



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

Beszámoló az Egészségház a 2013. 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 2013. évi működéséről szóló beszámoló az előterjesztés mellékletében olvasható.

A beszámoló kitér a diabetológiai szakrendelés ellátására is, mely szerint 2014. április 01-től az Europ-Med Kft-vel szerződést kötő szakorvos havi egy alkalommal 6 órában vállalja a biatorbágyi szakrendelés ellátását.

Ez ellentétes a hatályos szerződésben foglaltakkal, mely szerint a diabetológia szakrendelést heti 4 óraszámban látja el.

Kérem a Tisztelt Egészségügyi és Szociális Bizottságot, hogy az előterjesztésben foglaltakat tárgyalja meg és átruházott hatáskörben hagyja jóvá a biatorbágyi Egészségház 2013. évi működéséről szóló beszámolót.

Biatorbágy, 2014. április 11.

Tarjáni István s.k.
polgármester

Melléklet:

- Beszámoló a Biatorbágyi Egészségház 2013. január 01-december 31. időszakáról

Előkészítésben résztvevők:

Összeállította: Lengyel Anita Felelős: Dr. Révész Zoltán, Szervezési Osztály vezetője

**Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi és
Szociális Bizottságának
.../2014. (IV.22.) határozata**

Beszámoló az Egészségház a 2013. évi működéséről

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete 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.

Dr. Lelkes Péter
bizottsági elnök

Zimbra

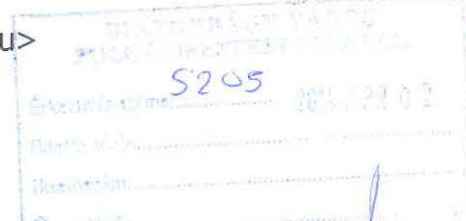
lengyel.anita@biatorbagy.hu

Biatorbágyi beszámoló**Feladó :** Europmed Kft <europmed@t-online.hu>

Sze, 2014 ápr. 02, 12:20

Tárgy : Biatorbágyi beszámoló

3 melléklet

Címzett : lengyel anita <lengyel.anita@biatorbagy.hu>**Másolatot kap :** 'Tóth Ildikó' <tothildiko@europmed.hu>

Kedves Lengyel Anita!

Tóth Ildikó főnövértől kaptam meg az elérhetőségét. Tájékoztatni szeretném, hogy holnap futárral elküldjük a Biatorbágyi Beszámoló egy teljes példányát, megkérném legyen szíves továbbítani Tarjáni István polgármester úrnak.

Köszönettel:

Bartalfi Kitti

titkárság

*Handwritten signature and text: "Kitti - 5205"***Biatorbágyi Egészség ház 2013 évi beszámolója1.docx**

53 KB

Betegelégedettségi felmérés - Biatorbágy 2013.xls☒ 105 KB**Biabettartalomjegyzek.docx**

11 KB

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
- - költségérzéketlenség, vagyis a rendszerben lévő szereplő 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) fedezi.

Az Europ-Med Orvosi Szolgáltató Kft. működését 2013-ban 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, 2013-ban is fejlődésről számolhatunk be.

2. A Biatorbágyi Egészségház teljesítménye 2013. év vonatkozásában

A 2013. év lezárásával az Europ-Med Kft. a Biatorbágyi szakorvosi szolgáltatások működtetését 20 évre biztosító szerződésből négy 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 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 betegségtag* 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. áprilisa óta – biatorbágyi telephelyünkön OEP szerződés alapján finanszírozott alábbi szakrendeléseink működnek:

Szakrendelések	Óraszámok
Fizioterápia	Heti 10 óra (nem szakorvosi óra)
Mozgásterápia	Heti 5 óra (nem szakorvosi óra)
Reumatológia	Heti 12 óra
Sebészet	Heti 8 óra
Ortopédia	Heti 5 óra
Pszichiátria	Heti 6 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 17 óra
Urológia	Heti 4 óra
Kardiológia	Heti 8 óra
Általános belgyógyászat	Heti 3 óra
Diabetológia	Heti 4 óra
Ultrahang	Heti 6 óra
Bőrgyógyászat	Heti 8 óra
Összesen:	Heti 121 óra szakorvosi 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.

Sikernek könyvelhetjük el, hogy a kezdeti órászámmal szemben az OEP szerződés **46%-al** több órászámban biztosít lehetőséget, a biatorbágyi lakosok magas színvonalú ellátására.

4. Betegforgalom alakulása

A 2013. január 01. – 2013. 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	64	108	87	98	63	71	50	65	90	109	85	65	955
Bőrgyógyászat	239	269	245	331	273	290	314	286	222	278	244	207	3198
Diabetológia	0	18	22	19	0	18	18	0	17	12	17	0	141
EKG	80	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82
Elmegyógyászat	132	118	127	119	132	145	121	130	151	124	129	100	1528
Fizioterápia	464	635	474	608	419	636	534	576	542	606	686	536	6716
Fül-orr-gégészet	322	262	268	277	292	251	307	239	232	280	258	230	3218
Gyógytorna	274	298	326	305	244	297	316	263	281	248	267	233	3352
Kardiológia	106	179	133	147	129	133	77	162	126	134	142	95	1563
Laboratórium	1102	1310	1327	1452	1448	1263	1223	1254	1204	1359	1153	885	14980
Neurológia	37	65	54	37	75	48	48	42	59	44	75	49	633
Nőgyógyászat	449	447	397	431	424	394	429	388	377	478	432	299	4945
Ortopédia	167	179	200	216	183	190	218	158	204	247	184	189	2335
Pszichiátria gond.	125	142	132	151	95	111	177	93	123	169	73	127	1518
Reumatológia	172	195	172	189	185	162	200	184	169	214	234	168	2244
Sebészet	213	276	273	256	285	264	201	226	229	252	218	194	2887
Szemészet	214	275	252	254	244	223	245	107	266	265	256	201	2802
Ultrahang	133	97	122	115	95	148	115	89	106	108	122	109	1359
Urológia	66	99	66	103	90	65	81	96	108	116	121	98	1109
Mindösszesen:	4359	4974	4677	5108	4676	4709	4674	4358	4506	5043	4696	3785	55565

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 utasítás 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:
Nőgyógyászat, fül-orr-gégészet, bőrgyógyászat, sebészet és a szemészet.

A betegforgalmi statisztika fontos jelzője az intézetben 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>Belgyógyászat</i>		401	601	955
<i>Bőrgyógyászat</i>	936	2 186	2721	3198
<i>Diabetológia</i>	408	232	166	141
<i>EKG</i>	596	695	798	82
<i>Fizioterápia</i>	5 782	7 264	6691	6716
<i>Fül-orr-gége</i>	2 054	2 855	2969	3218
<i>Gyógytorna</i>	2 685	4 135	3965	3352
<i>Kardiológia</i>	954	1 125	1294	1563
<i>Laboratórium</i>	9 962	12 272	13319	14980
<i>Neurológia</i>	583	528	597	633
<i>Nőgyógyászat</i>	2 849	4 218	4695	4945
<i>Ortopédia</i>	2 122	2 250	2124	2335
<i>Pszichiátria</i>	1 131	1 761	1490	1518
<i>Pszichiátriai gondozó</i>	127	194	1109	125
<i>Reumatológia</i>	1 617	2 243	2317	2244
<i>Sebészet</i>	1 852	2 289	2911	2887
<i>Szemészet</i>	1 992	2 237	2321	2802
<i>Ultrahang</i>	1 391	1 624	1216	1359
<i>Urológia</i>	1 119	853	1015	1109
<i>Összesen</i>	38 160	49 362	52 319	55 565

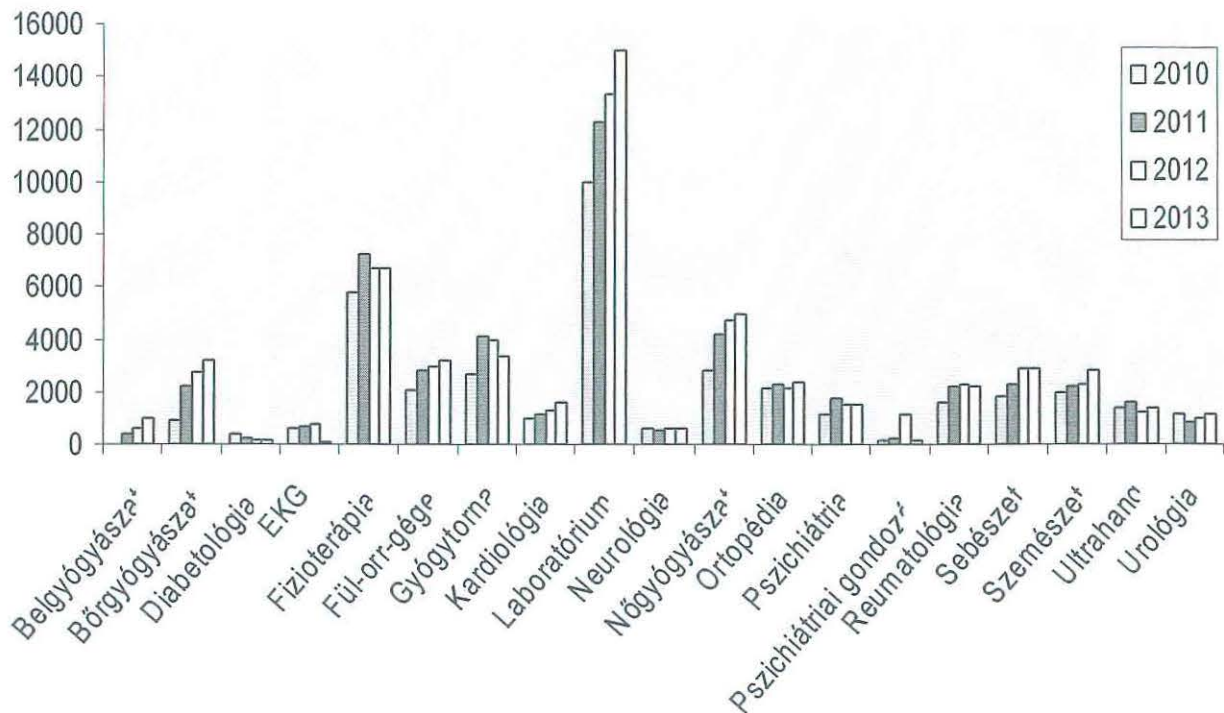
A számok tükrében elmondható, hogy a Rendelőintézetünk éves beteg forgalma növekedett és a növekedés az amúgy is zsúfolt rendeléseken történt

Az EKG szakrendelés 2013.03.01-től a jogszabályi előírásoknak megfelelően megszűnt. Helyette beutalóval a belgyógyászati vagy a kardiológiai szakrendelésen lehet a vizsgálatot elvégezni.. A jogszabály módosítás miatt látható, hogy a két 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, keressük 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 tudunk diabetológus szakorvost találni. 2014.04.01-től sikerült óránként 20 000 Ft-os órabérrel egy megfelelő szakorvossal szerződünk, aki havi egy alkalommal 6 órában elvállalta a biatorbágyi szakrendelést! Ez éves szinten /120 000 Ft x12/ - 1 440 000 Ft többletköltség.

Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



5. A személyi feltételek

Az Egészségházban betegellátást végző munkatársaink létszáma a teljes és részállásokban együttesen 39 fő.

A létszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- vállalkozó szakorvos 27 fő
- intézetvezető asszisztens 1 fő
- gyógytornász 1 fő
- asszisztens 8 fő
- betegirányító 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 a

- sebészet
- laboratórium
- bőrgyógyászat.

A fenti szakrendelések közül 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: 6 hét
- Ortopédia: 5 hét
- Reuma: 1 hét
- Belgyógyászat: 2 hét
- Neurológia: 1 hét
- Nőgyógyászat: 1-2 nap

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 járó-beteg 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 műtétek. A legtöbb műtét a szemészet területén 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.

2013-as évben 119 biatorbágyi lakos vette igénybe az egynapos sebészeti részlegünket.

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

7. Minőségirányítási rendszer

Az egészségügyben napjainkban észlelhető bizonytalanság nagy kockázatot jelent, úgy az egészségügyben dolgozó szakemberekre, mint a potenciális vevőként értelmezhető lakosságra egyaránt. A figyelem többnyire a gazdaságossági és nem a szakmai feladatokra fókuszál, ami közvetlen hatással lehet az ellátás minőségére.

A minőségirányítás kiváló - ha nem az egyetlen - eszköz az intézetmenedzsment kezében ahhoz, hogy az aktuális válságos időszakban is valid adatokra támaszkodó döntéseket hozzon és hogy a kitűzött célok, illetve stratégia megvalósítása érdekében hatékonyan mobilizálja erőforrásait.

Az ISO 9001:2000 szabvány, illetve a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES) - - szerinti minőségirányítási modellek alkalmazása úgy a jogszabályi követelmények (Egészségügyi Törvény), mint a hatékonysági elvárások teljesülését szolgálja.

Az Europ-Med Kft-nek célja, hogy szolgáltatásai minőségének fokozatos fejlesztésével, a betegek érdekeinek szem előtt tartásával, a mindenkori finanszírozási rendszerben az elérhető legmagasabb szintű ellátást a betegek elégedettségére nyújtsa.

Intézetünkben 2012. május 15-16-án az ISO 9001:2008 szabvány szerinti felügyeleti audit volt, amelyen sikeresen megfeleltünk a szabványokban előírt kritériumoknak. Működésünket az Europ-Med Kft. Minőségpolitikája határozza meg.

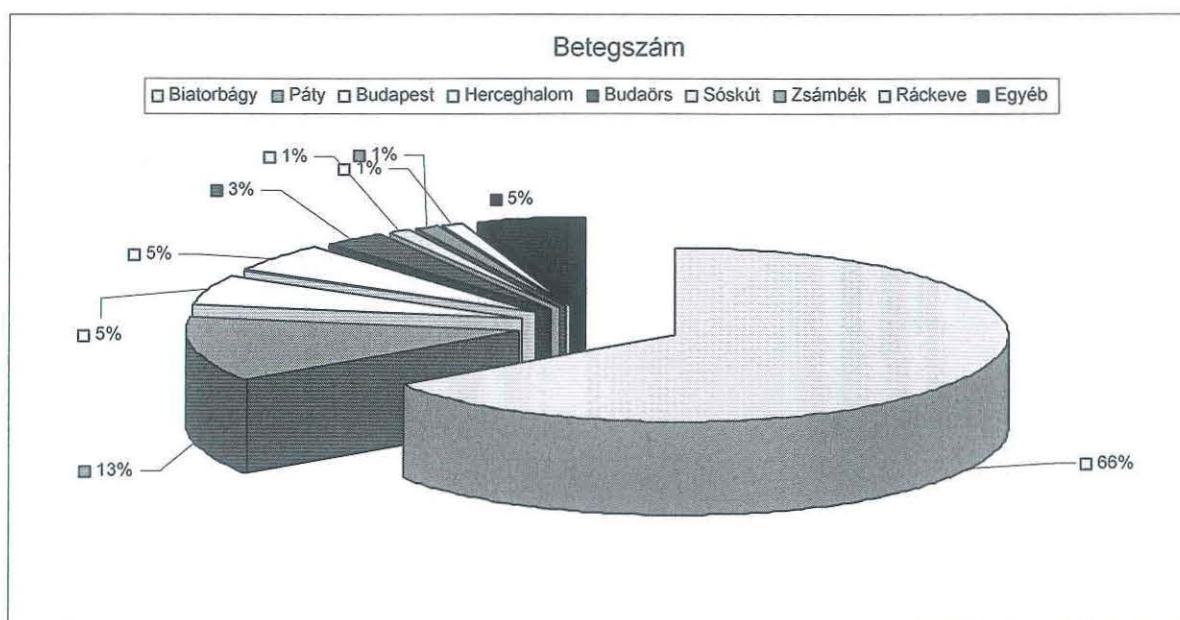
A minőségirányítási rendszeren belül visszatérően betegelégedettségi vizsgálatot végzünk. A kérdőívekre adott válaszok eredményeinek megoszlása a mellékletben található diagramokon látható.

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 84db volt értékelhető.

Az előző évhez képest 10%-kal emelkedett a rendeléseken megjelent biatorbágyi lakosok száma, viszont a megkérdezettek közt kisebb volt a megoszlási arány az egyéb települések között. Leginkább Pátyról, Herceghalomról és Budaörsről jöttek a rendelőbe.



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

A felmérésből egyértelműen kiderül, hogy a Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információk legnagyobb részét a recepciós kollégáktól (46%) és az internetről (34%) szerzik. Ezért is nagyon fontosnak tarjuk a honlapunk folyamatos frissítését, valamint a recepció dolgozó munkatársaink hozzáállását az intézményünkbe érkező betegekhez.

A megkérdezettek 69%-a jónak tartották a recepció működését és az ott kapott tájékoztatást.

Egy egészségügyi intézmény megítélésénél a tisztaság és a higiénias állapot nagyon fontos.. A kérdőívet kitöltők 98% válaszolt igennel arra a kérdésünkre, hogy megfelelőnek tartja-e az épület és a helységek tisztaságát, higiénias állapotát.

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.
- 2013 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.
- Az Egészségház betegellátó tevékenységében részt vevő munkatársaink segítőkész, empatikus, beteg centrikus magatartásának hivatásukhoz méltó megerősítését. Ennek a kis munkaközösségnek az összekovácsolását, hogy jó hangulatú sikeres közös munkavégzés segítségével a betegek javát szolgáljuk.
- Várólisták rövidítése: Ha a Biatorbágyi Önkormányzat tudna költségvetéséből többletfinanszírozást biztosítani a várólisták rövidítésére, akkor a két legfontosabb szakrendelésen, ahol a leghosszabb a várólista (kardiológia, ortopédia) lehetne heti egy alkalommal csak biatorbágyi lakosok számára működtetni egy-egy szakrendelést. Ennek becsült

finanszírozási többletköltsége a diabetológiával együtt kb. 10 millió Ft éves szinten.

Budaörs, 2013-03-26.

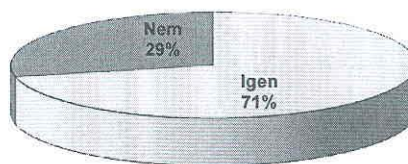
Dr. Kovács Attila
Főigazgató-főorvos

BETEGELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Kérdőíves módszerrel, 84 értékelhető válasz (Lezárva: 2013.05.10.)

1. Ön Biatorbágyon lakik-e?

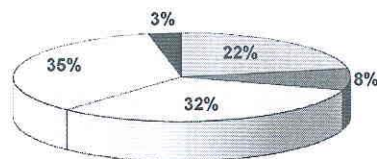
a.)	Igen	60
b.)	Nem	24
	<i>Etyek</i>	10
	<i>Páty</i>	9
	<i>Herceghalom</i>	3
	<i>Egyéb</i>	2



☐ Igen ☐ Nem

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

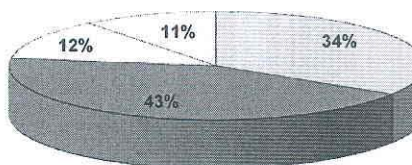
a.)	Sokrétű szolgáltatás	14
b.)	A Rendelőintézet közismert	5
c.)	Figyelmes, udvarias személyzet	20
d.)	Közel van	22
e.)	Egyéb okból	2



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

3. Honnan szokott tájékozódni Rendelőintézetünkkel kapcsolatos információkról (rendelések időpontjairól, azok változásairól, elérhetőségről, stb.)? Milyennek ítéli az ottani tájékoztatást? egyszerre több válasz is lehetséges!

a.)	Internetről	45
b.)	Recepció munkatársaitól	57
c.)	Intézményi tájékoztatókról	16
d.)	egyéb hely(ek)ről	14



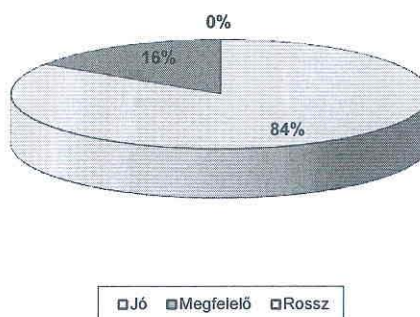
☐ Internetről ☐ Recepció munkatársaitól
☐ Intézményi tájékoztatókról ☐ egyéb hely(ek)ről

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

Szakrendelés	Fő	Perc (átlag)
Belgyógyászat	3	20
Bőrgyógyászat	4	29
Fizikoterápia	6	8
Füül-orr-gégészet	9	12
Gyógytorna	5	9
Kardiológia	3	2
Laboratórium	12	6
Neurológia	1	10
Nőgyógyászat	23	5
Ortopédia	2	25
Pszichiátria	11	8
Reumatológia	20	10
Sebészet	7	17
Szemészet	6	4
Ultrahang	5	9

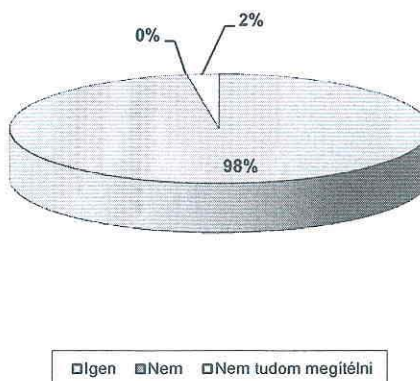
5. Elégedett-e a Recepció működésével, az ott kapott tájékoztatással (pl. szakrendelések, vizsgálatok konkrét helye, időpontja, leletek átvétele, stb.)? Véleménye szerint a tájékoztatás:

a.) Jó	69
b.) Megfelelő	13
c.) Rossz	0



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

a.) Igen	80
b.) Nem	0
c.) Nem tudom megítélni	2



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

a.) bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	20
nem voltam elégedett	0

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

elégedett voltam	20
nem voltam elégedett	0

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

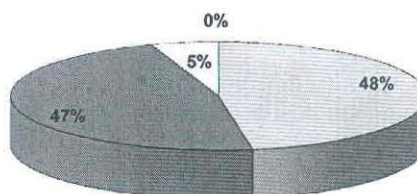
kielégítő volt	20
nem volt kielégítő	0

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

elégedett voltam	17
nem voltam elégedett	0

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

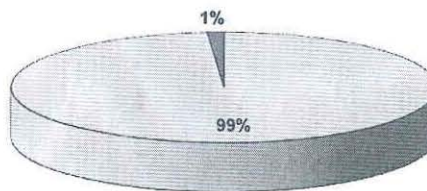
a.) Nagyon jó	36
b.) Jó	36
c.) Megfelelő	4
d.) Rossz	0



□ Nagyon jó ■ Jó □ Megfelelő □ Rossz

12. Szívesen visszajönne-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

a.) Igen, ajánlom másoknak is	76
b.) Nem szeretek idejönni, hacsak tehetem, máshová megyek	1



□ Igen, ajánlom másoknak is
■ Nem szeretek idejönni, hacsak tehetem, máshová megyek

Biatorbágy, 2013.05.28

Készítette:

Tomanek Péterné
vezető asszisztens

dr. Kovács Péter
informatikus

Jóváhagyta:

dr. Kovács Attila
Főigazgató főorvos

Tartalomjegyzék

Beszámoló	1.o.
Bevezető	2.o.
A Biatorbágyi Egészség ház teljesítménye 2013.év vonatkozásában	4.o.
A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok	6.o.
Betegforgalom alakulása	7.o.
Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként	9.o.
Szakmai munka jellemzői	10.o.
Minőségirányítási rendszer	12.o.
Betegelégedettségi felmérés eredményeinek részletezése	13.o.
Tervek, célok	14.o.

Melléklet: Betegelégedettségi felmérés