



Emergency Service

Egészségügyi Szolgáltató Kft.

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

Beszámoló a *Siófok* *Központi orvosi ügyelet munkájáról* *2023. évben.*



www.emergencyservice.hu

Az EMERGENCY SERVICE Kft. által üzemeltetett Siófok központú orvosi ügyelet működése a 2023. január 1. és 2023. október 31. közötti időszakban

Az EMERGENCY SERVICE Kft. a Siófok Központi Orvosi Ügyelettel 2015. július 1. óta látja el Siófok Város Önkormányzata által ellátandó, azonban közreműködői szerződéssel cégünknek üzemeltetésre átadott ügyeleti tevékenységet.

Korábbi szerződésünk a Siófoki központi ügyelet feladat átadására vonatkozóan 2015. november 04 napjától volt hatályos határozatlan időtartammal az évek során 2 szerződésmódosítással.

Majd az említett közreműködői szerződést 2023. május 31. napjával közös megegyezéssel történő megszüntetését követően új szerződések jöttek létre. A központi ügyelet feladatellátására szóló határozott idejű szerződés 2023. június 01. napjától 2023. október 31. napjáig szól. Illetve az üdülő ügyeletre szóló szintén határozott idejű szerződés mely 2023. július 01. napjától 2023. augusztus 31. napjáig volt érvényben.

A Siófok központi orvosi ügyelet 1 fő felnőtt orvos, 1 fő ápoló és 1 fő gépkocsivezető segítségével biztosította a lakosság ügyeleti ellátását.

A nyári időszakban (július-augusztus hónapokban) a növekvő turizmusnak köszönhetően a 2015 évtől szintén az EMERGENCY SERVICE Kft. látta el a központi orvosi ügyeleten kívül a város üdülőorvosi tevékenységét is, 1 fő felnőtt orvos, 1 fő ápoló és 1 fő gépkocsivezetővel.

A gyermekügyelet feladatellátását 2023. január hónaptól 2023. május hónapig látta el az EMERGENCY SERVICE Kft. a központi ügyelet keretein belül.

Ellátott települések (2023)

- Ádánd
- Balatonendréd
- Balatonszabadi
- Balatonvilágos
- Nagyberény
- Nyim
- Ságvár
- **SIÓFOK**
- Siójut
- Som

AZ ÜGYELET MŰKÖDÉSI RENDJE:

- *hétköznap 16:00-tól-másnap reggel 08:00-ig*
- *péntekenként 16:00-tól-másnap reggel 08:00-ig*
- *hétfőn, ünnepnapokon reggel 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig*

AZ ÜDÜLŐ ÜGYELET MŰKÖDÉSI RENDJE:

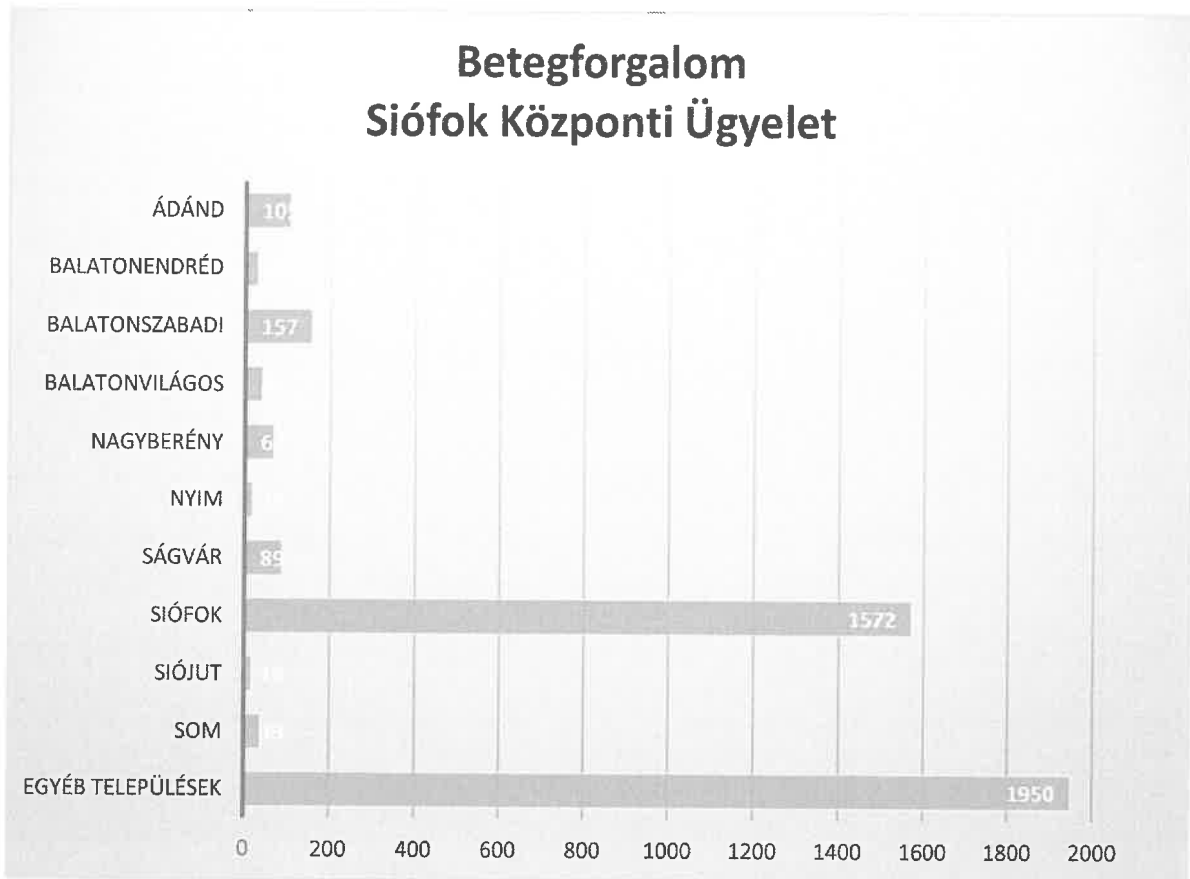
- *hétköznap 08:00-tól-másnap reggel 08:00-ig*
- *hétfőn, ünnepnapokon reggel 08:00-tól másnap reggel 08:00-ig*

Az ügyeletet ellátó dolgozók:

Az országot érintő humán-erőforrás hiány a dolgozókra is megterhelően hat. Azokban az esetekben, amikor az ellátási körzetben praktizáló háziorvosok nem vesznek részt az ügyeleti ellátásban, az ország távolabbi pontjairól delegáltunk orvosokat az ügyeleti ellátás folyamatos biztosítása érdekében.

Cégünk biztosította az ügyelet magas szintű gyógyszer ellátottságát, emellett az ügyeleti tevékenység végzéséhez előírt eszközök is mindig rendelkezésre álltak. Nagy figyelmet fordítottunk a fogyóeszközök folyamatos rendelkezésre állására, melyeket a több éves tapasztalatunkra hagyatkozva az előírt mennyiségnél nagyobb keretben tartottunk az ügyeleten.

Az EMERGENCY SERVICE Kft. nagy figyelmet fordított a képzett munkaerő megtartására, továbbá szakmai tudásuk színvonalának folyamatos szinten tartására.

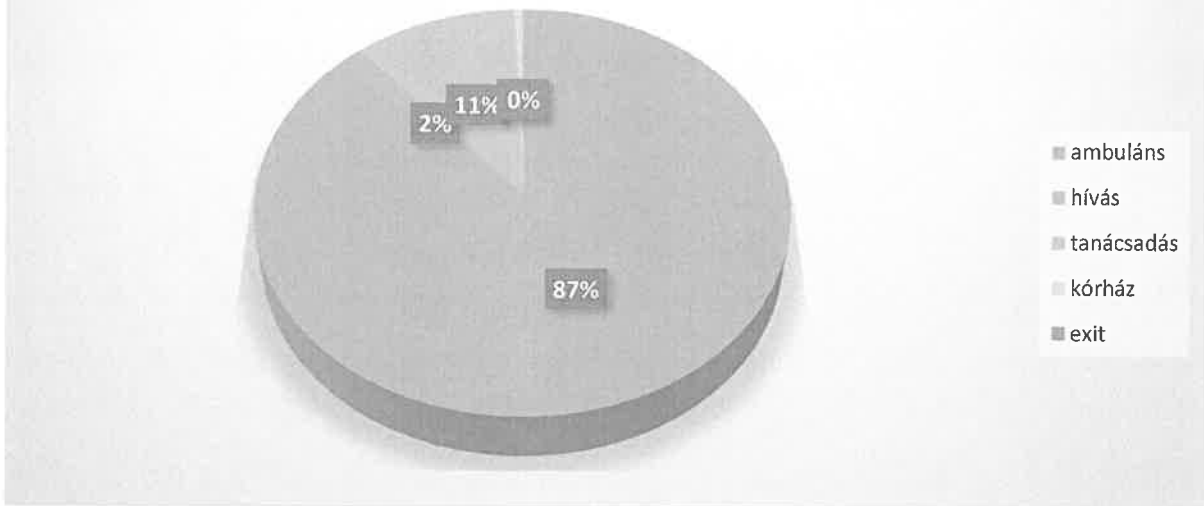


A 2023. évi betegforgalom a **Siófoki Központi Orvosi Ügyeleten 4088 fő** volt összességében, amelyből **Siófok** lakossága **1950 fő** részvételével igényelte az ügyeleti ellátást.

A részletes adatokat feldolgozó betegforgalmi kimutatás mellékletként csatolásra kerül.

Az általunk ellátott ügyeletre érkező betegek száma az elmúlt 2022-es évhez képest növekvő tendenciát mutat, a 2022. évben 3998 fő ellátásra került sor Siófok közigazgatási területén, míg a tavalyi 2023-as évben 4088 fő.

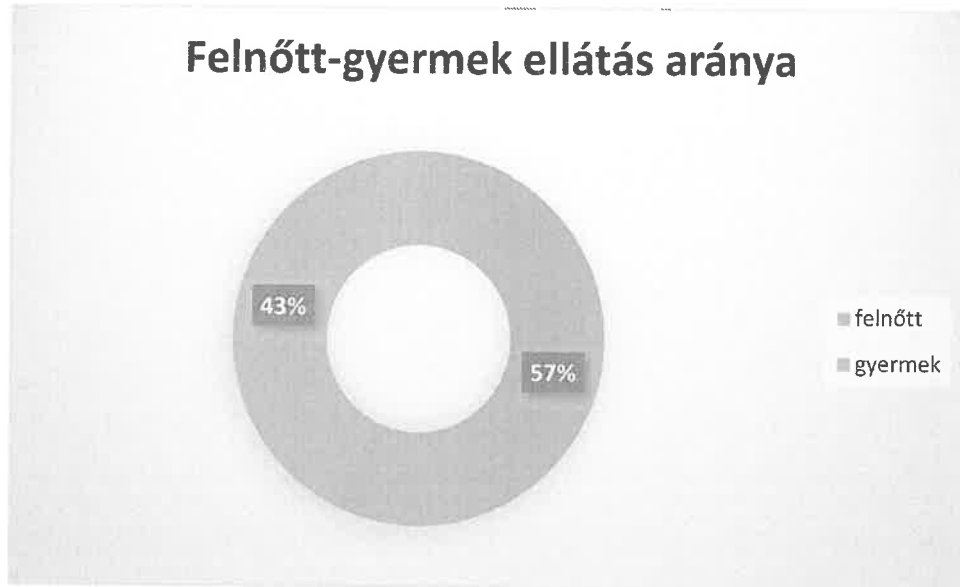
2023 évi betegforgalom szolgáltatási formák igénybevétele alapján Siófok Központban



A fenti ábrákon látható diagrammok jól szemléltetik a lakosságok számára általánossá vált szolgáltatási formát.

A **Siófok** ügyeletre beérkező és ellátott vagy betelefonált betegek számának összesítéséből látható, hogy az **ambuláns ellátás 87%-ban** igénybe vett. A **tanácsadás 11 %** és a **hívás 2%-ban** telefonálnak be és kérnek segítséget telefonon keresztül kisebb problémához vagy tájékozódás vonatkozásában.

A rendelkezésünkre álló adatok alapján ügyeleti tevékenységünk pozitív eredményeit mutatja, hogy az év folyamán kórházi ellátásra – magasabb szintű sürgősségi ellátásra - továbbküldött betegek száma minimálisnak tekinthető. A 2023-as évben a Siófok központban – 23 fő szorult kórházi ellátásra, magasabb szintű ellátásra, sürgős szükség körébe tartozó tünetekkel. A 2022-es évhez viszonyítva ez az arány növekvő tendenciát mutatott.



A diagrammból jól kivehető, hogy az akut problémák elsősorban még mindig a felnőtt lakosságot érintették. Ügyeleteink magas színvonalon működtek, naprakészek és felkészültek voltunk, az ambuláns betegek ellátására. Cégünk gyógyszerellátottsága magas szintű és folyamatosan és ellátott volt.

Panaszkezelés

A panaszkezelésünk az elmúlt évhez képest nem változott, hiszen egyértelmű és hatásos.

Panaszbejelentés esetén kimerítő vizsgálatot folytatunk le, mind a betegjogok, mind a közfeladat keretében ügyeleti tevékenységet folytató szakszemélyzet jogainak védelme érdekében. Az ambuláns napló bejegyzéseinek vizsgálata mellett a személyzet nyilatkozata, továbbá telefonos bejelentéssel kapcsolatos panasz esetén a hangfelvétel ad kiinduló pontot az eset kivizsgálására.

A panaszbejelentéssel kapcsolatos vizsgálat során, ezen dokumentáció adatai alapján folytatjuk le a kivizsgálást. Jogos panasz esetén, felhívjuk a személyzet figyelmét az általuk elkövetett hibákra, továbbá a belső szabályzat módosítása mellett kiemelt figyelmet fordítunk a hasonló esetek elkerülésére azzal, hogy a személyzetnek írásban is eljuttatjuk a problémát okozó magatartás kiküszöbölésére lehetőséget adó magatartás leírását és az ügyre vonatkozó jogszabályi kikötéseket, ezzel segítve, hogy hasonló esetben a problémát megfelelően kezeljék.

Össességében a 2023. évben 5 esetben került sor ügyeletet érintő panasz kivizsgálására, melynek eredményéről az érintetteket írásban tájékoztattuk.

Továbbra is megfigyelhető az ügyeleti ellátás során, hogy a lakosság nagy százaléka nincs tisztában azzal, hogy az ügyeleti rendszer, a napi munkarenden kívül bekövetkező sürgős esetekben az alap ellátás folyamatos igénybevételét biztosítja.

A probléma az, hogy sajnos az esetek nagy részében az ügyeleti ellátást olyan pácientúra keresi fel, akiknek a problémája nem az ellátandó esetkörbe tartozik.

Az EMERGENCY SERVICE Kft. a Siófok központi ügyelet feladat ellátását 2023. november 01. napján átadta az Országos Mentőszolgálat részére.

Az EMERGENCY SERVICE Kft. 30 napon túli tartozása a szállítók felé nem áll fenn.

A fentiek alapján kérem a beszámoló elfogadását!

Kelt.: Budapest, 2024.03.08.


EMERGENCY SERVICE KFT.
1131 Budapest, Topolya u. 4-8.
Adószám: 13789581-1-41
Cégjegyzékszám: 02-09-872304
Bank: 12100011-17589053-00000000

Dr. Rus János
ügyvezető



Emergency Service
Kereskedelmi és Egészségügyi Szolgáltató Kft

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



Rendezvénybiztosítás- Orvosi ügyeletek - Sürgősségi centrumok - Betegszállítás

Szociális és eü. intézmények üzemeltetése - Jelzőrendszerek

Siófok Központi Orvosi Ügyelet

2023. 01. 01. - 2023. 12. 31.

BETEGFORGALOM

| Település neve | ambuláns | hívás | tanács | Folyama tos ellátás | OMSZ | Esetk ocsi | OMSZ átvett átadott | OMSZ kórház exit | Összesen | Felnőtt | Gyerekek | indokolt atlan | Megkülönböz tető jelzés használata | Szoc. otthon |
|-------------------|----------|-------|--------|---------------------------|------|---------------|---------------------------|------------------------|----------|---------|----------|-------------------|--|-----------------|
| Ádánd | 93 | 5 | 7 | | | | | 1 | 105 | 64 | 34 | 6 | 92 | 0 |
| Balatonendréd | 27 | 1 | 2 | | | | | | 30 | 15 | 13 | 1 | 27 | 0 |
| Balatonszabadi | 145 | 5 | 7 | | | | 1 | 1 | 157 | 74 | 76 | 7 | 143 | 0 |
| Balatonvilágos | 38 | 1 | 2 | | | | | | 41 | 24 | 15 | 3 | 36 | 0 |
| Nagyberény | 65 | 2 | 1 | | | | 1 | | 68 | 37 | 30 | 3 | 64 | 0 |
| Nyírm | 18 | 1 | | | | | | | 19 | 11 | 8 | 1 | 18 | 0 |
| Ságvár | 83 | 3 | 3 | | | | | | 89 | 49 | 37 | 6 | 80 | 0 |
| Siófok | 1244 | 38 | 290 | | | | 1 | 4 | 1572 | 785 | 497 | 107 | 1175 | 0 |
| Siójut | 18 | | | | | | | | 18 | 13 | 5 | | 18 | 0 |
| Som | 36 | 2 | 1 | | | | | 1 | 39 | 18 | 20 | 1 | 37 | 0 |
| Egyéb települések | 1814 | 9 | 127 | | | | | 7 | 1950 | 1005 | 818 | 576 | 1247 | 0 |
| Összesen | 3581 | 67 | 440 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 4088 | 2095 | 1553 | 711 | 2937 | 17 |

Dátum: 2024. 03. 01.

EMERGENCY SERVICE KFT.
1131 Budapest, Topolya u. 4-8.
Céginformációk: 01-09-873304
Adószám: 13789581-1-41
Bank: 110001-17589033-00000000