



BIATORBÁGY

VÁROS POLGÁRMESTERE

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

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

ELŐTERJESZTÉS

Az Egészségház beszámolója a 2015. évi működéséről

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 2015. 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 2015. évi működéséről szóló beszámolót.

Biatorbágy, 2016. április 14.

**Tarjáni István s.k.
polgármester**

Melléklet:

- Beszámoló a Biatorbágyi Egészségház 2015. január 01-december 31. időszakáról

Előkészítésben résztvevők:

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

**Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi és
Szociális Bizottságának
.../2016. (IV. 18.) határozata**

Az Egészségház beszámolója a 2015. évi működéséről

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi és Szociális Bizottsága

1. 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 2015. évi működéséről szóló beszámolót.
2. A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2016. április 30.

Végrehajtásért felelős: Szervezési Osztály



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

BESZÁMOLÓ:

**A Biatorbágyi Egészségház 2015. január 1-
2015. december 31. működéséről**

Biatorbágy, 2016.04.06

Tartalomjegyzék:

1. Bevezető	3
2. A Biatorbágyi Egészség ház teljesítménye 2015. év vonatkozásában	4
3. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok:	6
4. Betegforgalom alakulása.....	7
5. A személyi feltételek.....	10
6. Szakmai munka jellemzői	11
7. Minőségirányítási rendszer	13
8. Betegelégedettségi felmérés eredményeinek részletezése:	16
9. Tervek, célok.....	24

1. Bevezető

Az egészségügyben folyamatosan változó jogszabályi környezetben kell évről évre megfelelni, ez egyre nagyobb terhet tesz a Szolgáltatóra, miközben az egészségügyi ellátás helyzetét nagyban befolyásolja az országos kulturális és társadalmi, gazdasági berendezkedésnek való megfelelési kényszer.

Hazánkban továbbra is azt a nézetet vallják az állampolgárok, hogy az adott körülmények között a szakmailag-gazdaságilag legoptimálisabb ellátást kapják meg. Ebből fakad a legnagyobb probléma, hisz a teljes körű hozzáférhetőség biztosítása és az ellátási színvonal megfelelő szinten tartása egyszerre óriási feladatot jelent valamennyi egészségügyi ellátó számára.

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 egészségügy kapcsán felmerülő legnagyobb problémakör a finanszírozhatóság. A költségvetési ráfordítások csökkenésének ellenére szakmai téren a lehető legtöbbet szeretnénk nyújtani a pácienseinknek, azonban gazdaságilag, működésileg más, ami megengedhető. Az egészségügyben tapasztalható nehézségeket tovább fokozza:

- 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.

2. A Biatorbágyi Egészségház teljesítménye 2015. év vonatkozásában

Az Europ-Med Orvosi Szolgáltató Kft. 2015. esztendő lezárását követően a Biatorbágyi szakorvosi szolgáltatások nyújtásával hat évet teljesített a 20 éves feladat ellátási szerződésből, 2010. április 1. óta kizárólagosan OEP finanszírozásból végzi tevékenységét. Rendelőintézetünk önállóan működő és gazdálkodó költségvetési intézmény, szakmai tevékenységét a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. Törvény szabályozza.



Biatorbágyi Egészségház

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 meghatározott értékének 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.

2015. évi működésünket továbbra is az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) korlátozó intézkedései befolyásolták Ezek következtében bevételeink - növekvő teljesítmény mellett - számszakilag ugyan kismértékben nőttek, de vásárlóértékben csökkentek, és mindezzel párhuzamosan viszont a dologi kiadások jelentősen emelkedtek.

3. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok:

2010. április óta – Biatorbágyi telephelyünkön OEP szerződés alapján finanszírozott alábbi szakrendeléseink működnek, járóbeteg – szakellátási kapacitás OEP által 2014. december 18-án kelt határozata szerint módosultak:

Szakrendelések	Óraszámok
Fizioterápia	Heti 12 óra (nem szakorvosi óra)
Mozgásterápia	Heti 10 óra (nem szakorvosi óra)
Reumatológia	Heti 11 óra
Sebészet	Heti 11 óra
Ortopédia	Heti 6 óra
Pszichiátria	Heti 14 óra
Pszichiátriai gondozó	Heti 3 óra
Neurológia	Heti 4 óra
Labor	Heti 15 óra (nem szakorvosi óra)
Szemészet	Heti 13 óra
Fül-orr-gégészet	Heti 11 óra
Nőgyógyászat	Heti 22 óra
Urológia	Heti 2 óra
Kardiológia	Heti 10 óra
Általános belgyógyászat	Heti 4 óra
Diabetológia	Heti 4 óra
Ultrahang	Heti 6 óra
Bőrgyógyászat	Heti 8 óra
Összesen:	Heti szakorvosi 129 óra Heti 37 nem szakorvosi óra

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

Sikernek könyvelhetjük el, hogy a kezdeti órászámmal szemben az OEP szerződés **60,4%**-kal több szakorvosi órászámot biztosít a Biatorbágyi lakosok magas színvonalú ellátására, a nem szakorvosi órászám tekintetében **67,5%**-kal tudunk többet biztosítani, mint 2009-ben.

4. Betegforgalom alakulása

A 2015. január 01. – 2015. 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	72	89	115	94	95	120	49	97	126	107	91	103	1158
Bőrgyógyászat	235	237	283	303	260	245	202	216	242	246	198	211	2878
Diabetológia	30	27	23	28	28	30	44	30	32	36	30	29	367
Elmegyógyászat (Pszichiátria)	157	155	165	179	158	170	200	94	224	210	176	168	2056
Fizioterápia	448	516	687	583	504	599	294	403	440	581	644	433	6132
Fül-orr-gégészet	280	298	308	272	254	290	293	247	235	294	259	184	3214
Gyógytorna	227	243	331	215	234	317	257	271	264	250	297	280	3186
Kardiológia	117	166	188	194	192	159	167	107	214	177	193	145	2019
Laboratórium	1137	1019	1423	1287	1210	1222	1062	1016	1290	1310	1220	1094	14290
Neurológia	52	66	79	53	50	81	41	49	47	78	67	40	703
Nőgyógyászat	411	394	480	464	388	489	362	407	433	471	474	393	5166
Ortopédia	174	173	245	195	215	235	192	208	246	210	219	215	2527
Pszichiátriai gondozó	124	127	100	106	117	138	138	129	167	125	119	130	1520
Reumatológia	151	164	211	183	140	228	123	216	109	152	160	157	1994
Sebészet	158	182	191	214	162	196	205	179	171	232	247	153	2290
Szemészet	110	171	258	202	185	164	166	113	309	285	275	158	2396
Ultrahang	125	96	117	107	118	98	92	80	94	90	121	103	1241
Urológia	110	111	110	88	99	119	44	76	101	100	83	103	1144
Mindösszesen:	4118	4234	5314	4767	4409	4900	3931	3938	4744	4954	4873	4099	54281

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 laboratórium OEP finanszírozás keretein belül fogadja:

- 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 a következők: fizioterápia, nőgyógyászat, fül-orr-gégészet, gyógytorna, bőrgyógyászat, ortopédia, szemészet és 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>2015</i>
<i>Belgyógyászat</i>		401	601	955	1002	1158
<i>Bőrgyógyászat</i>	936	2 186	2721	3198	3102	2878
<i>Diabetológia</i>	408	232	166	141	202	367
<i>EKG</i>	596	695	798	82		
<i>Fizioterápia</i>	5 782	7 264	6691	6716	7525	6132
<i>Fül-orr-gége</i>	2 054	2 855	2969	3218	3159	3214
<i>Gyógytorna</i>	2 685	4 135	3965	3352	3343	3186
<i>Kardiológia</i>	954	1 125	1294	1563	1492	2019
<i>Laboratórium</i>	9 962	12 272	13319	14980	14630	14290
<i>Neurológia</i>	583	528	597	633	617	703
<i>Nőgyógyászat</i>	2 849	4 218	4695	4945	4837	5166
<i>Ortopédia</i>	2 122	2 250	2124	2335	2378	2527
<i>Pszichiátria</i>	1 131	1 761	1490	1518	1761	2056
<i>Pszichiátriai gondozó</i>	127	194	151	125	1541	1520
<i>Reumatológia</i>	1 617	2 243	2317	2244	2390	1994
<i>Sebészet</i>	1 852	2 289	2911	2887	2515	2290
<i>Szemészet</i>	1 992	2 237	2321	2802	2692	2396
<i>Ultrahang</i>	1 391	1 624	1216	1359	1398	1241
<i>Urológia</i>	1 119	853	1015	1109	1166	1144
<i>Összesen</i>	38 160	49362	51361	54162	55750	54281

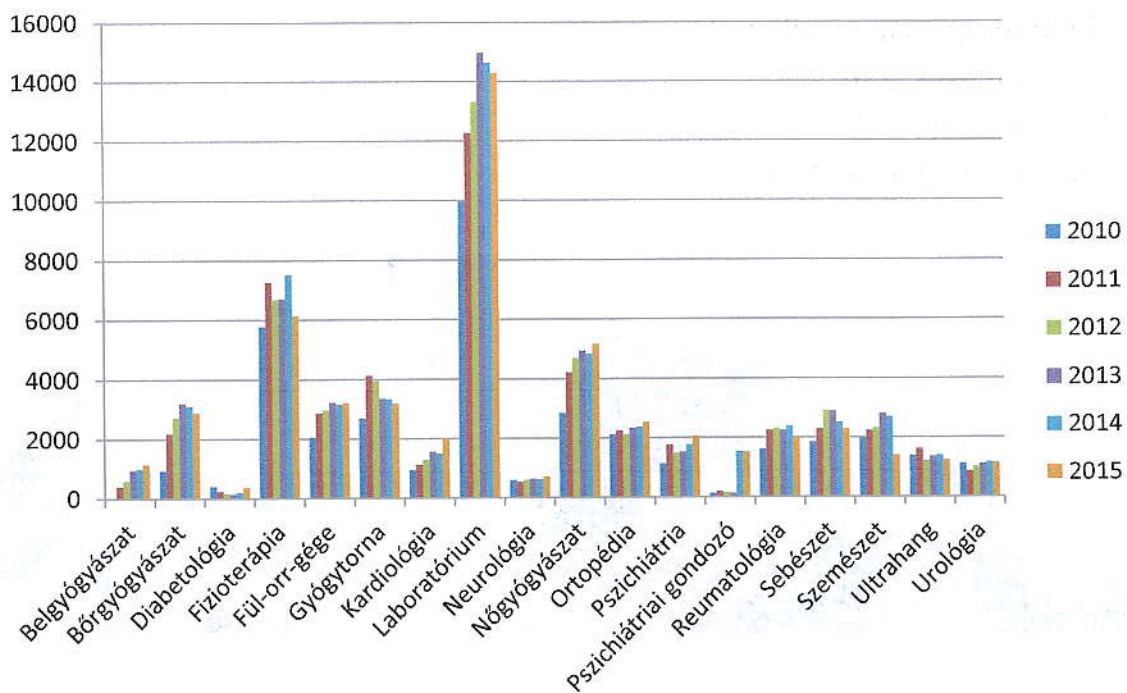
A számok tükrében elmondható, hogy a Rendelőintézetünk éves beteg forgalma az előző évhez (55750) képest kis mértékben csökkent.

Az is látható, hogy egyes szakrendelések forgalma emelkedett, mint például: diabetológia, belgyógyászat, pszichiátria, kardiológia, nőgyógyászat. Ezen szakrendelésekre sikerült új szakorvosokkal szerződünk, valamint a fül-orr-gégészeti szakrendelésen szakorvos váltást végeztünk a magasabb színvonalú beteg ellátás reményében.

2013.03.01-től jogszabályi előírásoknak köszönhetően az önálló EKG szakrendelés megszűnt, azóta kardiológián, illetve a háziorvosi praxisban vehető igénybe az ellátás. Ennek is köszönhető, hogy kardiológiai esetszámaink folyamatosan emelkedtek az utóbbi években.

Annak ellenére, hogy a diabetológiai szakrendelés a mai napig orvoshiánytól szenved országosan, az Europ-Med Kft. 2015.- évi esetszámai e rendelés tekintetében tovább nőttek (2014. év: 202 fő; 2015.év: 367 fő).

Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



5. A személyi feltételek

A Biatorbágyi Egészségházban dolgozó munkatársaink létszáma összesen: 45 fő, mely az alábbiak szerint oszlik meg:

- vállalkozó szakorvos 31 fő
- vezető asszisztens 1 fő
- vezető asszisztens helyettes 1 fő
- gyógytornász 1 fő
- fizioterápiás asszisztens 1 fő
- asszisztensek 5 fő
- betegirányító 3 fő
- Intézménytakarító 2 fő



A tavalyihoz képest 4 fővel több szakorvossal látjuk el a 18 féle gyógyító és diagnosztikai tevékenységet, mely 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:

- bőrgyógyászat
- fizikoterápia
- fül-orr-gégészet
- gyógytorna
- laboratórium
- sebészet.

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.

- Belgyógyászat: 4-6 hét
- Diabetológia: 6 hét
- Kardiológia: 6 hét
- Neurológia: 2 hét
- Nőgyógyászat: 1-2 hét
- Ortopédia: 10-12 hét
- Pszichiátria: 1 hét
- Reuma: 3-4 hét
- Szemészet: 2-3 hét
- UH: 6 hét
- Urológia: 3-4 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, fül-orr-gégészeti, sebészeti, ortopédiai 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.

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

2015-es évben 108 fő biatorbágyi lakos vette igénybe az Egynapos sebészeti részlegünket.

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 volt, illetve van, független, nemzetközileg is elismert tanúsító testület által.

Intézményünkben 2013-ban volt független periodikus tanúsítvány megújító audit, mely 2016. augusztusában ismét esedékes lesz. Ennek megfelelően 2016. februárjában megkezdtük a felkészülést, melynek egyik lényeges feladata, hogy az ISO 9001 nemzetközi szabvány, 2015. szeptember 23-án életbe lépett jelentős mértékű módosulásának követelményeit, a soron következő tanúsítvány megújító/tanúsító auditig működő minőségirányítási rendszerünkbe integráljuk. Erre lehetőséget ad a független tanúsító testület által meghatározott átállási idő.

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 messzemenő 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), vezetői átvizsgálással biztosítjuk, hogy a potenciális hibák, eltérések még időben megelőzhetőek legyenek, illetve még időben derüljenek ki.

8. Betegelégedettségi felmérés eredményeinek részletezése:

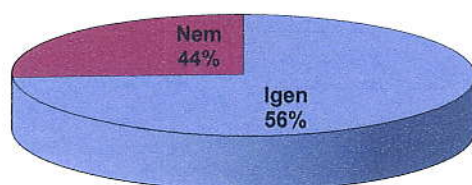
A felmérést a korábbiakhoz hasonlóan ezúttal is anonim módon tölthették ki betegeink.

2015-ben 100 db kérdőív került szétosztásra a betegek között. 76 db értékelhető választ kaptunk, s ezeket dolgoztuk fel.

Az első kérdésünk arra vonatkozott, hogy a válaszadó hol lakik. 56% vallotta magát Biatorbágyi lakosnak, a megkérdezettek közt kisebb volt a megoszlási arány az egyéb települések között a tavalyi évhez képest. Leginkább Pátyról, Etyekről, Herceghalomról jöttek a szakrendelőbe.

Ön Biatorbágyon lakik-e?

Igen	43
Nem	33
<i>Etyek</i>	10
<i>Páty</i>	12
<i>Herceghalom</i>	3
<i>Budapest</i>	2
<i>Bicske</i>	1
<i>Sóskút</i>	0
<i>Törökbálint</i>	0
<i>Zsámbék</i>	0
<i>Egyéb</i>	5

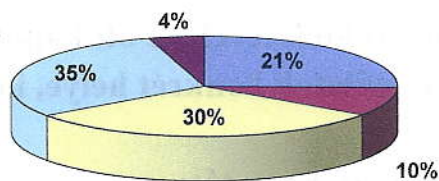


■ Igen ■ Nem

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

Sokrétű szolgáltatás	21
A Rendelőintézet közismert	10
Figyelmes, udvarias személyzet	30
Közel van	35
Egyéb okból	4

A nem biatorbágyi lakosok a feltett kérdésre, hogy miért választották a mi szolgáltatásainkat, a tavalyihoz hasonlóan a közelséget (35%), a figyelmes személyzetet (30%) majd a sokrétű szolgáltatást (21%) választották, akárcsak a tavalyi évben végzett felmérésünk során.



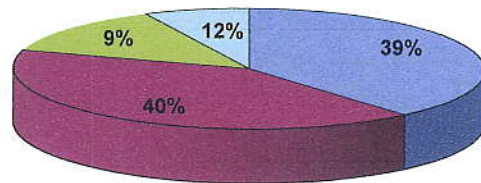
■ Sokrétű szolgáltatás	■ A Rendelőintézet közismert
□ Figyelmes, udvarias személyzet	□ Közel van
■ Egyéb okból	

Honnan szokott tájékozódni Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információkról (rendelések időpontjairól, azok változásairól, elérhetőségről, stb.)?

Milyennek ítéli az ottani tájékoztatást?

egyszerre több válasz is lehetséges

Internetről	44
Recepció munkatársaitól	45
Intézményi tájékoztatókról	10
egyéb helyről(háziorvos, ügyelet)	13



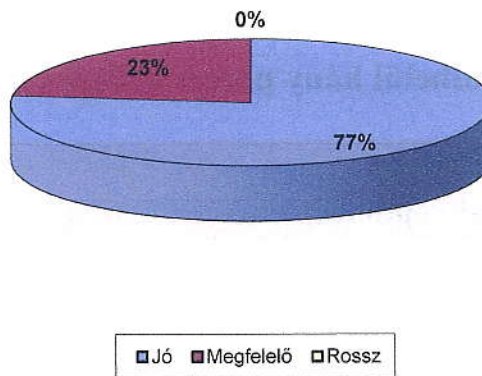
■ Internetről	■ Recepció munkatársaitól
■ Intézményi tájékoztatókról	■ egyéb helyről (házi orvos, ügyelet)

A felmérésből egyértelműen kiderül, hogy a Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információk legnagyobb részét a recepciós kollégáktól (40%) és az internetről (39%) szerzik. Ezért is tartjuk fontosnak a honlapunk folyamatos frissítését, valamint a recepción dolgozó munkatársaink hozzáállását az intézményünkbe érkező betegekhez.

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

Véleménye szerint a tájékoztatás:

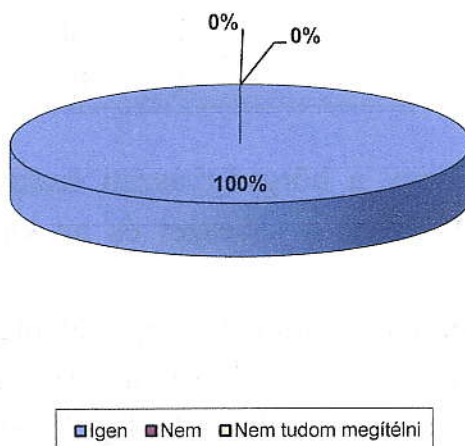
Jó	60
Megfelelő	16
Rossz	0



A megkérdezettek 77%-a jónak vagy megfelelőnek tartotta a recepció működését és az ott kapott tájékoztatást, korábbiakban ez 71% volt.

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

Igen	76
Nem	0
Nem tudom megítélni	0



Egy egészségügyi intézmény megítélésénél a tisztaság és a higiénias állapot nagyon fontos. A kérdőívet kitöltők 100%-a válaszolt igennel arra a kérdésünkre, hogy megfelelőnek tartja-e az épület és a helyiségek tisztaságát, higiénés állapotát.

Melyik szakrendeléseinket, illetve betegellátó részlegeinket kereste fel mai látogatása során, és

az adott helyeken körülbelül hány percet kellett várakoznia, amíg sorra került?

Szakrendelés	Perc	
	Fő	(átlag)
Sebészet	7	25
Szemészet	0	0
Ortopédia	6	12
Reumatológia	2	5
Nőgyógyászat	10	12
Belgyógyászat	1	15
Laboratórium	4	10
Kardiológia	8	25
Bőrgyógyászat	5	30
Neurológia	4	15
Gyógytorna	4	0
Ultrahang	5	12
Urológia	1	0
Fül-orr-gégészet	12	12
Pszichiátria	12	7
Fizioterápia	2	10
Pszichológus	2	0

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

A 2014-es várakozási számok ismeretében megállapítható, hogy jelenleg maximum 30 percet kell várakozni egy adott szakrendelésre, míg ez korábban bőrgyógyászaton 94 perc volt, sebészet esetén 63, utóbbi jelenleg 25 perc.. Ebből is jól látható, hogy előjegyzéseinkkel és megnövekedett óraszámainkkal a betegek elégedettségét még inkább ki tudtuk vívni.

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

bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	15
nem voltam elégedett	0

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

elégedett voltam	14
nem voltam elégedett	0

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

kielégítő volt	14
nem volt kielégítő	0

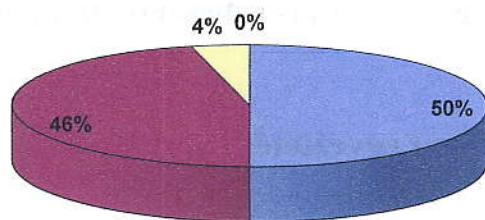
bent fekvése alatt, az ellátással, valamint a személyzet hozzáállásával elégedett volt-e?

elégedett voltam	8
nem voltam elégedett	0

A budaörsi egynapos sebészeti részlegünkön ellátásban részesült biatorbágyi lakosok, a tavalyinál még nagyobb számban voltak megelégedve (7 helyett 14) a tájékoztatással. Hasonlóan jobb eredményeket értünk el a bejelentkezés, időpont egyeztetés és kivizsgálás terén is.

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

Nagyon jó	38
Jó	35
Megfelelő	3
Rossz	0

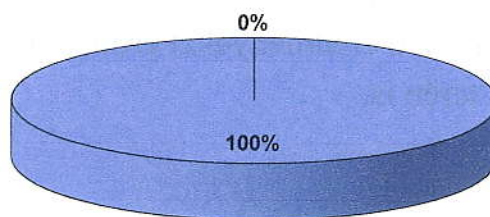


■ Nagyon jó ■ Jó ■ Megfelelő ■ Rossz

Az ellátás színvonaláról érdeklődő kérdés kapcsán 96% a nagyon jó vagy a jó jelzőt tartotta a legmegfelelőbbnek, 4% a megfelelőt, de a megkérdezettek közt nem volt aki rossz-nak minősítette volna.

Szívesen visszajönne-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

Igen, ajánlom másoknak is	76
Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem, máshová megyek	0



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

Összesítő kérdésünkre kapott válaszok alapján a tavalyinál is elégedettebbek voltak a nálunk járt lakosok, hisz 100% visszajönne máskor is szívesen hozzánk.

A betegelégedettségi vizsgálatokból nyert tapasztalatainkat igyekszünk átültetni a gyakorlatba, a kapott hasznos javaslatokat beépítjük mindennapos működésünkbe. Örömkre szolgált, hogy szolgáltatásainkkal még a korábbinál is többeknek nyertük el a tetszését.

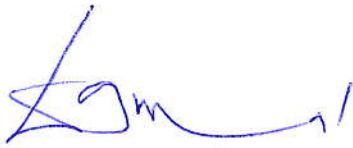
9. Tervek, célok

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

- Az intézmény továbbra is a legkorszerűbb infrastruktúrával és tapasztalt, megbízható szaktekintélyű orvosokkal és szakdolgozókkal kívánja működésének színvonalát a megszokott és a páciensek által kedvelt, magas színvonalon folytatni
- Továbbra is vállaljuk az előttünk álló kihívásokat, melyek az egészségügy sajátos belső világát jellemzik, reménykedve, hogy hamarosan új, kiszámítható finanszírozási környezetben a betegek igényeinek jobban megfelelően működhetünk
- Biatorbágy Városi Önkormányzatával és az egészségügyi koordinátorral a konstruktív, sikeres együttműködésünk folytatása kiemelt célunk.
- A háziorvosi és védőnői hálózattal való információáramlás elősegítése, a kapott pozitív visszajelzések tovább erősítése, jó partneri kapcsolatok ápolása
- 2015 szeptemberében a Egészséges Biatorbágyért Közhasznú Egyesület koordinálásával a Biatorbágyi Faluház, a Vöröskereszt helyi szervezetének munkatársai 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. Célunk e nemes hagyomány további folytatása.

Beszámolóom végén szeretnék minden kollégámnak köszönetet mondani a hivatástudattal végzett munkájáért. Köszönöm az Önkormányzat és dolgozóinak segítségét az intézmény működéséhez. Remélem 2016-ban is meg lesznek elégedve szolgáltatásainkkal.

Biatorbágy, 2016.04.06.



Dr. Gamal Eldin Mohamed
ügyvezető

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

