



BIATORBÁGY

OS POLGÁRMESTERE

atorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/142, 144
23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

ELŐTERJESZTÉS

Beszámoló az Egészségház 2014. évi tevékenységéről

Biatorbágy Város Önkormányzata szervezeti és működési szabályzatáról szóló 3/2011. (02. 25.) önkormányzati rendelete 1/B. számú melléklet 1. pontjában foglaltak szerint az Egészségügyi és Szociális Bizottság átruházott hatáskörben hagyja jóvá a szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi intézmények szervezeti és működési szabályzatait, szakmai programjait, szakmai terveit, éves szakmai beszámolóit.

Dr. Kovács Attila főigazgató főorvos által megküldött Biatorbágyi Egészségház 2014. évi működéséről szóló beszámoló az előterjesztés mellékletében olvasható.

Kérem a Tisztelt Egészségügyi és Szociális Bizottságot, hogy az előterjesztésben foglaltakat tárgyalja meg, és átruházott hatáskörben hagyja jóvá a biatorbágyi Egészségház 2014. évi működéséről szóló beszámolót.

Biatorbágy, 2015. április 15.

**Tarjáni István s.k.
polgármester**

Melléklet:

- Beszámoló a Biatorbágyi Egészségház 2014. január 01-december 31. időszakáról

Előkészítésben résztvevők:

Összeállította: Lengyel Anita Felelős: dr. Szabó Ferenc, Szervezési Osztály vezetője

**Biatorbágy Város Önkormányzat Egészségügyi és Szociális Bizottságának
.../2015. (IV. 20.) határozata**

Beszámoló az Egészségház 2014. évi tevékenységéről

Biatorbágy Város Önkormányzat Egészségügyi és Szociális Bizottsága megtárgyalta, és a Biatorbágy Város Önkormányzata szervezeti és működési szabályzatáról szóló 3/2011.(02.25.) önkormányzati rendelete 1/B. számú mellékletben foglalt átruházott hatáskörében jóváhagyja a Biatorbágyi Egészségház 2013. évi működéséről szóló beszámolót.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2015. április 30.

Végrehajtásért felelős: Szervezési Osztály

Bodorkos Ádám s.k.
bizottsági elnök

EUROP-MED KFT.
2040 BUDAÖRS, KOSSUTH L. U. 9.

BIATORBÁGY VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATAL	
Érkezési szám: 6373	2015 ÁPR 07.
Dátum: 04.07.	
Hivatkozás: Sz-33/2/2015	
Gyártás: L.A.	

SZERVEZÉS
ANITA
8

BESZÁMOLÓ

A BIATORBÁGYI EGÉSZSÉGHÁZ MŰKÖDÉSÉRŐL

2014. JANUÁR 01. –2014. DECEMBER 31.

IDŐSZAKRÓL

BUDAÖRS, 2015-03-30.

Tartalomjegyzék:

- 1. Bevezető 3. – 4. oldal
- 2. A Biatorbágyi Egészség ház teljesítménye 2014. év vonatkozásában
5.– 6. oldal
- 3. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok.
7. oldal
- 4. Betegforgalom alakulása 8. – 9. – 10. oldal
- 5. A személyi feltételek 11. oldal
- 6. Szakmai munka jellemzői 12. – 13. oldal
- 7. Minőségirányítási rendszer 14. – 24. oldal
- 8. Tervek, célok 25. oldal

1. Bevezető

Egy ország egészségügyi rendszerének helyzetét, struktúráját nagymértékben meghatározza a társadalmi berendezkedése, kulturális hagyományai és nem utolsósorban gazdaságának működése.

Magyarországon a kulturális hagyományok nem engedik meg, hogy egy állampolgár ne kapja meg az adott körülmények között szakmailag és gazdaságilag lehetséges legjobb egészségügyi ellátást. Ebből adódóan nyilvánvalóan elengedhetetlen a teljes körű hozzáférhetőség biztosítása. A jelenlegi társadalmi-gazdasági viszonyok között jelentős probléma a teljes körű ellátottság fenntartása mellett az ellátási színvonal megfelelő szinten tartása.

A közfinanszírozott egészségügyi rendszerek általános problémái:

- a méltányosság kérdése - vagyis az egészséghez, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés
- a hatékonyság kérdése - vagyis a rendelkezésre álló források felhasználásának eredményessége, mind technikai, mind allokációs szinten
- a minőség kérdése - vagyis a nyújtott szolgáltatások klinikai és szolgáltatási minőségének állandósága.

Az alapvető problémát a hatékonyság és a minőség kérdése jelenti.

Az egyes problémák mögött meghúzódó általános okok:

Az egészségüggyel kapcsolatban emlegetett problémák között alapvető kérdés a finanszírozhatóság. Minden költségvetési ráfordítási szint mellett egyre élesebben vetődik fel az a kérdés, hogy ma az egészségügy területén sokkal több minden lehetséges szakmailag, mint ami gazdaságilag megengedhető. És ez nem magyar betegség, gyakorlatilag valamennyi állam ugyanezzel a problémával küzd. A rendelkezésre álló források és az alapvetően a szakma által meghatározott igények, "szükségletek" közötti egyre nagyobb távolság kialakulását számos ok idézi elő:

- öregedő társadalom (demográfiai és morbiditási helyzet változása) következtében a krónikus betegek arányának megnövekedése, ami fokozott keresletet jelent az egészségügyi ellátások iránt
- költségrobbanás, vagyis az egyre gyorsuló ütemű technikai fejlődés következtében drámaian növekvő költségek
- költségérzékletlenség, vagyis a rendszerben lévő szereplők közül a tranzakcióban közvetlenül résztvevő két fél (a beteg és az orvos) egyike sem érdekelt a költségek figyelemmel kísérésében, a költséghatékonyabb ellátások keresésében, hiszen a költségeket egy harmadik fél (a társadalombiztosítás) fedez.

Az Europ-Med Orvosi Szolgáltató Kft. működését 2014-ben is elsősorban a finanszírozó Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) korlátozó intézkedései határozták meg. Ezek következtében bevételeink - növekvő teljesítmény mellett - számszakilag ugyan kismértékben nőttek, de vásárlóértékben csökkentek, és mindezzel párhuzamosan viszont a dologi kiadások jelentősen emelkedtek. Racionális gazdálkodásunknak köszönhetően, 2014-ben is fejlődésről számolhatunk be.

2. A Biatorbágyi Egészségház teljesítménye 2014. év vonatkozásában

A 2014. év lezárásával az Europ-Med Kft. a Biatorbágyi szakorvosi szolgáltatások működtetését 20 évre biztosító szerződésből öt évet teljesített 2010. április 1-től kizárólagosan OEP finanszírozásból.

2013. október 31-én a felek közös megegyezéssel az Egészségügyi Szolgáltatói Szerződést Egészségügyi Ellátási Szerződésre módosították a Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő testületének 162/2013. (10.31) számú határozatát figyelembe véve.

A módosult szerződésben, mivel a szolgáltató külső minőségirányító rendszerhez csatlakozott, ezáltal folyamatosan vizsgálja a szakmai minőségi mutatókat, ezért a két fél ezeket tekinti a közöttük lévő jogviszonyra irányadóknak. A szolgáltató vállalja, hogy ezeket a szakmai minőségi mutatókat a megbízó kérésére bemutatja.

Intézményünk pénzügyi forrásainak döntő többségét változatlanul az OEP által finanszírozott bevételek jelentik. Az elszámolás alapja – mely nem változott az elmúlt időszakban -, módszere teljes mértékben megegyezik a német pontrendszer szerinti elszámolással, vagyis minden tevékenység és beavatkozás meghatározottértékének megfelelő pontszámot kap.

A TVK (teljesítmény volumen korlát) havi bontásban határozza meg az intézmény *elszámolható teljesítmény mennyiségét*, mivel a finanszírozást az OEP az ellátóknak kizárólag a volumenkorlát keretein belül nyújtja. A TVK rendszer méltánytalansága eredményezi azt, hogy az elvégzett munkánk folyamatosan korlátokba ütközik, nem kerülnek elszámolásra az elvégzett kezelések, beavatkozások. A 2009-es évben került bevezetésre és változatlanul a mai napig érvényes az *ún. 5 perces betegátlag* mellett az *ún. 2 perces szabály* is, amely nagymértékben korlátozza az Intézet finanszírozási bevételét.

Tájékoztatásul néhány tevékenység finanszírozási értékét ismertetjük az OEP által jelenlegi maximális pont/forint (1,50 Ft/pont) értékkel számolva:

Vizsgálat: 750 pont = 1 125 Ft

Kontrollvizsgálat: 350 pont = 525 Ft

A számok önmagukért beszélnek, az OEP finanszírozás alapján egy szakorvosi vizsgálatért jó esetben 1 125 Ft-ot kap az intézmény, ebből kell kigazdálkodni az ellátás teljes felmerülő költségét. Olyan szakmákban, ahol jellemzően csak a vizsgálat a fő tevékenység, - mint a belgyógyászat, diabetológia, neurológia - és nemigen történik egyéb beavatkozás, különösen és méltánytalanul alulértékelt a szakorvosi betegellátás OEP általi finanszírozása.

Az Europ-Med Kft. a működtetésről szóló szerződésében vállalta a Biatorbágyi Egészségházban a magas szintű folyamatos betegellátás biztosítását, és lehetőségei szerint szolgáltatásainak bővítését is.

3. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok.

2010. április óta – Biatorbágyi telephelyünkön OEP szerződés alapján finanszírozott alábbi szakrendeléseink működnek, járóbeteg – szakellátási kapacitás OTH által 2013. január 2-án kelt határozata szerint módosultak:

Szakrendelések	Óraszámok
Fizioterápia	Heti 10 óra (nem szakorvosi óra)
Mozgásterápia	Heti 5 óra (nem szakorvosi óra)
Reumatológia	Heti 8 óra
Sebészet	Heti 6 óra
Ortopédia	Heti 6 óra
Pszichiátria	Heti 8 óra
Pszichiátriai gondozó	Heti 3 óra
Neurológia	Heti 4 óra
Labor	Heti 15 óra (nem szakorvosi óra)
Szemészet	Heti 16 óra
Fül-orr-gégészet	Heti 11 óra
Nőgyógyászat	Heti 22 óra
Urológia	Heti 3 óra
Kardiológia	Heti 10 óra
Általános belgyógyászat	Heti 4 óra
Diabetológia	Heti 3 óra
Ultrahang	Heti 5 óra
Bőrgyógyászat	Heti 8 óra
Összesen:	Heti szakorvosi 117 óra Heti 30 nem szakorvosi óra

A szolgáltatás kezdetén 2009.09.01-én heti **78** szakorvosi és **25** nem szakorvosi órával indítottuk meg az Egészségház működését.

4. Betegforgalom alakulása

A 2014. január 01. – 2014. december 31. közötti időszak esetszámait
- havi bontásban - az alábbi táblázatban szemléltetjük.

Szakrendelés	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	összes
Belgyógyászat	101	85	88	85	90	85	57	73	111	82	63	82	1002
Bőrgyógyászat	292	266	266	276	258	263	246	251	275	241	233	235	3102
Diabetológia	10	14	7	10	11	12	14	17	23	29	31	24	202
EKG													
Elmegyógyászat	147	158	132	152	156	132	146	108	159	163	165	143	1761
Fizioterápia	732	730	802	789	642	537	464	434	668	559	646	522	7525
Fül-orr-gégészet	287	298	313	246	249	256	270	235	237	278	267	223	3159
Gyógytorna	297	267	304	250	249	249	372	213	295	293	291	263	3343
Kardiológia	155	144	141	129	101	117	100	92	122	157	140	94	1492
Laboratórium	1428	1172	1293	1260	1215	1188	1179	1044	1504	1334	1138	875	14630
Neurológia	71	58	67	59	62	52	5	32	48	60	62	41	617
Nőgyógyászat	437	395	423	418	403	377	437	345	441	418	392	351	4837
Ortopédia	193	202	193	246	194	171	201	177	250	171	181	199	2378
Pszichiátriai gondozó	167	142	130	161	107	88	165	75	143	124	109	130	1541
Reumatológia	212	236	263	212	150	211	175	179	153	208	200	191	2390
Sebészet	242	231	224	180	192	185	215	184	264	229	189	180	2515
Szemészet	252	252	284	226	249	249	236	172	187	199	223	163	2692
Ultrahang	133	115	108	116	121	129	101	81	127	123	116	128	1398
Urológia	121	70	109	129	99	115	102	86	103	93	66	73	1166
Mindösszesen:	5277	4835	5147	4944	4548	4416	4485	3798	5110	4761	4512	3917	55750

Az előző évekhez hasonlóan a legnagyobb esetszámú betegforgalmat a laboratórium bonyolítja le, amely kiszervezett formában a CENTRUM-LAB Kft. üzemeltetésében működik. Ennek következtében helyben csak vérvétel történik.

A betegek érdekében a laboratórium betegfogadási rendjét Főigazgatói körlevél szabályozza 2013. szeptember 2-től, melynek értelmében az alábbi esetekben fogadjuk a betegeket OEP finanszírozás keretein belül:

- Ellátási területünkön –Biatorbágy, Herceghalom és Budaörs-állandó bejelentett lakcímmel, vagy tartózkodási hellyel rendelkeznek
- Területi ellátási kötelezettségünk alá tartozó települések felnőtt és gyermek háziorvosai által kiállított beutalóval.
- Budaörsi és Biatorbágyi telephelyeinken rendelő szakorvosi beutalóval.

A legnagyobb látogatottságú rendeléseink ebben az évben is a következők: fizioterápia, nőgyógyászat, fül-orr-gége, bőrgyógyászat, szemészet, sebészet.

A betegforgalmi statisztika fontos jelzője az intézeten belüli sokrétű munka alakulásának és tendenciáinak, amiket az alábbi táblázatban jelenítünk meg:

<i>Szakrendelés</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
<i>Belgyógyászat</i>		401	601	955	1002
<i>Bőrgyógyászat</i>	936	2 186	2721	3198	3102
<i>Diabetológia</i>	408	232	166	141	202
<i>EKG</i>	596	695	798	82	
<i>Fizioterápia</i>	5 782	7 264	6691	6716	7525
<i>Fül-orr-gége</i>	2 054	2 855	2969	3218	3159
<i>Gyógytorna</i>	2 685	4 135	3965	3352	3343
<i>Kardiológia</i>	954	1 125	1294	1563	1492
<i>Laboratórium</i>	9 962	12 272	13319	14980	14630
<i>Neurológia</i>	583	528	597	633	617
<i>Nőgyógyászat</i>	2 849	4 218	4695	4945	4837
<i>Ortopédia</i>	2 122	2 250	2124	2335	2378
<i>Pszichiátria</i>	1 131	1 761	1490	1518	1761
<i>Pszichiátriai gondozó</i>	127	194	151	125	1541
<i>Reumatológia</i>	1 617	2 243	2317	2244	2390
<i>Sebészet</i>	1 852	2 289	2911	2887	2515
<i>Szemészet</i>	1 992	2 237	2321	2802	2692
<i>Ultrahang</i>	1 391	1 624	1216	1359	1398
<i>Urológia</i>	1 119	853	1015	1109	1166
<i>Összesen</i>	38 160	49362	51361	54162	55750

A számok tükrében elmondható, hogy a Rendelőintézetünk éves beteg forgalma folyamatosan nő, mely forgalom az amúgy is zsúfolt rendeléseken történt.

Az EKG szakrendelés 2013.03.01.-től a jogszabályi előírásoknak megfelelően megszűnt, mint önállóan engedélyezhető egészségügyi szakma. Minden érvényes működési engedéllyel rendelkező háziorvosi praxisnak, a tárgyi minimum feltételeknek eleget téve, rendelkezni kell EKG készülékkel. Így az EKG vizsgálat a háziorvosi ellátás során elvégezhető. Ezen kívül beutalóval a belgyógyászati vagy a kardiológiai szakrendelésen lehet a vizsgálatot kérni. A jogszabály módosítás miatt látható, hogy a belgyógyászati szakrendelésen az esetszámok is az előző évhez képest megemelkedtek.

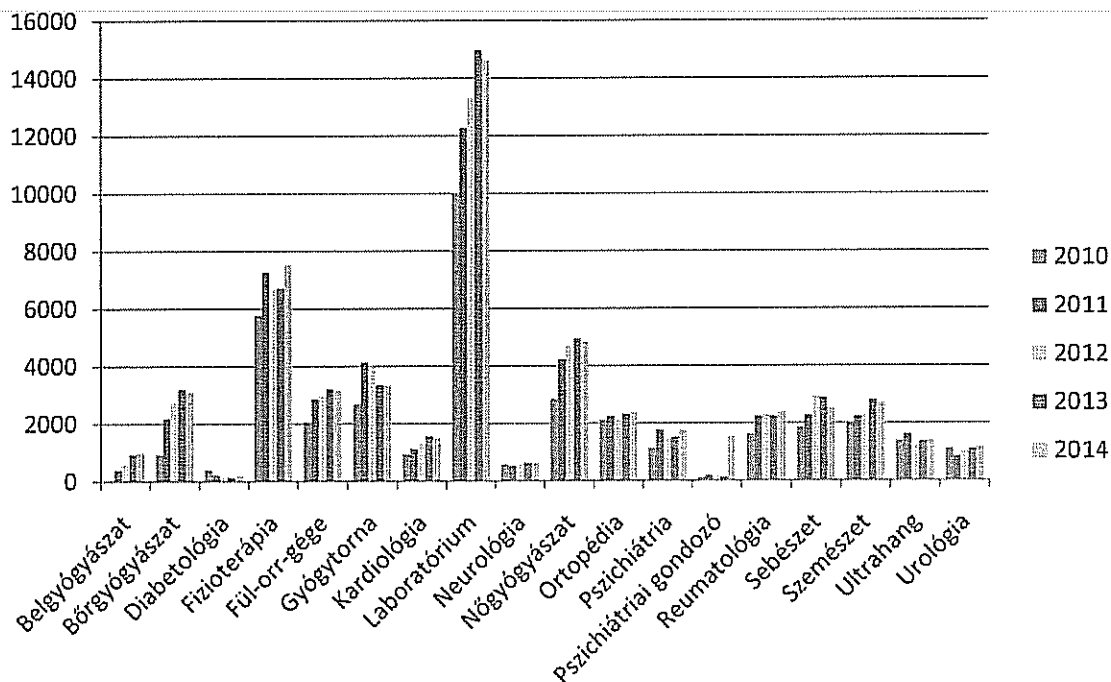
A diabetológiai szakrendelésen az ellátás a sajnálatos orvoshiány miatt szűkös keresztmetszetet jelent, de szerencsére sok beteg a belgyógyászati rendelésen kerül ellátásra. Ez természetesen csak átmeneti megoldásként fogadható el, kerestük a megoldást a jogos ellátási igények kielégítésének biztosítására.

Sajnos a rendkívül rossz finanszírozás, a kevés rendelési idő (heti 4 óra) és az egyre súlyosabb szakorvoshiány miatt normál finanszírozással nem tudtunk hosszúideig diabetológus szakorvost találni. 2014.04.01-től és 2014. október 1-tőlóránként 20 000 Ft-os órabérrel egy-egy megfelelő szakorvossal szerződünk, akik havi egy-egy alkalommal 6-6 órában elvállalták a Biatorbágyidiebetológiai szakrendelést. Ez 2014.-ben /120 000 Ft/hó x9=1 080 000 Ft, valamint

120 000Ft/hóx2=240 000Ft/, tehát adiabetológiai szakorvosokra fordított költségünk 1 320 000Ft volt.

Amennyiben ezt éves szintre vetítjük akkor (120 000 Ft/hó x 2 szakorvosx12= 2 880 000 Ft többlet költséget jelent számunkra.

Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



5. A személyi feltételek

Az Egészségházban betegellátást végző munkatársaink létszáma a teljes és részállásokban együttesen 40 fő.

A létszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- vállalkozó szakorvos 27 fő
- intézetvezető asszisztens 1 fő
- gyógytornász 1 fő
- asszisztensek 6 fő
- betegirányító 3 fő
- Intézménytakarító 2 fő

A 27 szakorvos 18 féle gyógyító és diagnosztikai tevékenységben biztosítja a pácienseink magas színvonalú szakmai ellátását.

Az Egészségház Europ-Med Kft. által használt területeinek karbantartási feladatait a cég budaörsi gondnokai látják el.

6. Szakmai munka jellemzői

Szakrendeléseinken a betegek fogadása a szakrendelések többségében előjegyzés alapján történik, kivétel ez alól:

- sebészet
- laboratórium
- bőrgyógyászat
- fizikoterápia
- gyógytorna.

A fenti szakrendelések közül a sebészet és a bőrgyógyászat az, amelyeken az ellátás érkezési sorrendben történik, és a várakozási idő gyakran hosszas.

Az előjegyzés alapján működő szakrendeléseken a „várólista”, vagyis az ellátásra kerülés időpontja az időpontkéréstől számítva szakmánként igen eltérő.

- Kardiológia: 4-6 hét
- UH: 8 hét
- Ortopédia: 6-8 hét
- Reuma: 3-4 hét
- Belgyógyászat: 6-8 hét
- Neurológia: 2 hét
- Nőgyógyászat: 1-2 hét
- Pszichiátria: 3 hét
- Szemészet: 4 hét
- Urológia: 2 hét
- Fül-orr-gégészeti: 1-2 nap
- Diabetológia: 6 hét

Természetesen a sürgősségi ellátásra szoruló eseteket minden szakrendelésen a rendelési időben azonnal ellátásra kerülnek.

Az előző évekhez hasonlóan nincs érdemleges változás abban a tekintetben, hogy az előjegyzett pácienseink megközelítőleg 10%-a nem jelenik meg a szakrendelésen és távolmaradását nem jelzi előre. Természetesen ez a szakrendelés kihasználtságát csökkenti és a „várólistán” lévő páciensek elesnek a korábbi ellátás lehetőségétől. Ez ügyben a változás reményét nem adjuk fel, és bízunk az emberek tudatosabb viselkedésének kialakulásában.

Intézményünk filozófiájának szellemében mindent megteszünk a betegek szakszerű ellátásáért, és ebbe az is beletartozik, hogy a rendelésre jelentkező valamennyi páciens megpróbáljuk a lehető legrövidebb időn belül ellátni.

Budaörsi Egészségügyi Központban működő Egynapos sebészeti részlegünk 2004. évi megnyitása, valamint 2008. évi bővítése a biatorbágyi lakosok számára is elérhetővé teszi a fejlett világban már régóta működő, a járóbeteg ellátáshoz kapcsolódó definitív szakorvosi ellátást. Az Egynapos Sebészeti

részleg igénybe vételének lehetősége a biatorbágyi polgárok számára választási lehetőséget ad bizonyos kórképek gyógyításának esetében a kórházi ellátás kiváltására.

Az Egynapos sebészet keretei között a jogszabályokban megengedett beavatkozásokat végezzük: nőgyógyászati, kézsebészeti, érsebészeti, szemészeti műtétek. A legtöbb műtét a szemészet területen valósul meg, ahol a rendelkezésre álló csúcstechnológia igénybevételével az előregedett, elhomályosodott szemlencse eltávolításával párhuzamosan új hajlékony lencse beültetése történik a teljes látás élményével ajándékozva meg betegeinket.

2014-es évben 104 főbiatorbágyi lakos vette igénybe az Egynapos sebészeti részlegünket.

A különösen nagy értékű műtétek közül kiemelhetjük még a térdízületi tükrözéssel megvalósítható beavatkozások eredményeit és a szövetbarát műanyagháloval történő lágyéksérv műtéteket, melyek a korszerű műtéti technológia előtt még közel egy hetes kórházi benttartózkodást igényeltek.

7. Minőségirányítási rendszer

Minőségirányítási rendszerünk az egészségügyi szolgáltatás keretein belül, az alapellátás, járóbeteg szakellátás, egynapos sebészeti ellátás, szűrés, otthoni szakápolás és gondozási tevékenységekre terjed ki. Rendszerünket az ISO 9001 nemzetközi szabvány előírásaival összhangban működtetjük. A közöttünk érvényben lévő feladatátadási szerződés fennállása óta minőségirányítási rendszerünk folyamatosan tanúsított állapotban van, független, nemzetközileg is elismert tanúsító testület által. Intézményünkben 2013-ban volt független periodikus tanúsítvány megújító audit. A tanúsítványunk ebben a periódusban 2016-ig érvényes azzal a feltétellel, hogy az éves felügyeleti auditokon sikeresen szerepelünk. A soron következő felügyeleti auditra 2015. júniusában fog sor kerülni.

Minőségirányítási rendszerünk működtetésével alapvető célunk, hogy az ellátást igénylő betegek, szerződött partnereink és a finanszírozó igényeit folyamatosan, magas színvonalon elégítsük ki. Ehhez elengedhetetlenül szükségesnek tartjuk, hogy szolgáltatásaink minőségét folyamatosan biztosítsuk, továbbfejlesszük.

Elkötelezettek vagyunk, hogy működésünk megfeleljen megbízóink szerződéses követelményeinek, a hatályos jogszabályoknak, a szakma mindenkori szabályainak, valamint az önmagunkkal szemben támasztott belső követelményeknek.

Minőségirányítási rendszerünk működtetésének további fő céljai:

- Egészségügyi szolgáltatásaink minőségének folyamatos fejlesztése, ideértve a lehetséges hibák megelőzésének fejlesztését is.
- Szolgáltatásaink nyújtása során felmerülő hiányosságok időben történő felismerése, a megszüntetéséhez szükséges intézkedések megtétele és ezek ellenőrzése.
- A szakmai és működési követelményeknek való megfelelés és a saját követelményrendszer fejlesztése.
- A betegek jogainak, igényeinek és véleményének figyelembe vétele.
- Hatékony és biztonságos munkavégzést támogató környezet biztosítása a belső követelményrendszer fejlesztése során.

Minőségpolitikánk bemutatja hitvallásunkat, fontos célkitűzéseinket és elkötelezettségünket betegeink magas színvonalú ellátása iránt.

Egyértelmű hatás-, és felelősségi köröket határoztunk meg annak érdekében, hogy minden munkatársunk tisztában legyen mindenkori feladataival, felelősségeivel. Folyamatosan fejlesztjük tudásunkat, bővítjük ismereteinket.

Fontos küldetésünk:

- A hozzánk forduló betegek magas szintű ellátása, betegségük és kiváltó okának felismerése, gondozása, valamint az ellátási területünkön élő emberek egészségi állapotának javítása.
- Minden körülmények között törekszünk az optimális betegellátásra, a hozzáférhető, színvonalas segítségnyújtásra.
- Törekszünk az orvos-szakmai munka minőségének állandó javítására, magasan kvalifikált, elhivatott személyek alkalmazására, akik gondoskodnak egy olyan környezet megteremtéséről, amely biztosítja az egyén biztonságát, méltóságát valamint a titoktartást.
- Figyelemmel kísérjük a demográfia, a járványos és egyéb betegségek alakulását, ellátási területünkön élő lakosság életmódját.
- Szorosan együttműködünk a háziorvosokkal, kapcsolatot tartunk a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Intézete (ÁNTSZ) szervezetével.
- Minden tevékenységünk alapelve az emberi méltóság, és a személyiségi jogok feltétlen tiszteletben tartása.
- Rendszeresen mérjük a betegek elégedettségét és ezek értékelése alapján javítjuk ellátásunk színvonalát.
- Feladatunk, elnyerni és megtartani a hozzánk forduló betegek bizalmát, színvonalas munkánkkal hozzájárulni egészségük megőrzéséhez, betegségük esetén gyógyulásukat segíteni.
- Munkatársaink folyamatos képzését és tudományos törekvéseit támogatjuk.

Egészségügyi szolgáltatásaink minőségének biztosítása, javítása érdekében szállítóinkat, közreműködőinket úgy választjuk ki, hogy az elvárt minőségi követelményeket folyamatosan biztosítani, fejleszteni tudjuk.

A szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeket rendszeresen vizsgáljuk, és a tapasztalatokat felhasználjuk munkánk javítása, fejlesztése érdekében.

Vállalt tevékenységeinkhez mérhető minőségcélokat tűzünk ki, melyek teljesülését rendszeresen ellenőrizzük és értékeljük. A lefektetett szabályokat szigorúan betartjuk és munkatársainkkal is betartatjuk.

Rendszeres belső ellenőrzésekkel (auditokkal) biztosítjuk, hogy a potenciális hibák, eltérések még időben megelőzhetőek legyenek, illetve még időben derüljenek ki.

A felmerült problémák kiváló okait kivizsgáljuk és ezek ismeretében megtesszük a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a későbbiekben ismételen ne forduljanak elő. Az elvégzett tevékenységek tényét és eredményét dokumentáljuk, utólagosan is igazolhatóvá, reprodukálhatóvá tesszük.

Minőségirányítási rendszerünk hatékony működése és továbbfejlesztése érdekében (a belső ellenőrzések mellett) rendszeresen vizsgáljuk, valamint értékeljük betegeink véleményét, elégedettségét, javaslatait is. Ennek megismerése céljából évente rendszeresen kérdőíves betegelégedettségi felmérést végzünk, mind a járóbeteg, mind pedig az egynapos sebészeti ellátásban. A felmérő kérdőívek tartalmazzák azokat a kérdéseket is, melyek betegeink szempontjából a legfontosabb minőségi mutatók lehetnek az ellátásukban.

A kérdőívek összesítése, értékelése során összegyűlt eredményeket igény esetén megosztjuk megbízóinkkal és felhasználjuk minőségirányítási rendszerünk folyamatos továbbfejlesztéséhez, működésünk javításához.

A betegek véleményének kérdőíves megismerése mellett biztosítjuk, hogy a beteg az egészségügyi ellátással kapcsolatban, Intézményünkben panaszt tehet. Kötelesek vagyunk a panaszt kivizsgálni, és ennek eredményéről a beteget a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb harminc munkanapon belül írásban tájékoztatni. A panaszjog gyakorlása nem érinti a betegnek azon jogát, hogy a külön jogszabályokban meghatározottak szerint - a panasz kivizsgálása érdekében - a betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselőt foglalkoztató szervhez és más szervekhez forduljon. Erre a körülményre kötelesek vagyunk a betegeink figyelmét felhívni. A betegpanaszok kivizsgálásának részletes szabályait belső szabályzatban rögzítettük. A panaszokat nyilvántartjuk és a panasszal, illetve annak kivizsgálásával összefüggő iratokat megőrizzük.

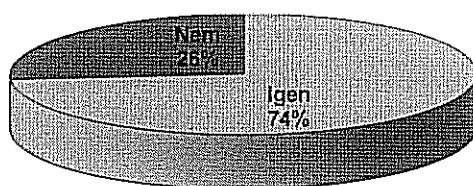
Betegelégedettségi felmérés eredményeinek részletezése:

A felmérés névtelenül, minden kötelezettség nélkül történik annak érdekében, hogy a vezetőség képet kapjon az intézmény munkájának a megítéléséről. Ebben az évben is 150db kérdőív került kiosztásra és ebből 95db volt értékelhető. Az előző évhez képest 13%-kal emelkedett a válaszadók száma.

A válaszadók 74%-a biatorbágyi lakos, viszont a megkérdezettek közt kisebb volt a megoszlási arány az egyéb települések között. Leginkább Pátyról, Etyekről, Herceghalomról jöttek a szakrendelőbe.

Ön Biatorbágyon lakik-e?

Igen	70
Nem	25
<i>Etyek</i>	16
<i>Páty</i>	20
<i>Herceghalom</i>	5
<i>Budapest</i>	0
<i>Bicske</i>	0
<i>Sóskút</i>	2
<i>Törökbálint</i>	1
<i>Zsámbék</i>	1
<i>Egyéb</i>	10

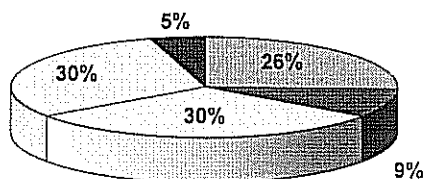


Igen Nem

Arra a kérdésre, hogy miért választotta a Rendelőintézetünket, a közelséget, figyelmes és udvarias személyzetet valamint a sokrétű szolgáltatást tartották a legfontosabbnak.

Ha Ön nem biatorbágyi, akkor miért választotta Rendelőintézetünket?
egyszerre több válasz is lehetséges!

Sokrétű szolgáltatás	11
A Rendelőintézet közismert	4
Figyelmes, udvarias személyzet	13
Közel van	13
Egyéb okból	2



<input type="checkbox"/> Sokrétű szolgáltatás	<input type="checkbox"/> A Rendelőintézet közismert
<input type="checkbox"/> Figyelmes, udvarias személyzet	<input type="checkbox"/> Közel van
<input type="checkbox"/> Egyéb okból	

A felmérésből egyértelműen kiderül, hogy a Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információk legnagyobb részét a recepciós kollégáktól (41%) és az internetről (39%) szerzik. Ezért is tartjuk fontosnak a honlapunk folyamatos frissítését, valamint a recepción dolgozó munkatársaink hozzáállását az intézményünkbe érkező betegekhez.

A megkérdezettek 71%-a jónak tartották a recepció működését és az ott kapott tájékoztatást.

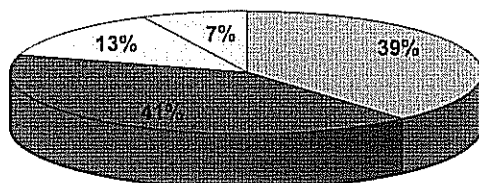
Honnan szokott tájékozódni Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információkról

(rendelések időpontjairól, azok változásairól, elérhetőségről, stb.)?

Milyennek ítéli az ottani tájékoztatást?

egyszerre több válasz is lehetséges!

Internetről	32
Recepció munkatársaitól	34
Intézményi tájékoztatókról	11
egyéb helyről(háziorvos, ügyelet)	6

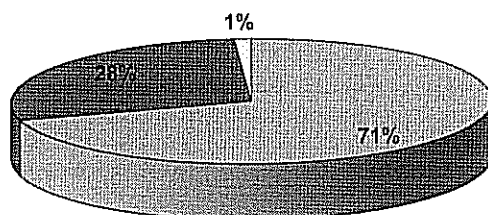


<input type="checkbox"/> Internetről	<input type="checkbox"/> Recepció munkatársaitól
<input type="checkbox"/> Intézményi tájékoztatókról	<input type="checkbox"/> egyéb helyről(háziorvos, ügyelet)

**Elégedett-e a Recepció működésével, az ott kapott tájékoztatással
(pl. szakrendelések, vizsgálatok konkrét helye, időpontja, lelet átvétele, stb.)?**

Véleménye szerint a tájékoztatás:

Jó	62
Megfelelő	25
Rossz	1

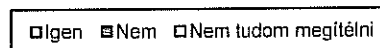
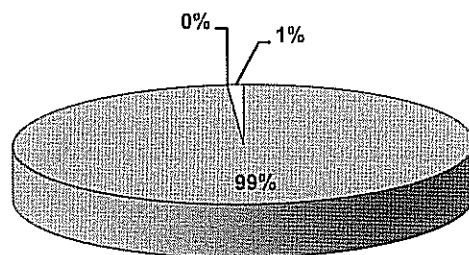


□ Jó □ Megfelelő □ Rossz

Egy egészségügyi intézmény megítélésénél a tisztaság és a higiénias állapot nagyon fontos. A kérdőívet kitöltők 99% válaszolt igennel arra a kérdésünkre, hogy megfelelőnek tartja-e az épület és a helyiségek tisztaságát, higiénés állapotát.

Megfelelőnek tartja-e az épület és a helyiségek tisztaságát, higiéniai állapotát?

Igen	89
Nem	0
Nem tudom megítélni	1



A megkérdezettek válaszából kitűnik, hogy a bőrgyógyászati szakrendelésen van a leghosszabb várakozási idő. Ezt követi a sebészet és az ultrahang vizsgálat.

Melyik szakrendeléseinket, illetve betegellátó részlegeinket kereste fel mai látogatása során, az adott helyeken körülbelül hány percet kellett várakoznia, amíg sorra került?

Szakrendelés	Fő	Perc (átlag)
Sebészet	9	63
Szemészet	3	3
Ortopédia	4	14
Reumatológia	3	50
Nőgyógyászat	7	7
Belgyógyászat	1	20
Laboratórium	15	13
Kardiológia	1	10
Bőrgyógyászat	20	94
Füll-orr-gégészet	3	20
Gyógytorna	2	0
Ultrahang	2	50
Urológia	4	20
Neurológia	1	10
Pszichiátria	0	0
Fizikoterápia	1	10
Gastroenterológia	1	30

Azon Biatorbágyi lakosok, akik a Budaörsön működő egynapos sebészeti részlegünkön ellátásban részesültek, nagyon elégedettek voltak a bejelentkezéssel, a kivizsgálásukkal, az időpontjuk egyeztetésével, az állapotukkal kapcsolatos tájékoztatással, abent fekvés alatt az ellátásukkal, valamint az ellátás színvonalával.

Amennyiben budaörsi rendelőkben egynapos sebészeti ellátásban is részesült, mi a véleménye az alábbiakról?

bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	7
nem voltam elégedett	0

általános tájékoztatás (teendők, szabályok, házirend, stb.)?

elégedett voltam	7
nem voltam elégedett	0

a beavatkozás, illetve várható kockázatának és eredményének, kezelőorvos általi ismertetése?

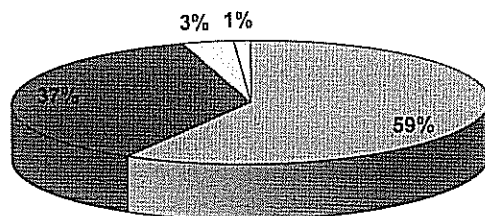
kielégítő volt	7
nem volt kielégítő	0

bent fekvése alatt, az ellátással, valamint a személyzet hozzáállásával elégedett volt-e?

elégedett voltam	7
nem voltam elégedett	0

Milyennek értékeli a betegellátásban résztvevők segítőkészségét és az ellátás színvonalát intézetünkben?

Nagyon jó	51
Jó	32
Megfelelő	3
Rossz	1

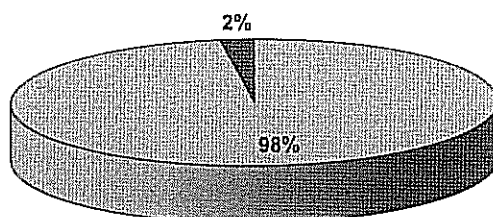


□ Nagyon jó □ Jó □ Megfelelő □ Rossz

Összességében elmondhatjuk, hogy a megkérdezettek elégedettek a Rendelőintézetben folyó gyógyító – megelőző munkákkal.

Szívesen visszajönne-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

Igen, ajánlom másoknak is	87
Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem, máshová megyek	2



<input type="checkbox"/> Igen, ajánlom másoknak is
<input checked="" type="checkbox"/> Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem, máshová megyek


A vizsgálat eredményeinek feldolgozását és értékelését követően igyekszünk a felmerült problémákat mielőbb kiküszöbölni, valamint a kapott hasznos ötletek felhasználásának segítségével lehetőségeink keretein belül azokat bevezetni.

8. Tervek, célok

Az előző évekhez képest néhány kivételtől eltekintve céljaink visszatérő megfogalmazására kerül sor, hiszen sok, a működésünket érintő objektív tényező nem változott körülöttünk.

- Az Intézmény valamennyi dolgozója az egészségügyi rendszer minden hibája ellenére, ahogy eddig is a betegek szakszerű ellátását a lehető legmagasabb színvonalon fogja végezni.
- Figyelemmel kísérjük az orvosi szakmák változásait, igyekszünk lépést tartani a fejlődéssel és megfelelni a kor kihívásainak.
- Megtanultunk együtt élni az egészségügy sajátos belső világával és továbbra is vállaljuk az előttünk álló kihívásokat, remélve azt, hogy hamarosan új, kiszámítható, a teljesítményt és a tudást elismerő és a betegek igényeihez alkalmazkodó finanszírozási környezetben dolgozhatunk.
- A Biatorbágyi Városi Önkormányzattal való, konstruktív, sikeres együttműködésünk folytatása kiemelt célunk.
- Az alapellátás és a helyi járóbeteg-szakrendelő együttműködésének megerősítése, az információáramlás zavartalan biztosítása változatlanul kiemelt feladatként szerepel céljaink között. Az elmúlt esztendőben a háziorvosi szolgálatok felől erre vonatkozóan pozitív visszajelzés érkezett felénk, feltett szándékunk a jó partneri kapcsolat fenntartása.
- 2014 szeptemberében a Biatorbágyi Faluház és a Vöröskereszt helyi szervezetének munkatársai, valamint a védőnők közreműködésével ismét sikeresen megrendeztük a településen hagyományként működő Egészségnapot. A szűréseken kívül, véradás, gyermekprogramok színesítették az eseményt. Évente több alkalommal biztosítunk helyszínt a Magyar Vöröskereszt szervezésében megrendezésre kerülő véradásoknak, valamint az Egészséges Biatorbágyért Közhasznú Egyesület által szervezett lakossági szűréseknek.

Budaörs, 2015-03-30.


Dr. Kovács Attila
Főigazgató főorvos

EUROP-MED
Orvosi Szolgáltató Kft.
1037 Budapest
Lajos u. 93-99. A/lh. III/2.
Adószám: 11810566-2-41