



ELŐLAP AZ ELŐTERJESZTÉSEKHEZ

AZ ELŐTERJESZTÉS CÍME: **Beszámoló a központi orvosi ügyelet 2020. évi működéséről**

MELLÉKLETEI:

- Inter-Ambulance Zrt beszámolója

A HATÁROZATRÓL ÉRTESÜLNEK: Inter-Ambulance Zrt, Molnár György ügyvezető

ELŐTERJESZTŐ: Tarjáni István polgármester

AZ ELŐTERJESZTÉST ÖSSZEÁLLÍTOTTA: Lengyel Anita egészségügyi referens

AZ ELŐTERJESZTÉST ELLENŐRIZTE: dr. Hajdu Boglárka jegyző

dátum: 2021. március 22.



BIATORBÁGY



Város Polgármestere

2051 Bátorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/142, 144

Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@batorbagy.hu • www.batorbagy.hu

Beszámoló

a központi orvosi ügyelet 2020. évi munkájáról

Előzmények:

Az Inter-Ambulance Zrt 2016. május 2-án aláírt 3 év határozott idejű szolgáltatási szerződés alapján 2016. június 1. napjától látja el Bátorbágy, Etyek és Herceghalom közigazgatási területén a lakosság hétközi és hétvégi orvosi ügyeleti feladatokat. A szerződés lejártát megelőzően közbeszerzési eljárást indított az önkormányzat a 33/2019.(II.28.) számú határozatával a feladat folyamatos ellátása érdekében. A szolgáltatást 2019. június 1. napjától 2022. május 31. napjáig ismét az Inter-Ambulance Zrt látja el. Az Ügyeletet ellátó cég vezérigazgatója, Molnár György megküldött tájékoztatóját az előterjesztés melléklete tartalmazza.

Bátorbágy, 2021. március 22.

Tarjáni István s.k.
polgármester

Határozati javaslat
Biatorbágy Város Polgármesterének

/2021. (III. ...) határozata

a központi orvosi ügyelet 2020. évi munkájáról

Biatorbágy Város Önkormányzatának Polgármestere a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján, a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) kormányrendeletre való hivatkozással a képviselő-testület feladat- és hatáskörében eljárva, úgy határozta, hogy a Központi Orvosi Ügyelet 2020. évi munkájáról szóló beszámolóját jóváhagyom.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Határidő: azonnal

Felelős: Polgármester, Jegyző

Végrehajtásért felel: Szervezési Osztály

Tarjáni István
polgármester



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

**Biatorbágy 24 órás felnőtt- és
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 Biatorbágy 24 órás felnőtt- és 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 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:

Biatorbágy- 2051 Mester u. 2.

Központi ügyelet működési rendje:

Az orvosi ügyeleti szolgálat, a sürgősségi betegellátással kapcsolatos feladatokat minden naptári napon teljes 24 órában látja el az alábbiak szerint:

- Biatorbágy településen: 24 órás orvosi ügyelet (beleértve heti pihenőnapokat, munkaszüneti napokat, ünnepnapokat)
- Etyek településen:
 - heti pihenőnapok, munkaszüneti napok, ünnepnapok alkalmával 24 órás orvosi ügyelet
 - Munkanapokon: 16:00-tól másnap reggel 08:00-ig
- Herceghalom településen: 24 órás orvosi ügyelet (beleértve heti pihenőnapokat, munkaszüneti napokat, ünnepnapokat)
- Páty településen: 24 órás orvosi ügyelet (beleértve heti pihenőnapokat, munkaszüneti napokat, ünnepnapokat)



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



Szerződő felek az alábbiak szerint alakulnak:

Biatorbágy Város Önkormányzata (2051 Biatorbágy, Baross Gábor u. 2/A.) képviselője: Tarjáni István 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 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.



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



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 betegeket nagy része nehezen viselte, emiatt fokozott pszichés támogatásra volt szükségük a kollégák részéről.

A kezdeti időkből 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 ügyeletre.



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



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 megjelennek olyan késői szövődmények, amelyeket ma még nem ismerünk.

Ellátandó település: Biatorbágy, Etyek, Herceghalom és Páty

A 2020-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz. lakossági létszáma: **30 492 fő (melyből Biatorbágy város 15 179 fő)**

Az ügyelet által ellátott felnőtt esetek száma az elmúlt évben:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **1379 fő** volt.

Az ügyelet által ellátott gyermek esetek száma az elmúlt évben:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: **201 fő** volt.

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.



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



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, rendszeresen 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 **ügyeletes ápoló** feladata elsősorban a betegfogadása, triázsra 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 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, kötécserét.

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 rádió kapcsolatban tart az ügyeleti bázissal, hogy a következő feladatot mihamarabb el tudja látni a kivonuló egység. Ezt kívánnánk 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.



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



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 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 mindenkori 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. 03. 12.


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



Inter-Ambulance Zrt.

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



Biatorbágy Központi Orvosi Ügyelet

2020.01.01 - 2020.12.31

BETEGFORGALOM

Település neve	ambuláns	hívás	tanács	Folyama tos ellátás	OMS Z	Esetk ocsi	OMSZ átvett	OMSZ átadott	kórház	exit	Összesen	Feln tt	Gyere k	indokolt	indokol atlan	Megkülönböz tet jelzés használata	Szoc. otthon
BIATORBÁGY	411	150	2		13				20	10	563	499	62	75	486		0
HERCEGHALOM	45	14	2			1			2		61	52	7	7	52		0
Páty	228	89	8		6				5	6	325	280	37	40	277		0
Egyéb települések	507	136	35		4			6	15	20	678	548	95	86	557		0
Összesen	1191	389	47	0	23	1	0	6	42	36	1627	1379	201	208	1372	0	0

Dátum: 2021.01.02.