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

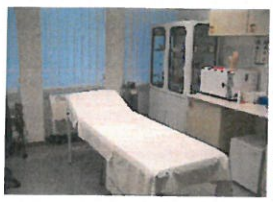
EMT Zrt. Tanúsítva: ISO 9001 2520

Inter-Ambulance Zrt.

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

Éves Szakmai beszámoló
Érd és környéke
Felnőtt és gyermek háziorvosi 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

EMT Zrt. Tanúsítva: ISO 9001 2520

Az Inter-Ambulance Zrt. által üzemeltetett Érd felnőtt és gyermek házi 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:
2030 Érd, Szabadság tér 9

Az ügyelet működési rendje:
felnőtt ellátás:
Munkanapokon: H-P.: 7:30-7:30
Munkaszüneti napokon, hétvégén: 7:30-7:30

gyermek ellátás:
Munkanapokon: H-P.: 18:00-7:30
Munkaszüneti napokon, hétvégén: 8:00-8:00

Szerződő Felek:

Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata (székhely: 2030 Érd Alsó utca 1. képviseli: Csőzik László 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 háziorvosi központi ügyelet ellátása.

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

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

EMT Zrt. Tanúsítva: ISO 9001 2520

- betegellátás jogszabályok szerinti dokumentálása.

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 felnőtt 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 terület:
Érd, Diósd, Sóskút, Pusztazámor, Tárnok lakossága.

A 2019-es évi népesség szerint az ellátandó terület össz lakossági létszáma: **94 347 fő**

Ügyelet által ellátott esetek száma az elmúlt évben:

Az orvosi ügyelet által ellátott éves betegforgalom: fő volt.

ellátott lakosok
10 817 fő
felnőtt: 5 547 fő gyermek: 5 264 fő

Az összesen ellátott személyből:

ambuláns, ügyeleti ellátás	hívás során történő ellátás
9788 eset	1023 eset

Az ellátottak összesített részletes statisztikáját mellékletben csatoljuk.

Betegellátások alakulása:

Az eltelt 1 éves időszakban a betegellátások és a házhoz hívások száma is 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 területi 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.

Rendkívüli esetek ellátása:
- ügyeletes orvosaink sikeres újraélesztéseket végeztek,
- az infarktusos betegekhez az orvosi ügyelet a helyszínre a mentőszolgálatot hívta ellátási segítségnek
- 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 ügyelettől kaptak rosszullét, beteg esetén „egy injekciót"
- krónikus betegséggel küzdő betegek otthonukban nem kezdik el-, vagy folyamatosan nem tartják be a kezelésük előírásait, így hirtelen jelentkező panaszaikat az orvosi ügyeletnek szükséges kezelnie (fejfájás, görcs, vérnyomás emelkedés, stb), vagy akut megbetegedés esetén a lázcsillapítás
- míg közterületen lévő rosszullétek ellátásához is számtalan esteben vonult ki ügyeleti autónk.

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.

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 2020-es évtől folytatjuk szakmai tartalmú körlevelek kiadásával és új, kötelező belső továbbképzések szervezésével tovább erősíteni a szakmai színvonalat.

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 haláleseteknél 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.
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 nővérrel a következő ellátandó esetről vagy esetekről.

TÁRGYI FELTÉTELEK:

A rendeletben meghatározott eszközök és gyógyszerek 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 szakmai eszközöket is, mint pl a Pulsoxymeter.

Cégünk gyógyszerellátottsága magas szintű és folyamatos.
Gyógyszerek területén előírásokban nem szereplő tetnusz 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 munkatársaival.

A területi szakrendelővel 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 tudtával kezelünk minden esetben.

Reklamáció, panasz érkezhet:

- 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 továbbítania az ügyelet, az orvosszakmai igazgató 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 történtek 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.
Az írásos értesítést

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

EMT Zrt.
Tanúsítva:
ISO 9001
2520

- a cégvezető igazgató,
- az ügyvezető igazgató vagy
- az orvosszakmai vezető 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, 2020.02.13.

INTER-AMBULANCE ZRT.
1145 Budapest, Thököly út 165. I/5.
Adószám: 24672331-2-42
Cégj.: 01-10-047813
Gránitbank: 12100011-10047889

Molnár György
vezérigazgató
Inter-Ambulance Zrt.

melléklet: ellátottak összesített részletes statisztika