

BESZÁMOLÓ

A BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

2014-évi MŰKÖDÉSÉRŐL

Készült: Budaörs Város Önkormányzata
Polgármesteri Hivatal
Wittinghoff Tamás Polgármester Úr részére

Készítette: Dr. Kovács Attila
Főigazgató főorvos, Ügyvezető igazgató
Europ-Med Kft.

Budaörs, 2015-04-01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezető.....	03-04.o.
2. 2014. év áttekintése a Budaörsi Eü.-i Központ vonatkozásában	05-06.o.
3. Személyi feltételek.....	07.o.
4. Betegforgalom alakulása (esetszámok).....	08-12.o.
5. Laboratórium működése.....	13-16.o.
6. Szakmai munka jellemzői.....	17.o.
7. Egynapos Sebészet.....	18-20.o.
8. Ügyeleti Szolgálat.....	21-23.o.
9. Védőnői Szolgálat.....	24.o.
10. OEP finanszírozás.....	25.o.
11. Önkormányzati finanszírozású szűrővizsgálatok.....	26 .o.
12. Beruházások.....	28.o.
13. Minőségirányítási Rendszer.....	29-32.o.
14. Tervek, célok.....	33.o.

Mellékletek:

1. számú melléklet	
Ügyeleti szolgálat.....	35 .o.
2. számú melléklet	
Védőnői szolgálat.....	36 .o.
3. számú melléklet	
BTG bérleti díj.....	37.o.
4. számú melléklet	
Betegelégedettségi felmérés	38-43.o.

1. Bevezető

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

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.

Alapvető problémák az egészségügyben:

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 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, 2015-ben is fejlődésről számolhatunk be.

***1. 2014. év áttekintése a
Budaörsi Egészségügyi Központ
vonatkozásában***

2014-re is az egészségügyi finanszírozási helyzet további romlása és teljes kiszámíthatatlansága volt a jellemző.

Sajnos továbbra sem volt lehetőség a szakrendelések óraszámainak bővítésére, így nem volt módunk csökkenteni a rendelőintézet túlzsúfoltságát, nem tudtunk számottevően javítani a várakozási időn és a várólisták hosszúságán.

A betegforgalmi adatok lényegében stagnálást mutatnak, egy-két szakrendelést kivéve, gasztroenterológia, kardiológia, neurológia és ortopédia, ahol számottevő forgalomnövekedés volt, valamint a laboratórium, ennek oka a korrekt, magas szintű szolgáltatás, különös tekintettel arra, hogy a környező laboratóriumok egyre válságosabb helyzetbe kerültek.

A város lakosai számára megnyugtató lehetőség a 24 órás sürgősségi ügyelet, melynek működtetése 8.474.692 Forint veszteséget okozott intézetünknek.

A racionális gazdálkodásnak köszönhetően ebben a rendkívül nehéz évben is sikerült a szakmai színvonalat még tovább emelni.

Szakrendelések	Óraszámok
Aneszteziológia	Heti 15 óra
Általános pszichológia	Heti 6 óra
Belgyógyászat	Heti 12 óra
Bőrgyógyászat	Heti 21 óra
Diabetológia	Heti 17 óra
Elmegyógyászat	Heti 30 óra
Érsebészet	Heti 7 óra
Fizikoterápia	Heti 33 óra
Fül-orr-gégészet	Heti 36 óra
Gasztroenterológia	Heti 14 óra
Kardiológia	Heti 24 óra
Kézsebészet	Heti 8 óra
Laboratórium	Heti 7 óra
Mozgásterápia (gyógytorna)	Heti 35 óra
Neurológia	Heti 8 óra
Nőgyógyászat	Heti 57 óra
Nőgyógyászati ultrahang	Heti 4 óra
Onkológiai gondozó	Heti 4 óra
Ortopédia	Heti 22 óra
Pszichiátria gondozás	Heti 17 óra
Rheumatológia	Heti 33 óra
Röntgen	Heti 36 óra
Sebészet	Heti 38 óra
Szemészet	Heti 43 óra
Traumatológia	Heti 22 óra
Tüdőgyógyászat	Heti 14 óra
Ultrahang	Heti 24 óra
Urológia	Heti 8 óra
	Összesen: Heti 620 óra

3. A személyi feltételek

A Budaörsi Egészségügyi Központ szakorvosi rendelőintézetének létszáma a teljes és részállásokban együttesen összesen 238 fő.

Ez a létszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- igazgatás: 8 fő alkalmazott
- szakorvos: 5 fő alkalmazott
- szakorvos vállalkozók 153 fő – ebből 71 fő ES
- műtős: 3 fő vállalkozó
- gazdasági, kisegítő alkalmazott: 16 fő
- asszisztens: 53 fő alkalmazott

Az összesen 158 fő szakorvos 31-féle diagnosztikai és gyógyító tevékenységben, valamint az egynapos sebészeti ellátásban biztosít magas színvonalú ellátást.

Az országos orvoshiány problémái fluktuációban és hiányban az Europ-Med Kft-nél nem jelentkeztek.

4. Betegforgalom alakulása járóbeteg szakellátásban

A betegforgalmi statisztikák fontos jelzői az intézetben belüli sokrétű munka alakulásának és tendenciáinak. Az alábbi táblázat a 2013-es adatokat hasonlítja össze a 2014. évi adatokkal:

Szakfeladat megnevezése	2013. évi esetszám	2014. évi esetszám	%	2013. évi betegszám	2014. évi betegszám	%
Aneszteziológia	2 250	1 674	74%	2 224	1 610	72%
Általános pszichológia	151	13	8%	13	4	30%
Belgyógyászat	2 649	2 564	96%	1 491	1 516	101%
Bőrgyógyászat	5 498	5 777	105%	3 730	3 836	102%
Diabetológia	2 883	3 036	105%	1 540	1 575	102%
Elmegyógyászat	5 684	5 611	98%	1 622	1 509	93%
Érsebészet	0	2 124		0	1 225	
Fizioterápia	15 956	14 501	90%	1 021	998	97%
Fül-orr-gégészet	10 062	11 366	112%	7 534	6 547	87%
Gastroenterológia	1 747	4 835	276%	1 662	2 972	178%
Kardiológia	3 178	3 754	118%	2 011	2 379	118%
Kézsebészt	0	1 523		0	865	
Mammográfia	1 878	2 070	110%	1 878	1 998	106%
Mozgásterápia (Gyógytorna)	15 408	13 135	85%	1 143	1 158	101%
Neurológia	1 264	1 444	114%	967	1 032	107%
Nőgyógyászat	13 456	15 540	115%	7 298	6 162	84%
Nőgyógyászati ultrahang	0	1 108		0	927	
Onkológiai gondozó	169	145	85%	86	71	82%
Ortopédia	6 681	7 137	106%	3 348	3 595	107%
Pszichiátriai gondozó	329	249	75%	79	53	67%
Rheumatológia	9 041	9 082	100,4%	3 425	3 327	97%
Röntgen	12 297	12 600	102%	10 742	9 966	93%
Sebészet	19 207	18 489	96%	13 107	8 904	68%
Szemészet	8 262	8 799	106%	5 292	4 955	93%
Terhesrendelés	1 092	177	162%	307	119	38%
Traumatológia	5 815	5 403	92%	2 503	2 219	88%
Tüdőgyógyászat	2 278	2 226	97%	1022	1 037	101%
Ultrahang	3 964	4 317	109%	3 669	3 850	105%
Urológia	3 995	4 702	117%	2 225	2 324	104%
összesen	157 018	163 401	104%	79 939	76 733	95%

A fenti számsorokból és az alábbi grafikonokból kitűnik, hogy a szakrendelő esetszáma nőtt, viszont a megjelenések száma 95%-ra csökkent, mely betudható a hatékonyabb betegellátásnak is.

A legnagyobb látogatottságú rendeléseink ebben az évben a következők:

- Gasztroenterológia
- Kardiológia

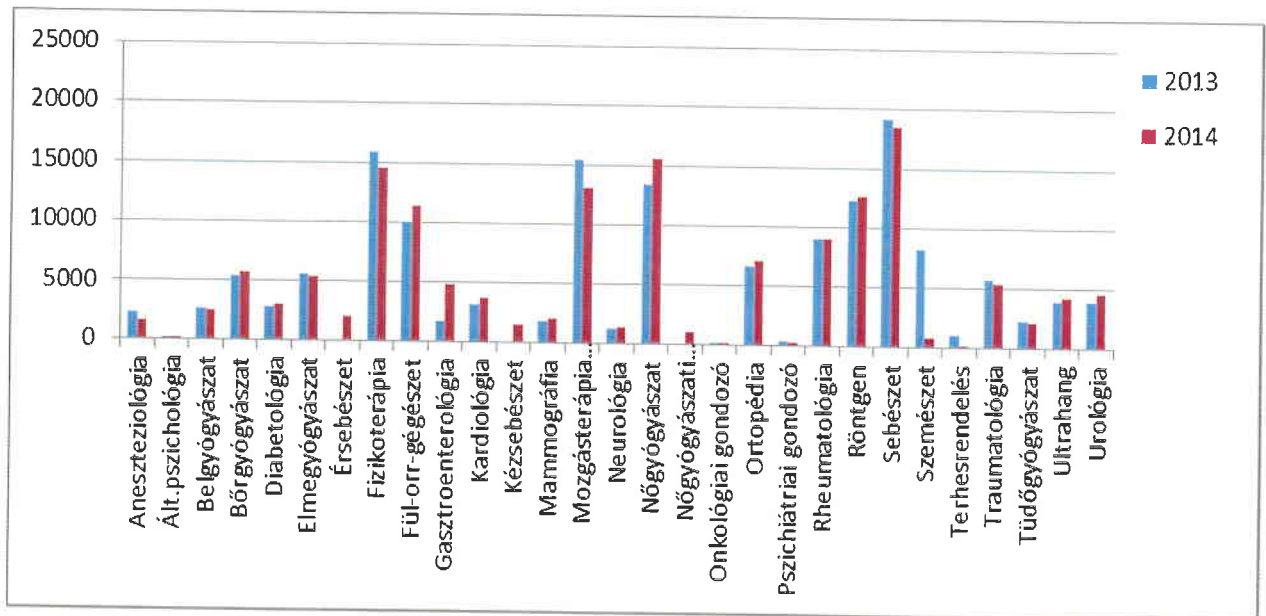
A szakmacsoporton belüli átalakulás következtében megszűnt a mentálhygiénés ellátás, a nőgyógyászati onkológia, valamint a proktológia szakrendelés, ami ezáltal beépült az alap szakrendelésbe (a mentálhygiénia az elmeorvoshoz, a nőgyógyászati onkológia a nőgyógyászhoz, a proktológia a sebész/gasztroenterológiai szakrendelés szakmakódjába).

Önálló szakrendeléssé alakulhatott az érsebészet és a kézsebészet, az előbbi a sebészeti - ; az utóbbi a traumatológiai szakrendelésből vált ki.

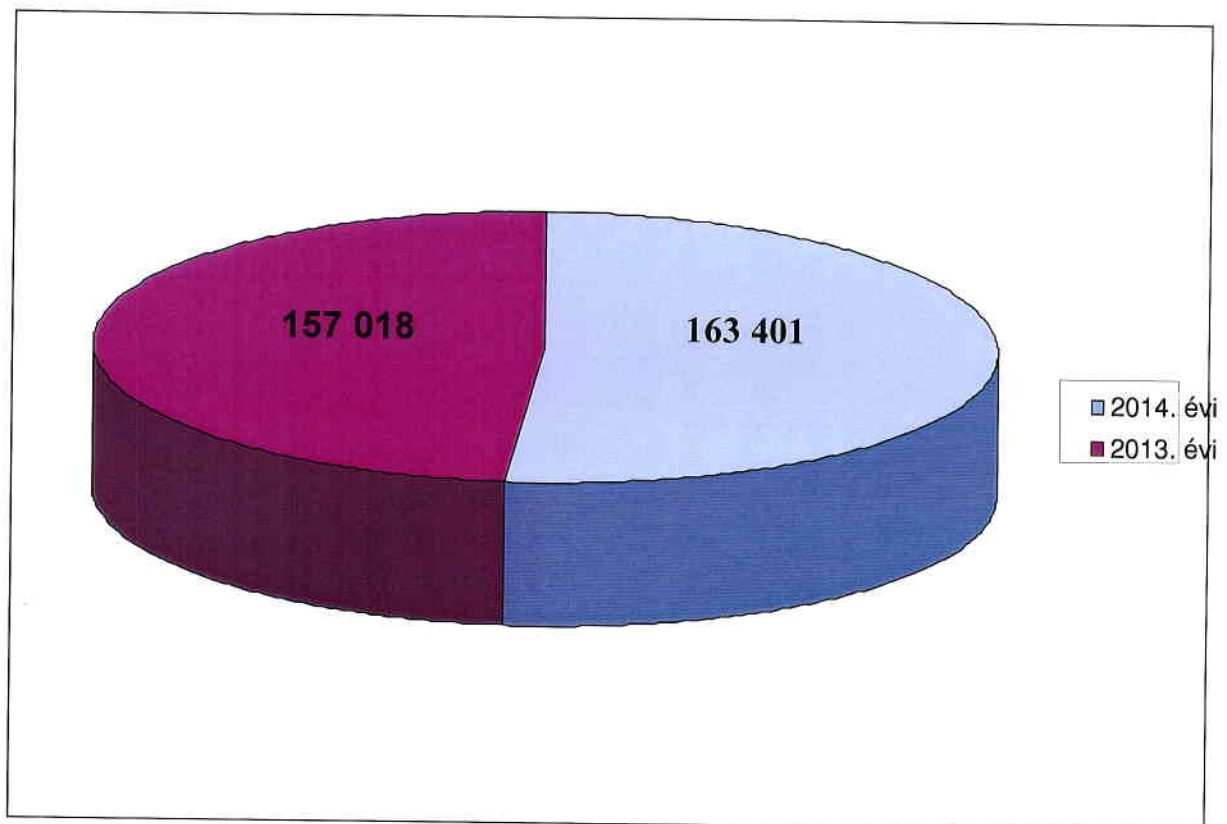
A betegforgalmi statisztika fontos jelzője az intézeten belüli sokrétű munka alakulásának és tendenciáinak, amiket az előző táblázatban jelenítünk meg.

Az EKG szakrendelés 2013.márciustól jogszabályi előírásoknak megfelelően megszűnt. Helyette beutalóval a belgyógyászati vagy a kardiológiai szakrendelésen lehet a vizsgálatot elvégezni. A jogszabály módosítás miatt látható, hogy a kardiológiai szakrendelésen az esetszámok az előző évhez képest megemelkedett.

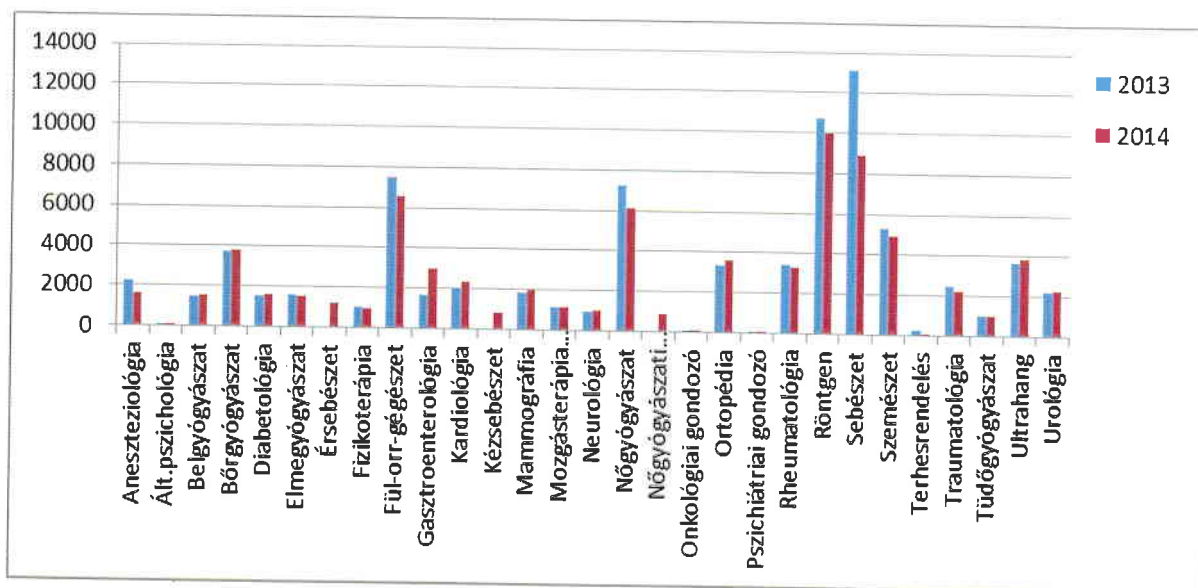
Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



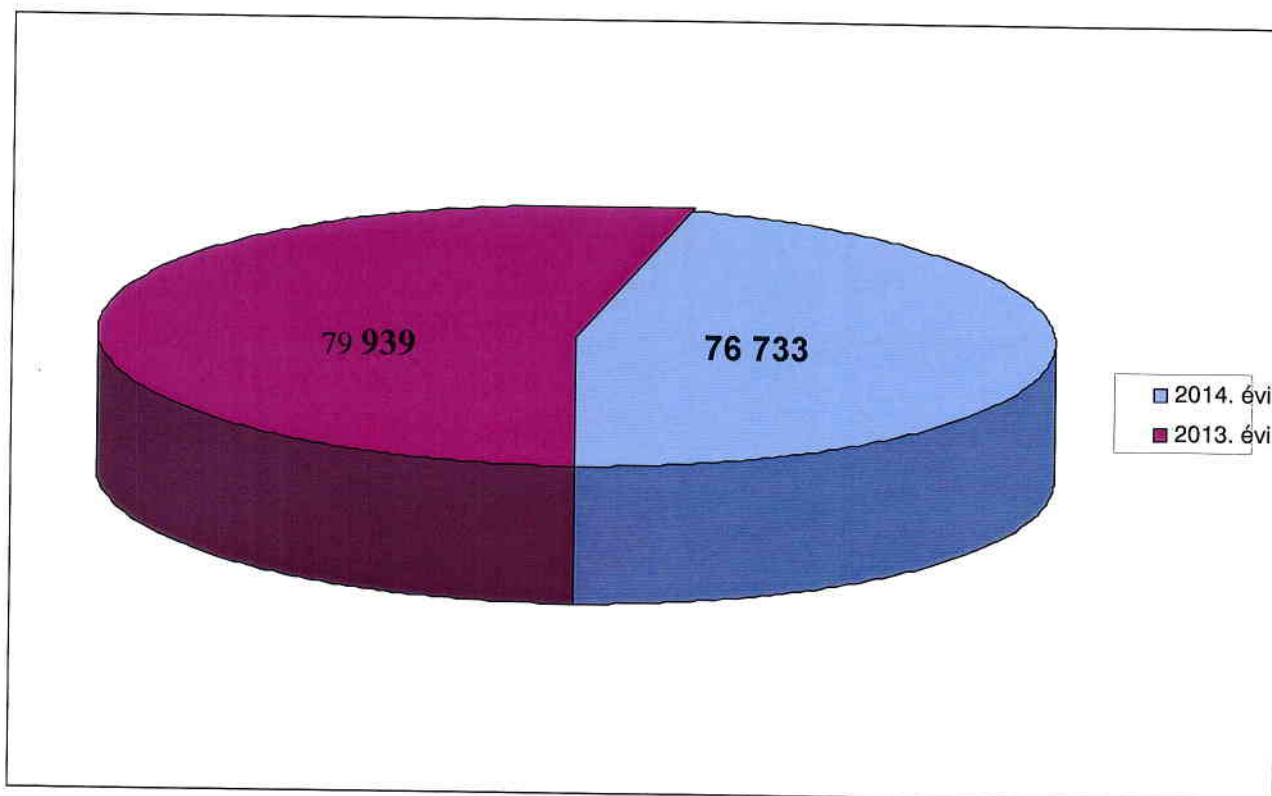
Esetszámok összehasonlítása



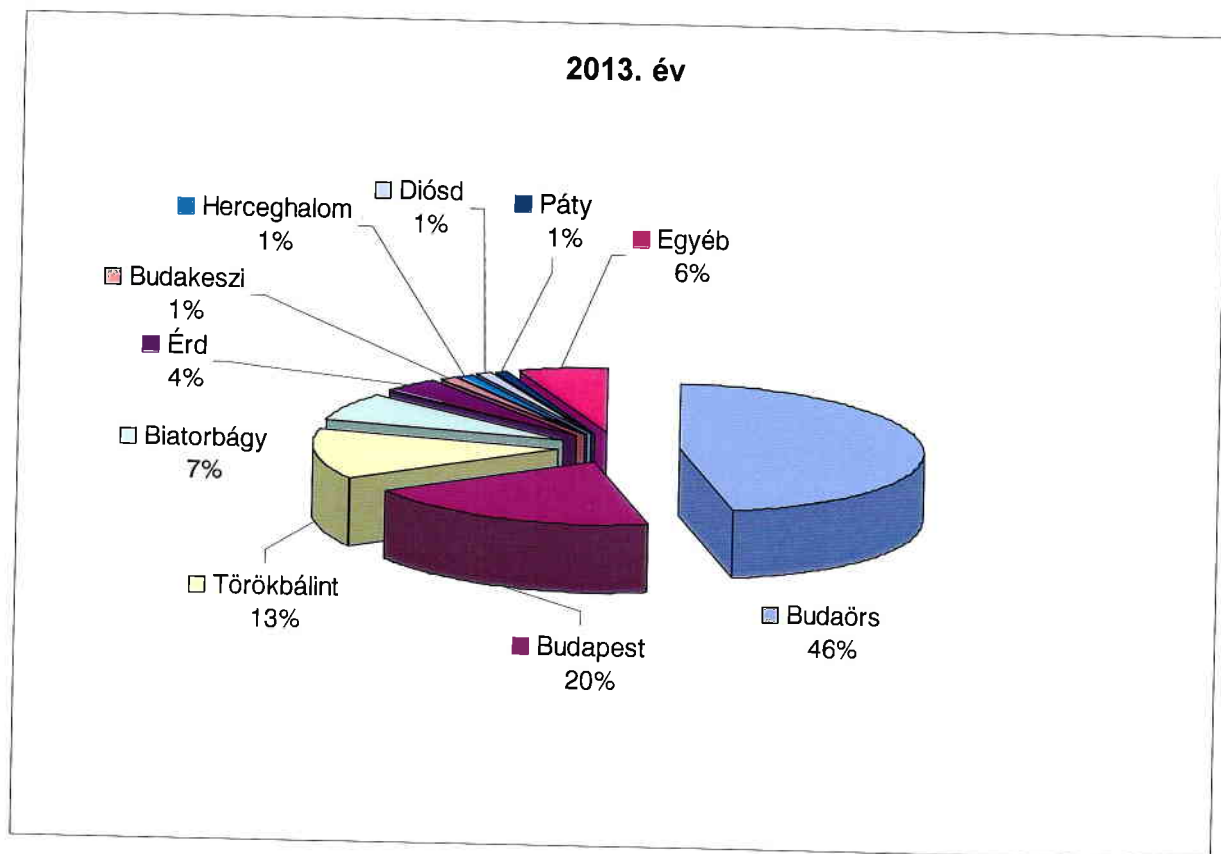
Betegszámok összehasonlítása szakrendelésenként



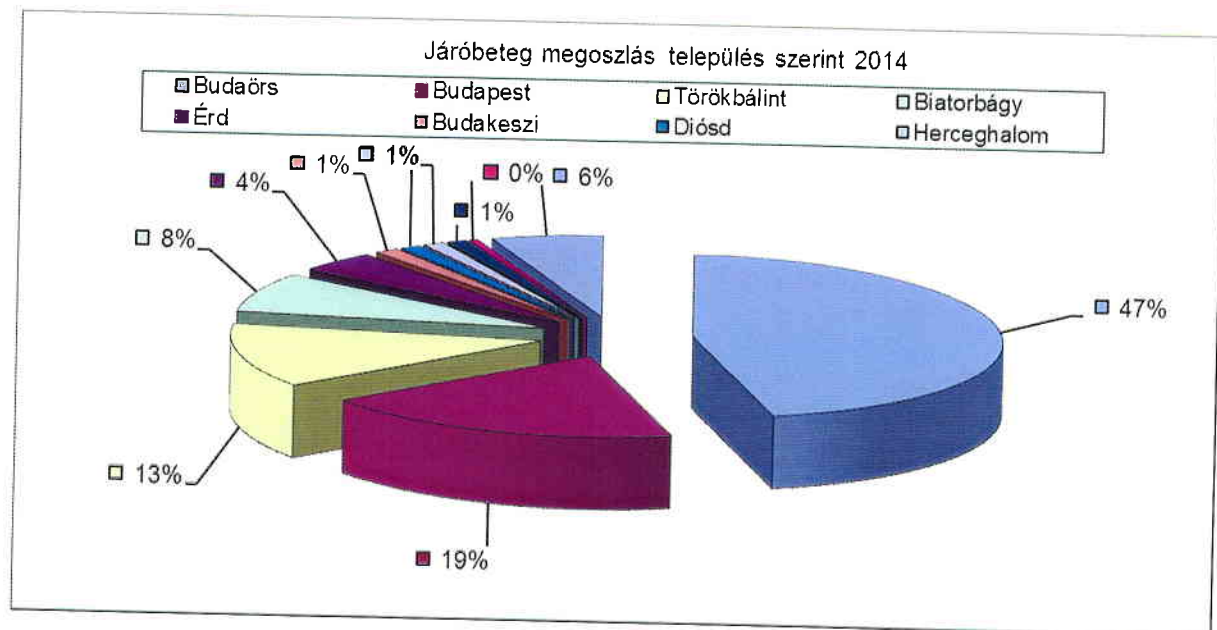
Betegszámok összehasonlítása



Járóbeteg betegszámok település szerint 2013. év



Járóbeteg betegszámok település szerint 2014. év



5. Laboratórium működése

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-tól, 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 laboratórium statisztikai adatai az elmúlt három évben:

Év	Esetszám (fő)	Vizsgálatszám (db)	Teljesítmény (pont)
2011	39 313	830 635	123 886 219
2012	42 115	879 727	136 478 236
2013	44 012	941 508	154 513 302
2014	42 801	929 495	156 917 390

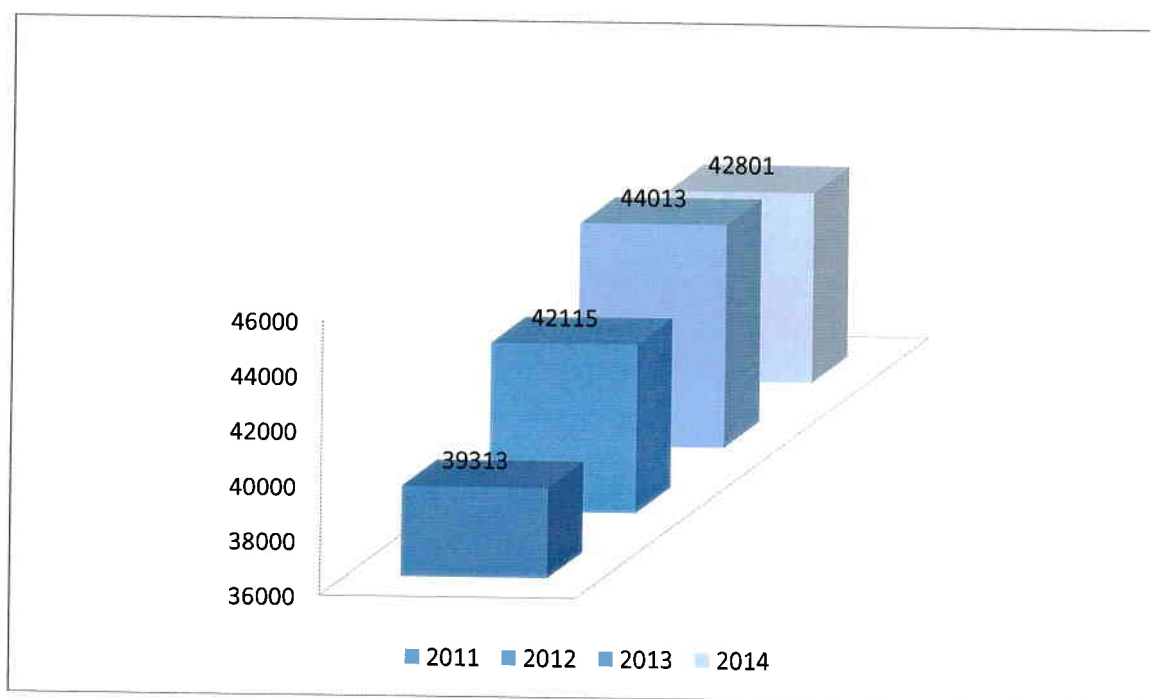
A táblázatban látható egyfajta stagnálás a vizsgálatszám tekintetében, oka a megváltozott beteg fogadási rend.

Helyben vérvételi laboratórium üzemel, de lehetőség van vérkép vizsgálat sürgősségi végzésére is.

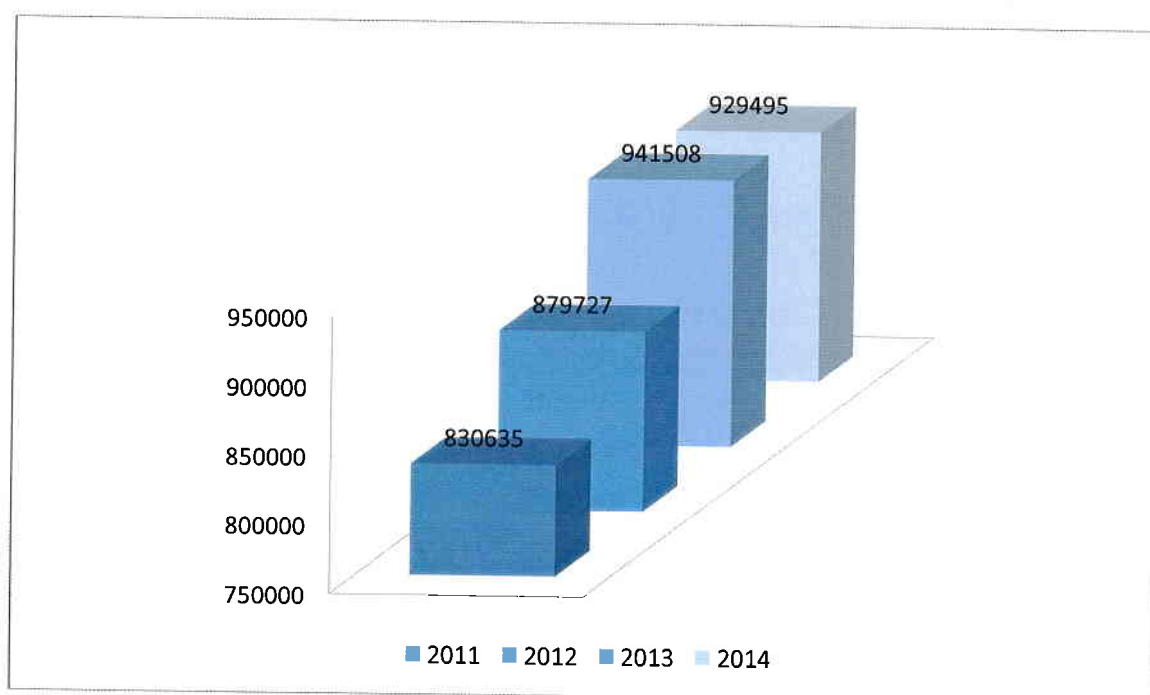
A laboratórium kiszervezésének előnyei

1. **Költséghatékonyság:** A laboratóriumi vizsgálatok elvégzéséért a szolgáltatóval érvényes szerződés szerint csak az OEP finanszírozás díját adja át az EUROPED Kft. A szolgáltatói díj 2014.-ben 73 270 865 Ft volt.
Helyben, ilyen alacsony költséggel a laboratórium üzemeltetése nem lehetséges. Ennek az összegnek legkevesebb a másfélszeresével kellene számolni.
2. **Helytakarékos működés:** Mivel helyben lényegében csak vérvételi laboratórium üzemel (kb. 30 nm²-en), a laboratórium korábbi alapterületének nagy részét sikerült a közvetlen betegellátásban hasznosítani.
3. **Széles vizsgálati paletta:** A CENTRUM-LAB Kft. folyamatosan bővülő vizsgálati palettája szélesebb egy megyei kórháznál és megközelíti az egyetemi vizsgálati spektrumokat. A vizsgálatok döntő többségét minden korlátozás nélkül elérhetővé teszi a rendelőintézet számára. Nincs várólista, mennyiségi korlátozás, ami általános mind az állami, önkormányzati, mind a magánszolgáltatók által üzemeltetett laboratóriumokban.
4. **Rövid leletezési idő:** Annak ellenére, hogy a vizsgálatok nem helyben készülnek, a leletek az esetek döntő többségében a vérvétel napján elkészülnek, és az egységes informatikai rendszernek köszönhetően akár már másnap reggel a Budaörsi Rendelőintézetben kinyomtathatóak, vagy a páciens kérésére a beteg által megadott e-mail címre küldjük, még aznap.

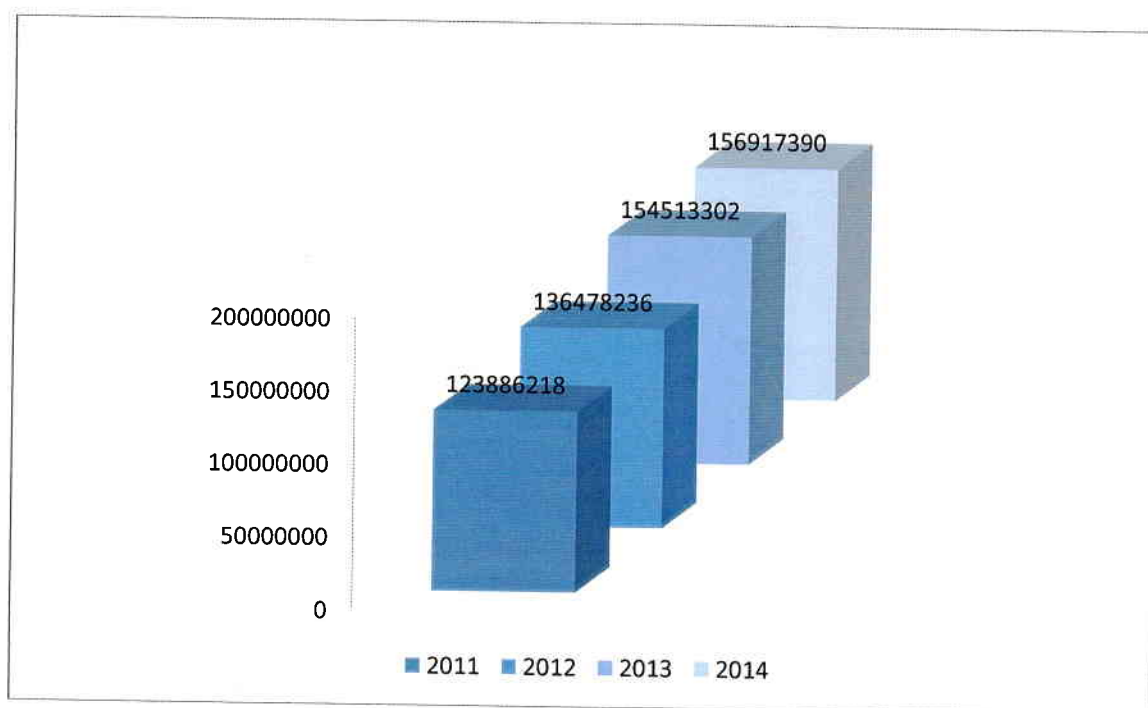
Laboratóriumi esetek száma



Laboratóriumi vizsgálatok száma



Laboratóriumi Teljesítmény (pontszám)



A fenti beteg forgalmi adatokból jól látható, hogy a laborszolgáltató működésével úgy a beutaló háziorvosok- házi gyermekorvosok, szakorvosok, mind a betegek elégedettek.

6. Szakmai munka jellemzői

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

- a sebészet,
- a laboratórium, és
- a 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:

Szakma	Időpontkéréstől az ellátásra kerülésig
Belgyógyászaton belül pajzsmirigy	12-16 hét
Diabetológia	8-10 hét
Érsebészet	3-5 hét
Gasztroenterológia	2 -3 hét
Kardiológia	4 hét
Kézsebészet	4 hét
Nőgyógyászat	1-2 hét
Nőgyógyászati ultrahang	1 hét
Orthopédia	6-8 hét
Rheuma	4-5 hét
Szemészet	12 hét
Ultrahang	5-6 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.

7. Egynapos sebészeti ellátás

Budaörsi Egészségügyi Központban működő Egynapos sebészeti részlegünk 2004. évi megnyitása, valamint 2008. évi bővítése a 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 polgárok számára választási lehetőséget ad bizonyos kórképek gyógyításának esetében a kórházi ellátás kiváltására.

Az egynapos sebészet keretei között a jogszabályokban megengedett beavatkozásokat végezzük:

- érsebészeti,
- fül-orr-gégészeti
- kézsebészeti,
- nőgyógyászati,
- orthopédiai,
- sebészet,
- szemészeti műtétek

Alegtöbb műtét a szemészet területen valósul meg, ahol a rendelkezésre álló csúcstechnológia igénybe vételével az elöregedett, 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 műanyagból történő lágyéksérv műtéteket, melyek a korszerű műtéti technológia előtt még közel egy hetes kórházi benttartózkodást igényeltek.

A lakosság körében a rendelkezésre álló lehetőségek kihasználásával igyekeztünk népszerűsíteni az egynapos ellátási formát a városunk sajtójában, televíziójában. Számtalan újságcikk, riport készült munkatársainkkal, az egynapos részleg, valamint az intézmény vezetőivel. A betegeink visszajelzései, pozitív véleményei, köszönő levelei inspirálóak számunkra, elégedettségüket tekintjük a legfontosabb marketingnek.

Mindezek hatására egyre folyamatosabb, tervezhetőbb lett a betegforgalom, így a 2014-es év is előzetes elképzeléseink szerint alakult, **2905 műtétet végeztünk.**

A grafikonok összehasonlításából kitűnik, hogy a kézsebészeti beavatkozások száma nőtt, mely azzal magyarázható, hogy egyre többen sms-eznek, és így a kéz ízületi sérülések száma növekszik, melynek ellátására az egynapos sebészet a legmegfelelőbb. A fül-orr-gégészeti műtétek száma több mint négyszeresére emelkedett, ennek magyarázata lehet az egynapos sebészet elterjedése betegeink körében. Annak ellenére, hogy összességében csökkent a műtéteseink száma, továbbra is a legtöbb műtétet a szemészetben végeztük. A rendelkezésünkre álló csúcstechnológia igénybevételével az előregedett, elhomályosodott szemlencse eltávolításával párhuzamosan **1208** új hajlékony lencse beültetése történt meg sikeresen a teljes látás élményével ajándékozva meg betegeinket.

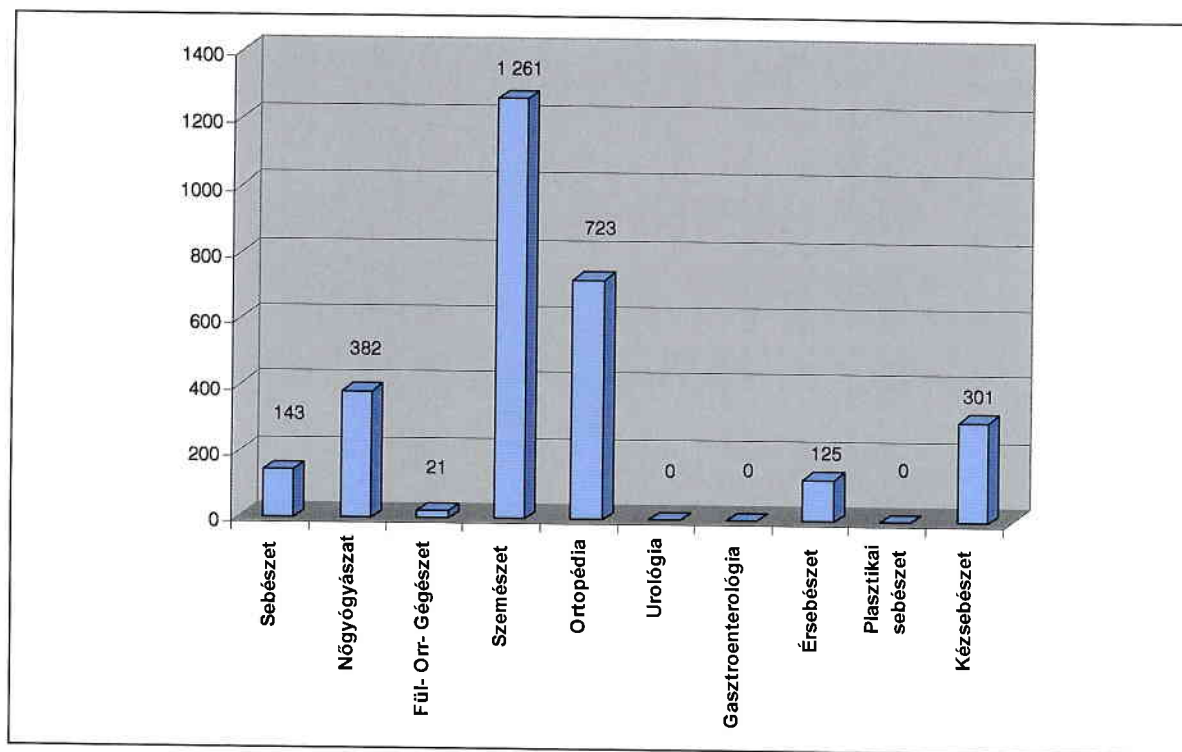
A sebészeti műtétek száma valamelyest csökkent, de a korszerű, háló beültetéssel végzett sérvműtétek száma ennek ellenére csak minimálisan csökkent. A szövetbarát műanyagból történt lágyéksérv műtétek előtti időszakban még közel egy hetes kórházi ápolást igényelt a sérv kezelés.

A nőgyógyászati műtétek száma csökkenést mutatott, de elmondhatjuk, hogy a laparoscopos műtétek továbbra is népszerűek a betegeink körében.

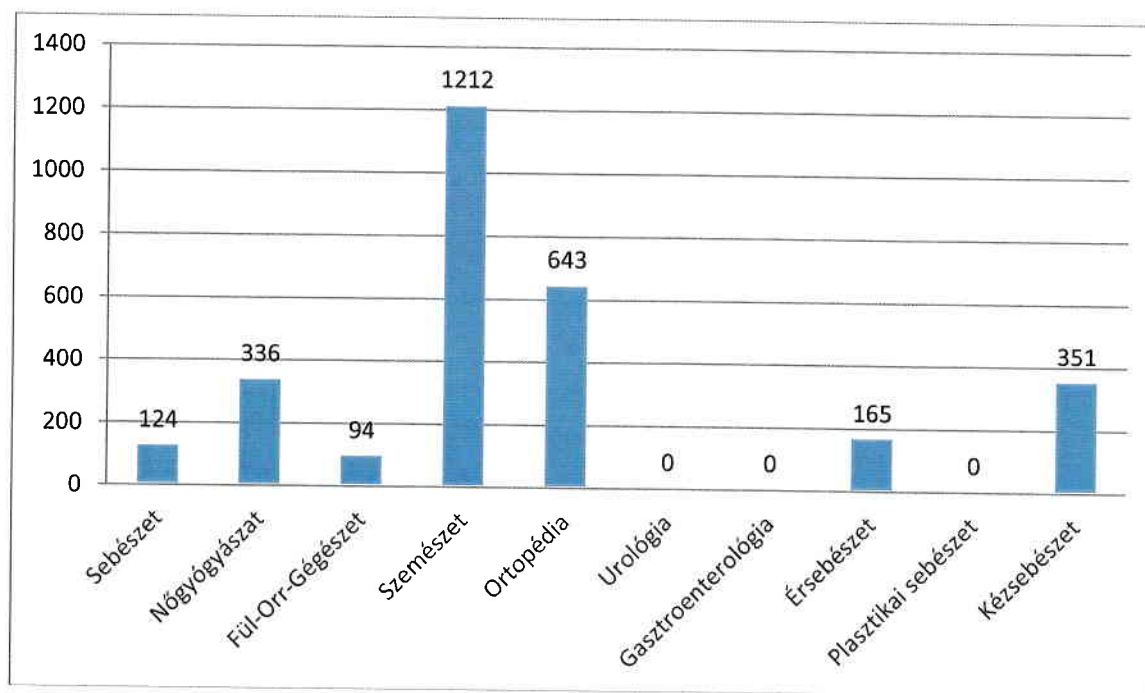
A 2013-ban bevezetett kötelező várólista vezetés intézetünkben a sebészetet, nőgyógyászatot és a szemészetet érinti. Ez további jelentős adminisztrációs terhet jelentett a részlegnek, ezért az informatikai rendszer jelentős fejlesztésével automatizáltuk a várólista vezetéskét. Ennek köszönhetően egyelőre levonás és büntetés még nem terhelte amúgy is szűkös OEP finanszírozásunkat.

Az alábbi grafikonokon szemléltetjük az ES 2013. és 2014. évi esetszámai

EGYNAPOS SEBÉSZETI MŰTÉTEK 2013.évben



EGYNAPOS SEBÉSZETI MŰTÉTEK 2014. évben



8. Ügyeleti Szolgálat működése

Budaörs Város Önkormányzata 2001. július 01-től biztosítja vállalkozói szerződés alapján a település lakosságának 24 órás sürgősségi orvosi ügyeleti ellátását.

Az Önkormányzat és a szerződést aláíró két cég alapvető célja az volt, hogy az arra rászoruló betegek számára a lehető legrövidebb időn belül elérhetővé váljanak az életveszélyes állapotok megszüntetéséhez szükséges eszközök és szakemberek.

Az elmúlt évek bizonyították az elképzelés helyességét, s a lakosság részéről egyre nagyobb igény jelentkezett erre a szolgáltatásra. Ezen megjelent fokozott igények kielégítése miatt az elmúlt években bővítettük a személyi és tárgyi feltételeket.

Hétköznapiokon 24 órában a járó és fekvő betegeket egy orvos látja el a rendelőben és a rendelőn kívül.

Hétfőn és ünnepnapokon 2 orvos dolgozik, akik közül az egyik orvos reggel 7 órától este 19 óráig a rendelőben megjelenő járó betegeket, a másik orvos a hívásokra kimelve a helyszínen a fekvő betegeket, majd este 19 órától másnap reggel 07 óráig mind a járó mind fekvő betegeket látja el.

A lakosság pozitívan fogadta ezt a szolgáltatásbővítést, viszont visszajelzéseiből tudjuk, hogy fontosnak tartanának egy 24 órában működő gyermekorvosi ügyeleti ellátást is.

Az ellátásban résztvevő szakembereink nagy tudással és tapasztalattal rendelkeznek a sürgősségi betegellátás területén, így véleményünk szerint ezen újabb ellátási forma nem indokolt.

A betegek biztonságos ellátásának technikai feltételei a szakma szabályainak megfelelően biztosítottak (gépkocsi, hordozható EKG, defibrillátor, pulsoxyméter, gyógyszerek stb.), s így lehetővé válik, hogy a legmagasabb szinten lehessen az életveszélyes állapotokat elhárítani.

A háziorvosokkal és az egészségügyi központ szakorvosaival is szoros együttműködést alakítottunk ki a betegek minél hatékonyabb ellátása érdekében. Az Országos Mentőszolgálat, - együttműködési megállapodásunknak megfelelően - rendszeresen igénybe veszi az ügyeletet a sürgősségi betegellátás

érdekében. Súlyos esetekben párhuzamos riasztást alkalmazva közösen látjuk el a rászorultakat.

A Város Önkormányzatától számos segítséget kaptunk annak érdekében, hogy a lakosság szolgáltatásunkat minél könnyebben igénybe vehesse (pl.: újságban, szórólapokban, egyéb médiákban közzétették az orvosi ügyelet elérhetőségét illetve újságcikk jelent meg az ügyeleten feladatairól, az ott végzett munkáról).

Lakosság pozitív visszajelzéseiből tudjuk, mennyire elégedettek azzal, hogy 24 órában rendelkezésükre áll a sürgősségi betegellátáshoz magas szinten értő orvos, aki szükség esetén ellátásukról gondoskodik

2014. 01.01-től 2014.12.31 –ig terjedő időszakra

Budaörsi ellátások 2014.

Hónap	Ambuláns				Hívás				Kórház				Exit				Összesen				Össz:
	Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		
	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	
2014.01	171	63	36	14	87	33	2	5	55	17	4	9	10	4	0	0	258	96	38	19	411
2014.02	38	15	6	3	22	19	2	2	11	8	0	0	1	2	1	0	60	34	8	5	107
2014.03	196	69	52	17	83	47	6	3	41	19	4	4	6	5	0	0	279	116	58	20	473
2014.04	169	55	54	21	81	38	2	1	38	14	1	4	7	1	0	0	250	93	56	22	421
2014.05	154	70	65	20	78	37	2	4	41	9	4	3	4	5	0	0	232	107	67	24	430
2014.06	188	95	63	39	78	36	1	7	50	15	3	4	9	2	0	0	266	131	64	46	507
2014.07	178	83	27	19	92	43	3	2	43	16	1	4	3	4	0	0	270	126	30	21	447
2014.08	221	86	48	24	82	31	0	3	41	15	1	2	7	1	0	0	303	117	48	27	495
2014.09	182	82	50	23	99	43	4	6	42	13	3	3	6	2	0	0	281	125	54	29	489
2014.10	174	76	64	21	90	50	4	4	43	21	3	5	8	8	0	0	264	126	68	25	483
2014.11	164	75	60	17	76	43	4	2	46	15	2	1	4	7	0	0	240	118	64	19	441
2014.12	213	64	100	33	80	54	6	3	34	16	1	0	11	6	0	0	293	118	106	36	553
Össz.:	2048	833	625	251	948	474	36	42	485	178	27	39	76	47	1	0	2996	1307	661	293	5257

Törökbálinti ellátások 2014.

Hónap	Ambuláns				Hívás				Kórház				Exit				Összesen				Össz:
	Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		Felnőtt		Gyerek		
	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	N	É	
2014.01	31	10	12	4	34	17	1	0	15	10	2	0	7	1	0	0	65	27	13	4	109
2014.02	132	72	41	20	65	34	2	8	36	18	2	6	3	4	0	0	197	106	43	28	374
2014.03	20	10	13	2	23	15	1	1	9	2	1	0	4	2	0	0	43	25	14	3	85
2014.04	33	15	20	6	34	21	2	0	15	4	1	2	3	1	0	0	67	36	22	6	131
2014.05	25	12	12	4	34	27	1	3	20	13	1	0	4	1	0	0	59	39	13	7	118
2014.06	50	8	13	8	28	23	3	2	12	6	3	0	1	1	1	0	78	31	16	10	135
2014.07	27	15	14	8	36	29	0	0	9	6	2	0	0	1	0	0	63	44	14	8	129
2014.08	26	15	7	4	36	17	1	2	19	8	1	0	1	2	0	0	62	32	8	6	108
2014.09	23	20	12	5	40	19	0	2	18	8	2	0	3	0	0	0	63	39	12	7	121
2014.10	25	12	12	5	28	14	1	0	15	3	2	1	2	2	0	0	53	26	13	5	97
2014.11	17	12	3	4	39	20	1	1	16	9	0	1	2	1	0	0	56	32	4	5	97
2014.12	53	16	27	2	36	15	1	3	16	2	0	0	2	2	0	0	89	31	28	5	153
Össz.:	462	217	186	72	433	251	14	22	200	89	17	10	32	18	1	0	895	468	200	94	1657

Az ügyeleti szolgálat bevétel és kiadásait az **1.sz. melléklet** tartalmazza.

9. Védőnői szolgálat működése

Budaörs Város Önkormányzat és az Europ-Med Kft. szerződése alapján a Védőnői Szolgálat működését közösen biztosítják.

A szolgálat működése:

- az Egészségügyi Központban / Budaörs, Kossuth L.u.9./,
- a Lévai u.31.szám alatti rendelőben, és
- a Kismartoni u. 45. szám alatti rendelőben történik.

2013-ban a védőnői körzetekhez tartozó ellátási terület, illetve a védőnői álláshelyek száma nem változott az előző évhez képest.

- 10 területi védőnő
- 3 iskolavédőnő

Statisztikai adatok a Védőnői Szolgálat munkájából:

- Csecsemő és kisgyermek stáuszvizsgálatainak száma: 2573, ami 96%-ban teljesült, ami jól tükrözi a védőnői munka minőségét.
- Gondozott családok száma összesen 1 755 a 10 védőnői körzetben. Évek óta folyamatos növekedést mutat, az elköltözések száma valamivel kevesebb.
- 2014-ban 284 csecsemő született, több mint az előző évben/ 243/. 2012-ben és 2014-ben született újszülöttek száma megegyezik.

A Védőnői Szolgálat tárgyi működési feltételei adottak. A megnövekedett védőnői létszám miatt helyhiánnyal küszködünk, 16nm-es védőnői szobában 7 védőnő dolgozik együtt a Kossuth Lajos utcai rendelőben, a Lévai utcai rendelőben 3 védőnő.

10. OEP finanszírozás

Intézményünk egészségügyi szolgáltatási bevételeinek döntő hányadát, közel 93 %-át, az OEP finanszírozás adja, és ez erősen meghatározza gazdálkodásunkat is.

Az OEP elszámolás sajátosságai nehezen tervezhetővé teszik az eredményességünket, ugyanis teljesítményünk **forint értékét** minden hónapban **utólag** állapítják meg. Az elvégzett beavatkozások meghatározott pontszámot kapnak ugyan, viszont a pontok értéke az intézet teljesítménye alapján dől el, változó mértéket adva.

Ezzel szemben költségeink meghatározott összegben és azonnal jelennek meg; csak részben, a közreműködő orvosok díjazására van kihatással a később realizálódó OEP finanszírozás tényleges mértéke.

A pontérték fent említett bizonytalanságát további tényezők is befolyásolják:

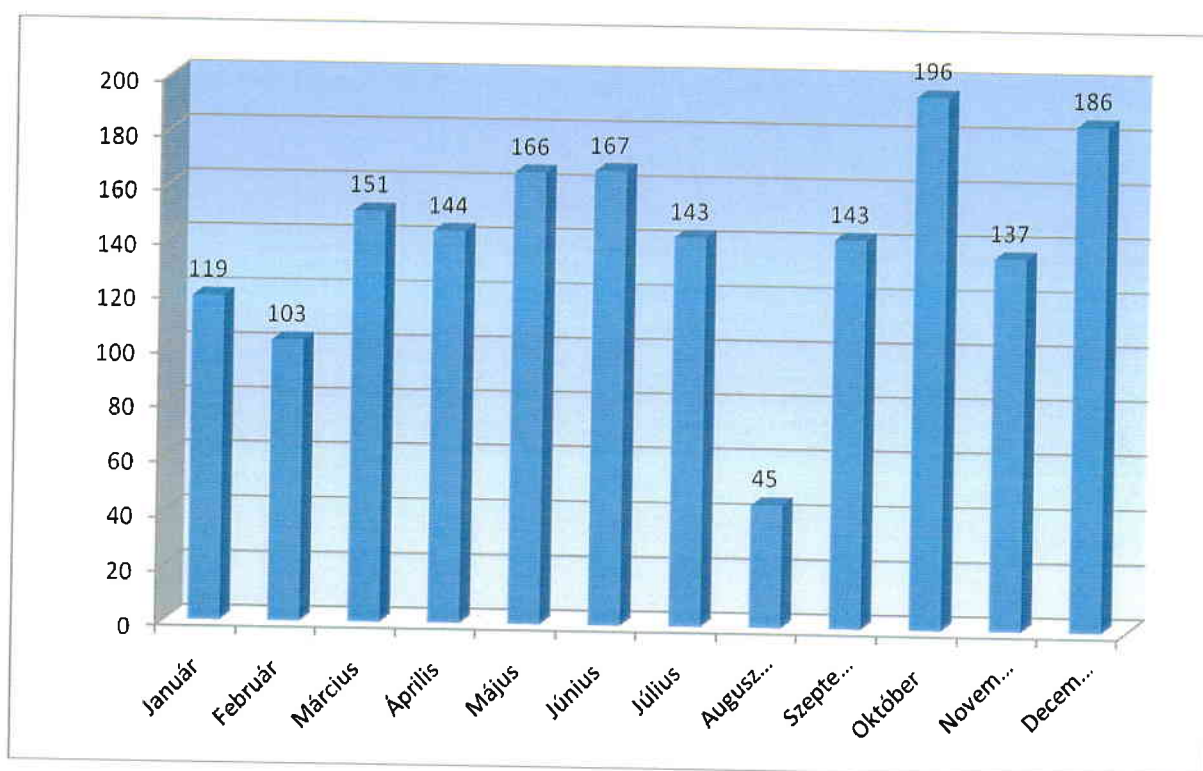
- Az úgynevezett **Teljesítmény Volumen Korlát (TVK)** havi bontásban határozza meg az elszámolható teljesítmény mennyiségét, mivel a finanszírozást az OEP az ellátóknak kizárólag e volumenkorlát keretein belül nyújtja teljes egészében.
- A **2 perces és 5 perces szabály**, mely esetében egy beavatkozásnál min. 2 percet számolhat el az Intézmény. Az elvégzett tevékenységért jelentett pontérték és a 2 perces szabály alapján finanszírozott pontérték közti különbséget az OEP nem finanszírozza.

Ezek a tényezők azt eredményezik, hogy a teljesített munkánknak a megfizetése csak részben történik meg. Amennyiben a pénzügyi szabályozók által kijelölt irányt tartanánk, hosszú várólisták alakulnának ki. Intézményünk inkább vállalta a veszteséget, de a betegek ellátását minden lehetséges módon elvégeztük. Erőnk azonban véges, így a várólisták további elkerüléséhez szükségünk lenne külső segítségre is.

11. Önkormányzati finanszírozású szűrővizsgálat

Évek óta, így a 2014. évben is az Önkormányzat segítségével finanszírozottan tudjuk ellátni a budaörsi lakhelyű hölgyek mammográfiás vizsgálatát.

2014.évben megjelent budaörsi hölgy lakosok mammográfiás vizsgálata 1760 fő



SAJÁT BEVÉTELEINK

Saját bevételeink fő tételét elsősorban a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások biztosítják. Az egyéb vizsgálati díjak (nem biztosított betegektől és az OEP által nem finanszírozott beavatkozásokból), a közüzemi költség áthárítás, továbbra sem biztosítanak számottevő bevételi forrást.

KIADÁSOK

A kiadási oldal növekedése elsősorban a szakmai anyagok, gyógyszerek, energia, karbantartási és egyéb szolgáltatások árainak emelkedése, valamint az amortizáció miatt a 2014. évben tovább fokozódott.

12. 2014. évben megvalósult beruházások

A vizsgált időszakban az alábbi beruházások történtek:

Számítástechnikai eszközök	583 000
Szakmai, gép, műszer	3 332 000
Összesen	3 915 000

Az önkormányzattal kötött feladatátadási szerződés vállalásának teljesítésére ebben az évben az Europ-Med Kft. az alábbi feladatokra jutó összegeket fordította:

<i>24 órás ügyeleti szolgálat</i>	<i>8 474 692</i>
<i>Védőnői szolgálat</i>	<i>1 949 375</i>
<i>Bérleti díj</i>	<i>23 233 752</i>
<i>Beruházások</i>	<i>3 915 000</i>
<i>Iparűzési adó</i>	<i>7 470 000</i>
ÖSSZESEN	45 042 819

13. Minőségirányítási rendszer

A Budaörsi Egészségügyi Központban 2000-óta működik tanúsított minőségirányítási rendszer. Az ellenőrzést akkreditált, nemzetközileg elismert tanúsító cég végzi évente, az egészségügyi minőségbiztosításban nagy tapasztalattal rendelkező, regisztrált orvos vezető auditor irányításával. Ennek megfelelően nemcsak az általános minőségirányítási követelmények, hanem egészségügyi szolgáltatásaink is hiteles nagyító alá kerülnek a független tanúsító cég szakértője részéről.

Minőségirányítási rendszerünk az ISO 9001 nemzetközi szabvány előírásaival összhangban működtetjük és az alábbi területekre terjed ki:

„Egészségügyi szolgáltatás. Alapellátás, járóbeteg szakellátás, egy napos sebészeti ellátás, szűrés, otthoni szakápolás, gondozás.”

A vezetőség maximálisan elkötelezett a minőségirányítási rendszer működtetése, fenntartása, folyamatos továbbfejlesztése és a tanúsítvány megtartása érdekében.

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 kerül sor.

Minőségirányítási rendszerünk hatékony működése és továbbfejlesztése érdekében rendszeresen, belső minőségügyi auditok során ellenőrizzük saját működésünket és vizsgáljuk, valamint értékeljük betegeink elégedettségét, véleményét, javaslatait is.

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy betegeink előremutató és alkotó véleményét felhasználjuk napi működésünk, szolgáltatásaink minőségének folyamatos javítása érdekében.

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 mindenkor 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 megteesszük a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy a későbbiekben ismételten 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 legutóbbi betegelégedettségi felmérés során adott válaszok eredményeinek grafikus értékelése a mellékletben található diagramokon látható.

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.

A betegelégedettségi vizsgálatok során, sajnos évek óta tapasztalt visszatérő panasz, hogy a járóbeteg szakellátásokat igénybe vevő betegeink nagyon hosszú előjegyzési és várakozási időket követően kapják meg az ellátást. Ezen szervezéssel, optimalizálással igyekszünk segíteni, de a probléma országosan jelen van az egészségügyben, a rajtunk kívül álló, finanszírozási korlátok miatt. Meggyőződésünk, hogy a finanszírozási lehetőségek javításával betegeink is elégedettebbek lennének a hosszú várakozási idők tekintetében.

Minőségpolitikánkból adódóan, intézményünk vezetésének egyik legfontosabb célja, hogy szolgáltatásaink minőségének fokozatos fejlesztésével, a betegek érdekeinek szem előtt tartásával, a mindenkori finanszírozási rendszerben biztosítsa az elérhető legmagasabb szintű ellátást és a betegek elégedettségét.

Dolgozóinkat és külső munkatársainkat arra ösztönözzük, hogy az egyenletes minőség elérése érdekében:

- az intézmény minőségpolitikáját valamennyien elismerjék,
- munkájukkal és magukkal szemben fokozottan igényesek legyenek,
- tartsák be a vonatkozó belső és külső szabályozások előírásait,
- továbbképzéssel, önfejlesztéssel tevékenységük színvonalának emelésére törekedjenek.

A betegek elégedettségének folyamatos biztosítása érdekében:

- figyelemmel kísérjük a részükről felmerülő igényeket és törekszünk azok kielégítésére,
 - évente mérhető minőségcélokat határozunk meg, melyek teljesülését a vezetőségi átvizsgálásokon értékeljük,
 - szállítóinkkal, alvállalkozóinkkal hosszú távú, kölcsönösen előnyös kapcsolatokra törekszünk,
 - csak olyan szállítók, alvállalkozók szolgáltatásait és termékeit vesszük igénybe, akik a követelményeknek stabilan meg tudnak felelni.
- Munkánk igazi elismerése, betegeink elégedettsége.

14. 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 Budaörsi Városi Önkormányzattal való, konstruktív, sikeres együttműködésünk folytatása kiemelt célunk.
- Az évek óta húzódó fizikoterápia és gyógytorna helyiség problémájának megszüntetése Budaörs Kossuth Lajos utca 5 szám alatt kialakítandó rendelő helyiségekben megoldódik 2015-ben.

Budaörs, 2015-04-01.



Dr. Kovács Attila
Főigazgató-főorvos

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

Mellékletek

1.számú melléklet

Ügyelet

2014.01.01-2014.12.31 Bevétel - Kiadás alakulása

Hónapok	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	Összesen
Bevételek													
Bevételek	2 771 500	2 763 800	2 785 400	2 787 900	2 788 900	2 788 400	2 791 600	2 786 300	2 791 600	2 791 600	2 790 200	2 788 700	33 425 900
Törökbálint Önkorm.	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	1 188 577	14 262 924
Költségek	3 960 077	3 952 377	3 973 977	3 976 477	3 977 477	3 976 977	3 980 177	3 974 877	3 980 177	3 980 177	3 978 777	3 977 277	47 688 824
Munkabérek													
orvosok	3 647 600	3 335 600	3 934 668	3 535 200	3 701 200	3 758 999	3 619 600	3 750 400	3 762 402	3 659 600	3 632 800	3 878 200	44 216 269
asszisz.gk.vezetők	567 149	556 608	597 511	611 932	580 073	615 364	555 531	591 531	563 655	595 263	591 361	635 663	7 061 641
Összesen	4 214 749	3 892 208	4 532 179	4 147 132	4 281 273	4 374 363	4 175 131	4 341 931	4 326 057	4 254 863	4 224 161	4 513 863	51 277 910
Eszközök													
Szakmai anyag	74 080	54 550	21 760	107 748	25 346	62 969	86 211	0	147 388	54 448	180 871	7 720	823 091
műszerek	0	0	69 850	0	0	0	0	0	249 567	0	0	0	319 417
linde gáz	11 141	0	0	34 225	22 817	0	0	11 408	9 489	6 096	11 408	22 817	129 401
Irodasz. Nyomt.tiszt.	24 423	1 102	15 433	1 802	19 125	50 141	0	0	19 932	5 589	45 660	0	183 207
Gyógyszer	0	46 138	30 790	0	137 012	0	146 063	138 302	16 525	109 570	110 901	0	735 301
Közüzem. díjak	58 539	151 063	125 553	95 171	159 196	117 562	73 825	157 492	141 103	127 215	135 950	190 449	1 533 118
Karbantartás													
Ügyelet	145 627	30 551	7 056	0	14 109	7 056	7 056	7 056	78 566	7 056	7 056	7 056	318 245
Üzemanyag ktg.	66 800	54 041	53 850	57 498	43 400	68 701	59 999	60 795	57 100	63 995	55 370	54 090	695 639
Gk.biztosítás+javítás	0	0	26 039	0	26 039	0	0	0	26 039	0	0	70 070	148 187
	380 610	337 445	350 331	296 444	447 044	306 429	373 154	375 053	745 709	373 969	547 216	352 202	4 885 606
Kiadások													
összesen:	4 595 359	4 229 653	4 882 510	4 443 576	4 728 317	4 680 792	4 548 285	4 716 984	5 071 766	4 628 832	4 771 377	4 866 065	56 163 516
Eredmény	-635 282	-277 276	-908 533	-467 099	-750 840	-703 815	-568 108	-742 107	-1 091 589	-648 655	-792 600	-888 788	-8 474 692

2 számú melléklet:

VÉDŐNŐI SZOLGÁLAT

2014.01.01-2014.12.31 Bevétel - Kiadás alakulása

Hónapok	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	Összesen
Bevételek													
Bevételek göngyöltve													
Költségek													
Eszközök													
Szakmai anyag	1 209	7 083	240	0	886	8 337	0	4 191	3 629	4 713	6 955	0	37 243
Irodaszer, nyomtatv.	13 575	41 635	43 044	16 549	130	36 256	0	838	17 327	26 996	52 044	11 684	260 078
Gyógyszer	0	0	0	0	9 009	0	0	0	0	0	6 006	0	15 015
Közüzemmi díjak	62 197	160 505	133 400	101 119	169 145	124 910	78 439	167 335	149 922	135 166	144 447	202 352	1 628 937
Karbantartás	0	0	0	0	0	0	0	0	8 102	0	0	0	8 102
Kiadások összesen	76 981	209 223	176 684	117 668	179 170	169 503	78 439	172 364	178 980	166 875	209 452	214 036	1 949 375
Eredmény	-76 981	-209 223	-176 684	-117 668	-179 170	-169 503	-78 439	-172 364	-178 980	-166 875	-209 452	-214 036	-1 949 375

3. számú melléklet

BTG Bérleti díj
2014.01.01 - 2014.12.31.

hó	Bérleti díj nettó	27% ÁFA	Bérleti díj bruttó
01. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
02. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
03. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
04. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
05. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
06. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
07. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
08. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
09. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
10. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
11. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
12. hó	1 524 525 Ft	411 621 Ft	1 936 146 Ft
Összesen	18 294 300 Ft	4 939 452 Ft	23 233 752 Ft

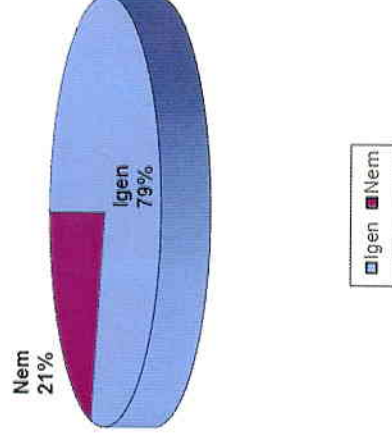
4. számú melléklet

BUDAÖRS BETEGELÉGEDETTSGI FELMÉRÉS

Kérdőíves módszerrel, 112 értékelhető válasz (Lezárva: 2014.05.23.)

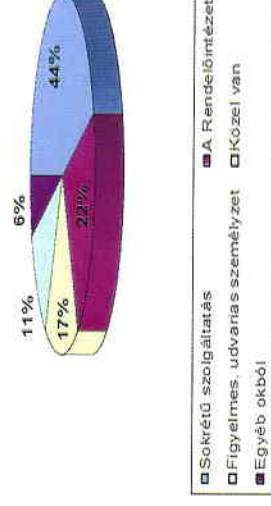
1. Ön Budaörsön lakik-e?

a.) Igen	74
b.) Nem	20
Budapest	5
Törökbálint	4
Érd	4
Biatorbágy	5
Egyéb	4



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

a.) Sokrétű szolgáltatás	8
b.) A Rendelőintézet közismert	4
c.) Figyelmes, udvarias személyzet	3
d.) Közel van	2
e.) Egyéb okból	1



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

a.)	Internetes honlapunkról	39
b.)	Információ munkatársaitól	24
c.)	Intézményi tájékoztatókról	16
d.)	egyéb helyről(háziorvos, ügyelet)	33

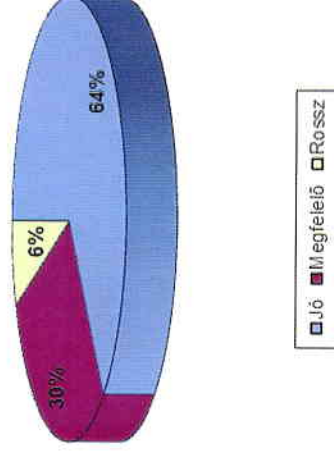


4. Melyik szakrendeléseinket, illetve betegellátó részlegeinket kereste fel mai látogatása során, és az adott helyeken körülbelül hány percet kellett várakoznia, amíg sorra került?

Szakrendelés		Fő	Perc (átlag)
Sebészet		17	30
Szemészet		9	30
Ortopédia		5	30
Reumatológia		12	30
Nőgyógyász		8	20
Diabetológia		21	30
Laboratórium		9	15
Kardiológia		5	20
Fizikoterápia		13	15
Fül-orr-gégész		5	15
Gyógytorna		3	12
Ultrahang		5	15

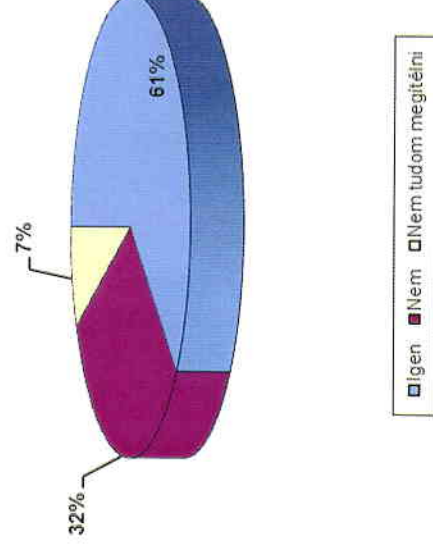
5. Elégedett-e a Recepció működésével, illetve a Betegirányítási Rendszerre, illetve az ott kapott tájékoztatással az ott kapott tájékoztatással (pl. szakrendelések, vizsgálatok konkrét helye, időpontja, lelet átvétele, stb.)? Véleménye szerint

a.) Jó	72
b.) Megfelelő	33
c.) Rossz	7



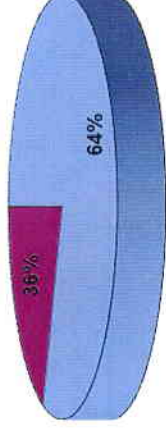
6. Elégedett-e azzal a törekvésünkkel, hogy egyre több szakrendelést előzetes előjegyzés alapján kereshet fel?

a.) Igen	68
b.) Nem	36
c.) Nem tudom megítélni	8



7. Ön szerint gyorsabb, illetve hatékonyabb lett-e a betegellátás a közelmúltban bevezetett előzetes időpont egyeztetéssel?

a.)	Igen	64%
b.)	Nem	36%

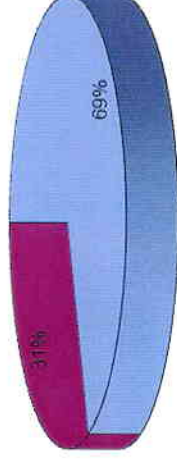


Igen

Nem

8. Ön szerint csökkentek-e a várakozási idők, amióta az előzetes időpont egyeztetés bevezetésre került?

a.)	Igen	69%
b.)	Nem	31%



Igen

Nem

9. Ön megfelelőnek tartja-e az épület és a helységek tisztaságát, higiéniai állapotát?

a.) Igen	75
b.) Nem	18
c.) Nem tudom megítélni	19



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

a.) bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	19
nem voltam elégedett	0

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

elégedett voltam	19
nem voltam elégedett	0

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

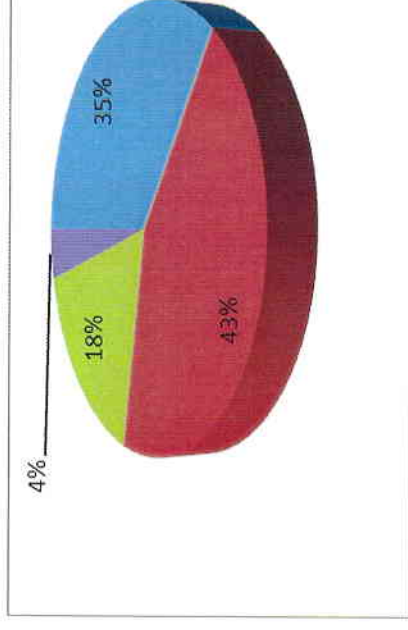
kielégítő volt	13
nem volt kielégítő	2

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

elégedett voltam	7
nem voltam elégedett	0

11. Milyennek értékeli a beteg ellátásban résztvevők segítőkézségét és az ellátás színvonalát intézetünkben?

a.)	Nagyon jó	35%
b.)	Jó	43%
c.)	Megfelelő	18%
d.)	Rossz	4%



12. Szívesen visszajönne-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

a.)	Igen, ajánlom másoknak is	64
b.)	Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem , máshova megyek	4

