



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

2020.01.01. – 2020.12.31.



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



Az Inter-Ambulance Zrt. által üzemeltetett XX. kerület Gyermekorvosi 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 megjelenésével 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:

1093 Budapest, Tűzoltó utca 71-75/a

Gyermek ügyelet működési rendje:

Munkanapokon 20:00-tól másnap reggel 08:00-ig.

Hétfőnapokon, munkaszüneti napokon és ünnepnapokon reggel 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig.

Szerződő felek az alábbiak szerint alakulnak:

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.



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 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 háziorvosi központi ügyelet ellátása.

- az egészségügyi alapellátás körébe tartozó 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 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.

COVID - 19:

A COVID-19 pandémia teljesen új helyzetet teremtett az egész lakoságnak, 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.



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 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 megbízottság 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 idei év 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 tanácsadás az idei évben elég magas volt, hiszen sok beteg félt a fertőzéstől és emiatt nem mert bejönni az ügyelethez.

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 mai 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.



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



Ellátandó település: Budapest Főváros XX. kerület Pesterzsébet gyermek lakosai

A 2020-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz. gyermek lakossági létszáma: **körülbelül 8300 fő.**

Gyermek ügyelet által ellátott esetek száma az elmúlt évben:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **560 fő** volt.

Ambuláns, ügyeleti ellátás	Hívás során történő ellátás	Telefonon történt tanácsadás	Indokolt ellátás	Indokolatlan ellátás
495	57	8	77	475

Az ügyelet személyi és tárgyi feltételei:

A központi 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 központi ügyelet tekintetében is rendelkezésre állnak, teljesülnek.

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.



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



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

Az **ügyeletes ápoló** feladata elsősorban a betegfogadása, triázsa mely ez utóbbi alapelveit pontosan rögzítették, 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 ügyeletes orvos feladata. Az ápoló feladata segít az ügyeletes orvosnak a betegellátásban, az ápolási feladatokban, szükséges esetén orvosi utasításra elvégzik a folyamatos gondozást igénylő esetekben az injekciózást, kötéscserét.

Az **ügyeletes gépkocsivezető** felelős a gépjármű műszaki állapotáért, az orvos mihamarabbi helyszínre juttatásáért, helyszíni ellátás során segít az ügyeletes orvosnak az adminisztrációban, értesíti a hatóságokat, mentőszolgálatot, illetve telefon vagy rádióon kapcsolatot tart az ügyeleti bázissal, hogy a következő feladatot mihamarabb el tudja 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.

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



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



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 ügyintézés, 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 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
Céginformáció: 12100011-10042889



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

2020.01.01 - 2020.12.31

BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	lakás hívás	tanács	Folyamatos ellátás	OMS Z	Esetkocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház	exit	Összesen	Felnőtt	Gyerekek	indokolt	indokolatlan	Megkülönböztető jelzés használata	Szoc. otthon
20. kerület	495	57	8	0	4	0	4	0	7	3	560	2	550	77	475		0
Összesen	495	57	8	0	4	0	4	0	7	3	560	2	550	77	475		0

Dátum: 2021.01.02.

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

