az ügyeletre.

Azon változások, amelyek bekövetkeztek és mind a mai napig jelen vannak életünkben mind fizikálisan, mind mentálisan igen komolyan érintették az ország lakosságát. Ezzel párhuzamosan az egészségügyi ellátó rendszer főként az alapellátás „bezártsága” fokozott megterhelést jelentett mind az orvosi ügyelet, mind a mentőszolgálat, mind pedig a sürgősségi osztályok számára. A lassan egy éve tartó járványhelyzetben az egészségügy jól vizsgázott, és elmondhatom, hogy az egészségügyi ellátásban dolgozó kollégáink erőn felül teljesítettek, illetve teljesítenek mind a mi napig.

A járványhelyzet még nem ért véget az ellátó rendszernek be kell rendezkednie az úgy nevezett „long COVID” esetekre, illetve fel kell készülnünk arra is, hogy a vírusfertőzés kapcsán megjelenjenek olyan késői szövődmények, amelyeket ma még nem ismerünk.

**Ellátandó település:** Budapest XX. – XXIII. kerület lakossága.

A 2020-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz. lakossági létszáma: **74.942 fő** (melyből XX. kerület 55.399 fő, XXIII. kerület 19.543 fő)

**Felnőtt ügyelet által ellátott esetek száma az elmúlt évben:**

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **2201 fő** volt.

Ambuláns, ügyeleti ellátás	Hívás során történő ellátás	Telefonon történt tanácsadás	Indokolt ellátás	Indokolatlan ellátás
1014	709	468	1439	684

**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.**



## 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](mailto:info@interambulance.hu)

[www.interambulance.hu](http://www.interambulance.hu)



### SZEMÉLYI FELTÉTELEK:

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

A szakmai protokollokat belső szabályrendszerrel egészítettük ki, rendszeresek az oktatások és továbbképzések, melyeket a járványhelyzet kapcsán elsősorban online végzünk. Legtöbb figyelmet a szakmai ismeretek meglétére és azok fejlődésre fordítunk.

**Az ügyeleti feladatot ellátó orvosnak** elsősorban sürgősségi ismeretekkel kell rendelkeznie, ismerni kell a sürgősségi szakma irányelveit a rendelkezésre álló szakszerű használatot, gyógyszereket. A kórház előtt szakban a döntés felelőssége egyedül az orvosra hárul természetesen van lehetősége telefonos konzultációra, de mivel ő maga van a helyszínen és látja a beteget így a döntési felelősség is az övé. A megfelelő ellátást követően gondoskodni kell a beteg további ellátásáról, kórházba szállításáról. Fontos feladat melyet minden esetben érintenünk kell a halottszemle, halott megállapítás a Halott Vizsgálati Bizonyítvány (HVB) kitöltése, korboncolás, vagy rendkívüli halál esetén hatósági boncolás kezdeményezése. 2021.-ben ezzel kapcsolatban jelentős változás következhet be, hiszen a HVB ez év februárjától online történik.

Természetesen az ügyeletben dolgozó orvosok egyedül nem képesek munkájuk teljesítésére ezért mentőtiszt, szakdolgozó, gépjárművezető segít a munkájukban.

Az **ügyeletés ápoló** feladata elsősorban a betegfogadása, triázsa mely ez utóbbi alapelveit pontosan rögzítettek, országosan egységesek mely bevezetése cégünknel is megtörtént. Mindezek mellett adatrögzítés (elektronikus formában), az ügyeletre érkező telefonok kezelése első körben, természetesen amennyiben szakmai segítségre szorul ez az ügyeletés orvos feladata. Az ápoló feladata segít az ügyeletés orvosnak a betegellátásban, az ápolási feladatokban, szükség esetén orvosi utasításra elvégzik a folyamatos gondozást igénylő esetekben az injekciózást, kötéscserét.

Az **ügyeletés gépkocsivezető** felelős a gépjármű műszaki állapotáért, az orvos mihamarabbi helyszínre juttatásáért, helyszíni ellátás során segít az ügyeletés orvosnak az adminisztrációban, értesíti a hatóságokat, mentőszolgálatot, illetve telefon vagy rádió kapcsolatban tart az ügyeleti bázissal, hogy a következő feladatot mihamarabb eltudja látni a kivonuló egység. Ezt kívánánk fejleszteni a jövőben, hasonlóan az OMSZ rendszeréhez, hogy az esetek tabletre kerüljenek kiküldésre, maga a helyszíni dokumentáció is így történjen, így a papír alapú dokumentum mennyisége minimalizálható. Természetesen gyógyszer felírásra is lesz így lehetőség e-recept formájában.



## 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



### TÁRGYI FELTÉTELEK:

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

Cégünk gyógyszerellátottsága és felszereltsége magas szintű és folyamatos. Mind a rendelőben mind a kivonuló állomány rendelkezik olyan eszközökkel, pl.: pulzoximéter amely a minimum feltételekben nem szerepel, de nagy segítséget tud adni a betegellátásban.

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

#### Együttműködések más intézményekkel:

Szoros, stabil, kiszámítható kapcsolatot és jó együttműködést alakítottunk ki az **Országos Mentőszolgálat Regionális** szervezetével, mentőállomásával. Sok kollégánk dolgozott vagy dolgozik az OMSz-nál.

A szakrendelő, praxis közösségek, háziorvosokkal történő kapcsolattartás folyamatos, sajnálatos módon a járványhelyzet ebben is közbeszól, de igyekszünk fenntartani az eddigi jó viszonyt.

A **területet ellátó kórház** vezetésével és első sorban a sürgősségi osztállyal igyekszünk folyamatosan ápolni kapcsolatunkat, hiszen az ügyeletből beutaltak szinte 100% a sürgősségi osztályon csapódnak le, így lehetőség van arra is, hogy az általunk beutalt betegekről szakmai visszajelzést kaphatunk.

#### Minőségügy: reklamációk – panaszok kezelése:

Munkánk során folyamatosan törekszünk a szakszerű és betegközpontú, humánus ellátásra. Sajnálatos módon előfordulhat az erősen felhalmozódó feladatok elvégzése közben, hogy egy beteg kifogásolja az ellátásával kapcsolatos ügyintézését, ilyenkor van módja panaszt benyújtani cégünk felé, melyet minden esetben teljes mértékben kivizsgálunk. Minden panasz kivizsgálását dr. Zacher Gábor orvos-szakmai igazgatónk közreműködésével végezzük.

Reklamáció, panasz érkezhethet:

- közvetlenül a betegtől / ellátottól, vagy annak hozzátartozójától, e-mailen vagy a honlapunkon keresztül,
- kormányhivatalon (ÁNTSZ)-en keresztül írásban,
- az illetékes Polgármesteri Hivatalon keresztül írásban.

Panasz beérkezését követően mielőbb bekérjük az esetről szóló dokumentációt (ambuláns napló, ambuláns adatlap, látlelet vagy hanganyag), ezután minden esetben nyilatkozatot kérünk írásban az érintett orvostól/ ápolótól, hogy megtudjuk az ő álláspontját az adott panasszal



**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)



kapcsolatosan, ezután kezdődik meg az orvos-szakmai igazgatónk közbejárásával lefolytatott belső vizsgálat az adott ügy kapcsán.

A belső vizsgálati eredményéről a törvényben meghatározott időn belül tájékoztatjuk a bejelentőt. Természetesen az észlelt hibákat minden esetben orvosoljuk, illetve mindenkor következményeket vonnak maguk után, de ezen hibák feltárása segít bennünket abban, hogy munkánk minősége javuljon.

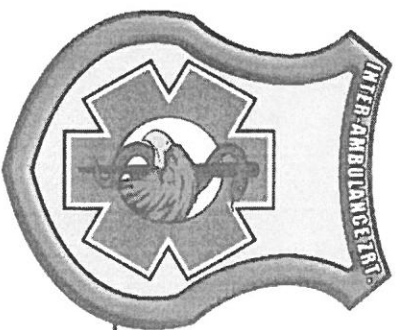
Működési elveink a jogszabályban foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Tisztelettel:

Budapest, 2021. 06. 22.

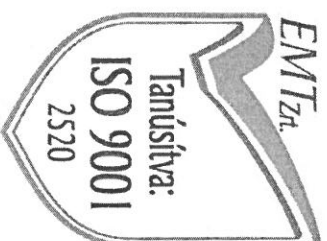
Molnár György  
vezérigazgató  
Inter-Ambulance Zrt.

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



Inter-Ambulance Zrt.

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



20, 23. kerület Központi Orvosi Ügyelet

2020.01.01 - 2020.12.31

BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	lakás hívás	tanács	Folyam atos ellátás	OMS Z	Esetk ocsi	OMSZ átvett t	OMSZ átadot t	kórház	exit	Összesen	Felnőtt	Gyere k	indokolt	indokol atlan	Megkülönböz tető jelzés használata	Szoc. otthon
20. kerület	560	415	229	4	16	2		1	132	175	1208	1204	4	790	385		8
23. kerület	138	124	108	4	3	1			35	49	374	373	1	268	94		1
Egyéb települések	316	170	131	2	7	2			65	67	619	617	2	381	205		2
Összesen	1014	709	468	10	26	5	0	1	232	291	2201	2194	7	1439	684		11

Dátum: 2021.01.02.

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

4.