

# BUDAÖRS VÁROS POLGÁRMESTERE

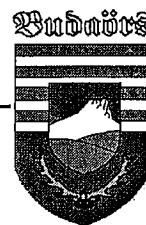
2040 Budaörs, Szabadság út 134.

Telefon: 06/23 420 637

FAX: 06/23 447 819

E-mail: polgtit@budaors.hu

www.budaors.hu



## ELŐTERJESZTÉS

a Szociális és Egészségügyi Bizottság  
2013. május 9-ei ülésére

Ü.i. sz.: XIV/2096-1/2013.

### Tárgy: Beszámoló az Europ-Med Kft. 2012. évi tevékenységéről

Az előterjesztés tárgyalása a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 46. § (1) bekezdése, illetőleg Budaörs Város Önkormányzatának Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 36/2010.(XI. 12.) ÖKT sz. rendelet (a továbbiakban: SZMSZ) 18. § (1) bekezdése alapján **nyilvános** ülésen történik.

### **Tisztelt Szociális és Egészségügyi Bizottság!**

Budaörs Város Önkormányzatának Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 36/2010. (XI.12.) önkormányzati rendelete - „A Képviselő-testület szerveinek a Képviselő-testület által átruházott hatáskörei, illetve a bizottságok és a településrészi önkormányzatok általános feladat- és hatáskörei”- című - 1. számú melléklet Szociális és Egészségügyi Bizottság Képviselő-testület által átruházott hatáskörei 6.1.34. pontja értelmében a jóváhagyja az egészségügyi intézmények éves szakmai beszámolóját.

Az EUROP-MED Orvosi Szolgáltató Kft. (továbbiakban: Kft.) az Önkormányzattal kötött Feladatátadási Szerződésben foglaltak alapján elkészítette beszámolóját a 2012. évben végzett tevékenységéről.

A Kft. 2012. évi beszámolója szerint a Budaörsi Egészségügyi Központ szakorvosi rendelőintézetében dolgozók létszáma a teljes és részállásokban együttesen 266 fő.

A szakrendelő látogatottsága minimális csökkenést mutat, 2011. évben az esetszám 17 9841, míg 2012. évben 16 6913 volt. A betegek száma 2011. évben 87 328 főről 2012. évben 83 866 főre csökkent.

A járóbeteg ellátásban a laboratórium, az ahol számottevő forgalomművekedés volt tapasztalható. A laboratórium kiszervezet formában működik, helyben csak a vérvételi laboratórium üzemel, ennek ellenére a leletek döntő többségben a vérvétel napján elkészülnek az egységes informatikai rendszernek köszönhetően.

Egynapos Sebészeti Részleg működésével a lakosság változatlanul nagyon elégedett; 2012-ben a részlegen dolgozó 88 operáló orvos, 8 altatóorvos, illetve 11 szakasszisztens és 1 főműtősnő, 1 műtős segítségével **2964** sikeres műtétet végzett, kihasználva az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (továbbiakban: OEP) által biztosított teljes kapacitást. 2011. évhez képest a kisebb beavatkozások száma némileg csökkent, a komolyabb beavatkozások száma emelkedett.

A Kft. a PRO-MED Bt-vel továbbra is biztosítja az Önkormányzattal kötött Feladatátadási Szerződésben vállalt egészségügyi alapellátási szolgáltatások közül a 24 órás ügyeleti ellátást, melynek működését az OEP által nyújtott finanszírozáson felül a Kft. saját forrásból 8.102 103 Ft összeggel egészítette ki.

A védőnői szolgálatnál a megnövekedett gyermeklétszám miatt egy vegyes körzet kialakítása 2012. novemberétől megtörtént, így 13 védőnői körzet működik Budaörsön. 2012-ben a születésszám a településen - a védőnői nyilvántartás szerint - 285 fő.

A mammográfiás szakrendelést továbbra is Budaörs Város Önkormányzata finanszírozza teljes mértékben; 2012-ben **1570** budaörsi nő részesült ebben a vizsgálatban.

Sajnos továbbra sem volt lehetőség a szakrendelések óraszámainak bővítésére, így a rendelőintézet zsúfoltsága nem csökkent, a várakozási idő és a várólista tekintetében nem történt javulás. A Budaörsi Egészségügyi Központ szolgáltatásait döntően finanszírozó OEP a 2011. évi betegforgalmat figyelembe véve minimálisan növelte a hozzájárulást, de még mindig elmarad a költségek valós megtérítésétől. A kieső finanszírozást saját forrásból fedezte az intézmény.

A Kft. tárgyévben betegelégedettségi felmérést végzett, melynek értékei a Beszámoló 4. számú melléklete tartalmazza.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztés mellékletét képező beszámolót megtárgyalni és elfogadni szíveskedjen.

**Melléklet:**

- Beszámoló az Europ-Med Kft. 2012.01.01-2012.12.31-ig terjedő időszakra vonatkozó tevékenységéről

**Határozati javaslat a Szociális és Egészségügyi Bizottság részére**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testületének Szociális és Egészségügyi Bizottsága elfogadja az Europ-Med Kft. 2012. évi tevékenységéről szóló beszámolót.

A támogató döntéshez az SZMSZ 37. § (1) bekezdése és a 60. § - a alapján egyszerű többség, az Mötv. 48.§ (1) bekezdése alapján nyílt szavazás szükséges.

**Határidő: 30 nap**

**Felelős: Polgármester**

**Végrehajtást végzi: Szociális és Egészségügyi Iroda**

Budaörs, 2013. április 29.

.....  
Wittinghoff Tamás  
polgármester

Előterjesztést készítette: Szociális és Egészségügyi Iroda

Szabó Valéria

intézményfelügyeleti csoportvezető:

Szociális és Egészségügyi Iroda vezetője:

Látta:

Pénzügyi Iroda/Bartá Gáborné irodavezető:

Kabinet Iroda /Vágó Csaba irodavezető:

Jegyzői Iroda/Törvényességi felügyelet:

**Jegyző/ dr. Bócsi István:**

.....  
Szabó Valéria

.....  
Kövesdi Gabriella

.....  
Bartá Gáborné

.....  
Vágó Csaba

.....  
Jegyzői Iroda

.....  
dr. Bócsi István



# EUROP-MED Orvosi Szolgáltató Kft. Egészségügyi Központ

Főigazgató főorvos: Dr. Kovács Attila

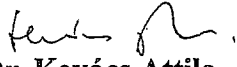
Budaörs Város Polgármesteri Hivatal  
Kövesdi Gabriella  
Szociális és Egészségügyi iroda  
részére  
2040 Budaörs  
Szabadság u. 134

Tisztelt Irodavezető Asszony!

Mellékelten megküldöm Önnek a Europ-Med Orvosi Szolgáltató Kft. 2012. évre vonatkozó beszámolójának eredeti példányát.

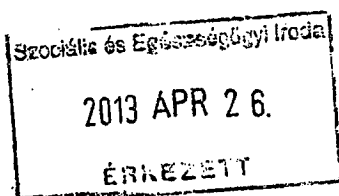
Budaörs, 2013. április 25.

Tisztelettel:

  
Dr. Kovács Attila  
Főigazgató főorvos

EUROP-MED  
Orvosi Szolgáltató Kft.  
OTTHONI SZ. KÁPOLÁS  
Kód: 132127361  
2040 Budaörs, Kossuth L. u. 9.  
Telefon: 06 (23) 445-480

EUROP-MED  
Orvosi Szolgáltató Kft.  
2040 Budaörs, Kossuth L. u. 9.  
Adószám: 11810566-2-41  
MKB Bankszála: 10300002-20116671-00003285  
Telefon: 06 (23) 445-480



2040 Budaörs, Kossuth Lajos u. 9.  
Tel: 06-23-445-480, Fax: 06-23-445-470



# **BESZÁMOLÓ**

## **A BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT**

*(járóbeteg-szakellátás,  
ügyeleti-, védőnői szolgálat, és  
az egynapos sebészeti ellátás)*

### **2012.-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, 2013-04-25

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés	3
2. 2012 év áttekintése a Budaörsi Egészségügyi Központ vonatkozásában	4
3. Személyi feltételek	4
4. Finanszírozott óraszámok	5
5. Betegforgalom alakulása (esetszámok)	6
6. Laboratórium működése	10
7. Egynapos Sebészet	12
8. Ügyeleti Szolgálat	14
9. Védőnői Szolgálat	16
10. Szakorvosi Rendelőintézet gazdálkodása	17
11. Önkormányzati finanszírozású szűrővizsgálatok	18
12. Beruházások	19
13. Minőségirányítási Rendszer	20
<b><u>Mellékletek:</u></b>	
1. számú melléklet	21
Ügyeleti szolgálat	
2. számú melléklet	22
Védőnői szolgálat	
3. számú melléklet	23
BTG bérleti díj	
4. számú melléklet	
Betegelégedettségi felmérés	

## ***1. Bevezető***

### **VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ**

A világgazdaság átalakulásának következtében napjaink gazdaságában a tudás és technológia egyre meghatározóbb tényezőkké válnak. Az egészségügyben mind a kodifikált, mind a hallgatólagos tudásra szükség van ahhoz, hogy a betegellátás színvonalasan működjön. Szerencsés helyzetben van az a város, amelyik képes a tudást megtestesítő kvalifikált munkaerő megtartására. Budaörs Város Önkormányzata évtizedek óta olyan feltételeket teremt az egészségügy számára, mellyel sikerült az orvosi tudást, a minőségi munkaerőt a Városban tartani és ezzel magas színvonalon biztosítani a betegellátást.

Az országos egészségügyi politika hosszú ideje várt intézkedése volt 2012-ben a szakdolgozók alaphérének emelése, mely javított az ágazatban dolgozók régóta méltánytalan helyzetén. A szakdolgozók béremelését a szaktárca érthetetlen módon először csak az állami tulajdonban lévő egészségügyi intézmények dolgozóira terjesztette ki. Ezzel az intézkedéssel negatív diszkrimináció áldozatai lettek azok a dolgozók, akik nem állami kórházban dolgoznak, így Intézményünk munkatársai is. Az Europ-Med Kft-nél alkalmazott szakdolgozók ezen intézkedés negatív hatását nem érezték.

A Budaörsi Egészségügyi Központ szolgáltatásait döntően finanszírozó Országos Egészségbiztosítási Pénztár (OEP) a 2011-es év betegforgalmát értékelve minimálisan növelte finanszírozásunkat 2012-ben, de ez még mindig elmarad költségeink valós megtérítésétől. Az egészségügyi ágazat finanszírozását tekintve abban tér el más ágazatoktól, hogy az OEP nem téríti meg teljes egészében a ledolgozott munkát, hanem annak csak kb. 90 %-át, a kieső finanszírozást saját bevételeinkből pótoltuk. Így azonban a racionális gazdálkodással együtt, 2012-ben is *fejlődésről* számolhatunk be.

## **2. 2012. év áttekintése a Budaörsi Egészségügyi Központ vonatkozásában**

2012-re is jellemző volt az egészségügyi finanszírozási helyzet további romlása és teljes kiszámíthatatlansága.

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.

Némi javulást eredményezett a biatorbágyi telephely működése, de sajnos ott a szükségesnél lényegesen kevesebb óraszám áll rendelkezésünkre.

Örömteli viszont, hogy az orvoselvándorlás ellenére jelentősen növekedett szakorvosaink száma, amely lehetőséget teremtett a szakmai színvonal további emelésére.

A betegforgalmi adatok is lényegében stagnálást mutatnak, kivéve a laboratórium, ahol számottevő forgalomnövekedés történt, ennek oka a korrekt, magas szintű szolgáltatás, különös tekintettel arra, hogy a környező laboratóriumok egyre válságosabb helyzetbe kerültek.

Az egynapos sebészetünkön a szakmai fejlődésnek köszönhetően újabb specifikus, nagyfokú szakmai tudást és műszereket igénylő műtét típusokat is el tudunk végezni, sajnos ennek következtében csökkent az elvégezett műtétszám, ugyanis nagyobb pontértékű műtétből kevesebb is elfogyasztja a befagyasztott kapacitást.

A város lakosai számára megnyugtató lehetőség a 24 órás sürgősségi ügyelet, melynek működtetése évi **8 102 103** millió forint veszteséget okoz intézetünknek.

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

## **3. A személyi feltételek**

A Budaörsi Egészségügyi Központ szakorvosi rendelőintézetének létszáma a teljes és részállásokban együttesen összesen 266 fő.

Ez a létszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- igazgatás: 3 fő alkalmazottak
- szakorvos vállalkozók 196 fő - ebből 88 ES
- műtős :3 fő vállalkozó
- gazdasági: 5 fő, alkalmazott
- asszisztens: 54 fő alkalmazott
- kisegítő alkalmazott: 5 fő alkalmazott

*Az összesen 196 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. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok.

A lakosság számára a térítés nélkül elérhető szakszolgálatok heti óraszámja 2012.végén a következőképpen oszlott meg:

szakorvosi: / nem szakorvosi:

- Belgyógyászat	3	
- Diabetológia	8	
- EKG	14	
- Kardiológia	21	
- Traumatológia	25	
- Általános sebészet	46	
- Proctológia	10	
- Csecsemő és gyermekgyógyászat	10	
- Nőgyógyászat	43	
- Terhesgondozás	2	
- Nőgyógyászati onkológia	11	
- Ultrahang	30	
- Szemészet	30	
- Bőrgyógyászat	15	
- Röntgen	36	
- Neurológia	12	
- Ortopédia	13	
- Urológia	10	
- Aneszteziológia	10	
- Reumatológia	40	
- Gasztroenterológia	12	
- Gyermek és ifjúságpszichiátria	10	
- Általános elmeorvosászat	23	
- Tüdőgyógyászat	14	
- Fül-orr-gégészeti	27	
- Általános pszichológia		4
- Mentálhygiénés ellátás		5
- Labor	25	25
- Fizioterápia		30
- Mozgásterápia		20
Összesen:	500	84



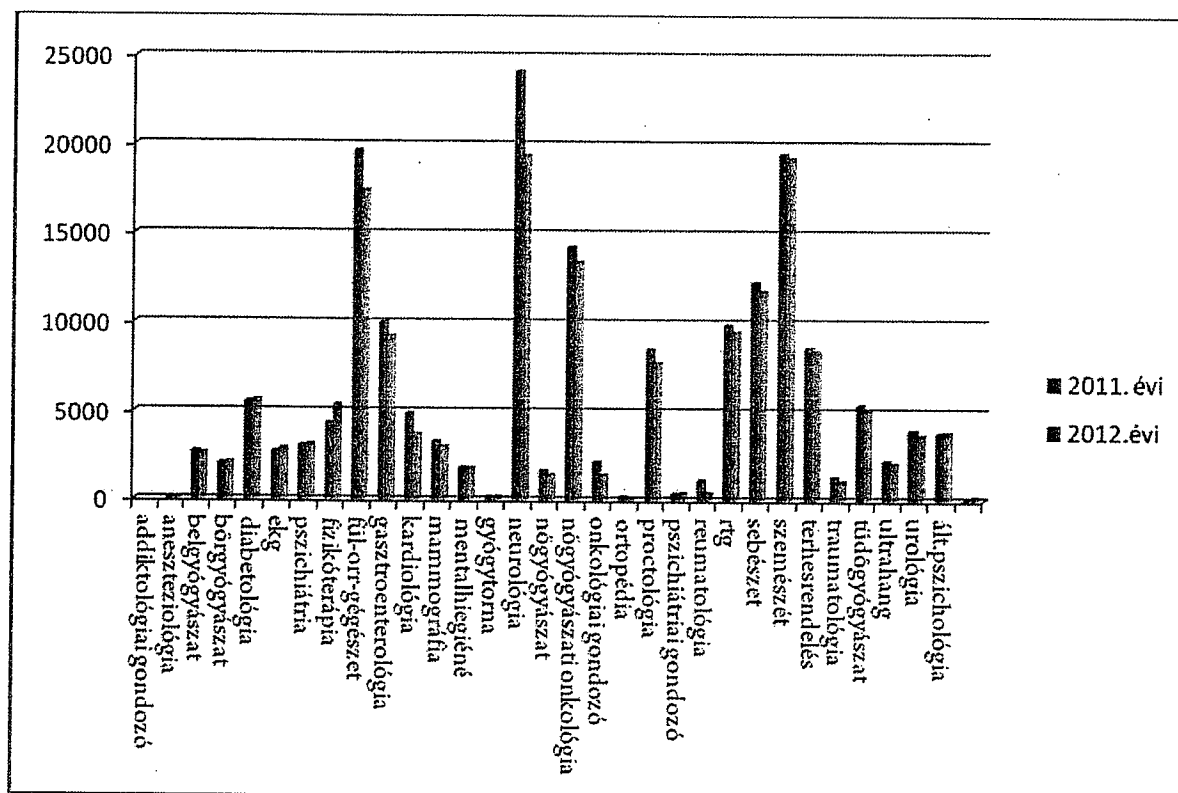
### **5. Betegforgalom alakulása a járóbeteg szakellátásban**

A betegforgalmi statisztikák fontos jelzői az intézeten belüli sokrétű munka alakulásának és tendenciáinak. Az alábbi táblázat a 2011-es adatokat hasonlítja össze a 2012 évi adatokkal:

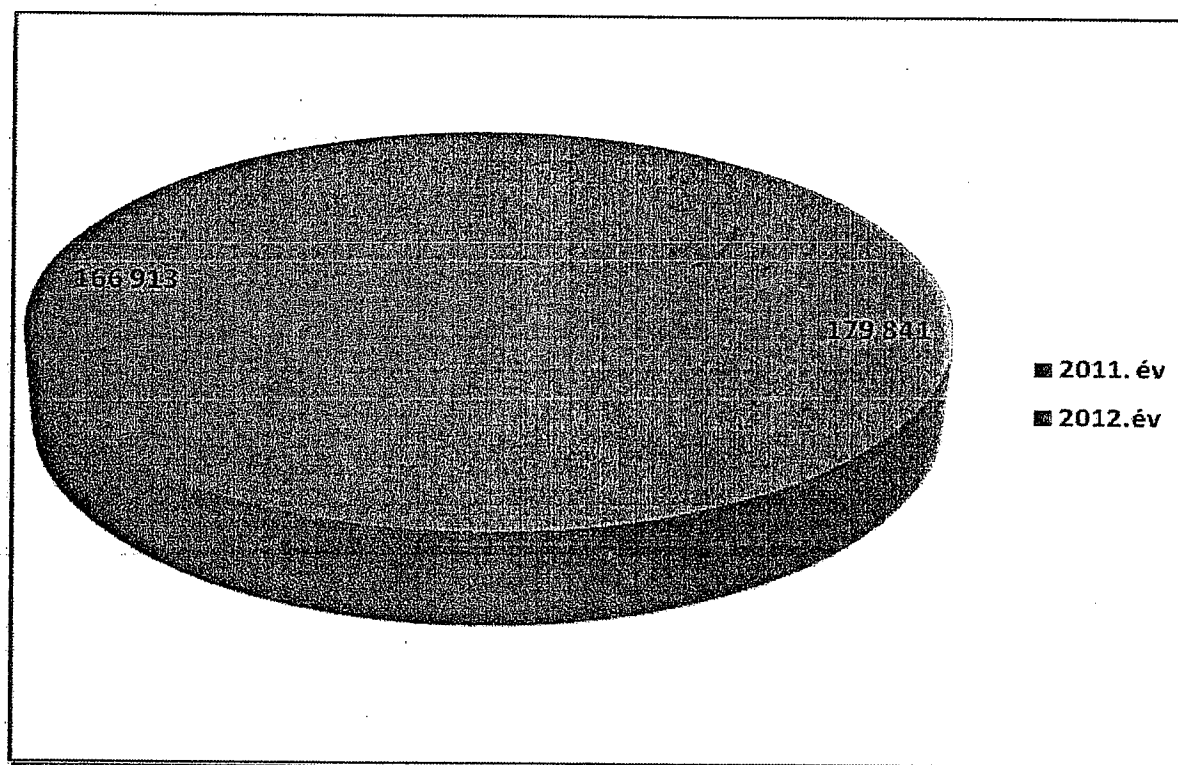
<b>Szakfeladat megnevezése</b>	<b>2011. évi esetszám</b>	<b>2012. évi esetszám</b>	<b>%</b>	<b>2011. évi betegszám</b>	<b>2012. évi betegszám</b>	<b>%</b>
addiktológiai gondozó	100	8	8%	24	5	21%
aneszteziológia	2 747	2 658	97%	2 687	2 612	97%
belgyógyászat	2 053	2 129	104%	1 038	1 071	103%
bőrgyógyászat	5 560	5 659	102%	3 877	2 912	101%
diabetológia	2 735	2 924	107%	1 540	1 609	104%
ekg	3 075	3 159	103%	2 837	2 936	103%
elmeorvos	4 357	5 385	124%	1 415	1 514	107%
fizikóterápia	19 653	17 443	89%	1 208	1 051	87%
fül-orr-gégész	9 990	9 245	93%	7 339	6 820	93%
gasztroenterológia	4 898	3 763	77%	2 625	2 864	109%
kardiológia	3 318	3 057	92%	2 010	1 867	93%
mammográfia	1 838	1 846	100%	1 789	1 794	100%
mentálhigiéné	189	219	116%	61	54	89%
gyógytorna	24 130	19 381	80%	1 836	1 354	74%
neurológia	1 665	1 468	88%	1 098	1 089	99%
nőgyógyászat	14 245	13 419	94%	7 846	7 245	92%
nőgyógyászati onkológia	2 161	1 444	67%	1 288	881	68%
onkológiai gondozó	221	164	74%	93	74	80%
ortopédia	8 505	7 779	91%	4 778	4 378	92%
proctológia	377	433	115%	242	290	120%
pszichiátriai gondozó	1 130	447	40%	287	135	47%
reumatológia	9 870	9 501	96%	3 864	3 631	94%
rtg	12 258	11 789	96%	9 975	9 790	98%
sebészet	19 468	19 250	99%	12 442	12 597	101%
szemészet	8 608	8 393	98%	5 590	5 491	98%
terhesrendelés	1 322	1 108	84%	521	351	67%
traumatológia	5 378	5 019	93%	2 039	2 003	98%
tüdőgyógyászat	2 227	2 091	94%	1 144	949	83%
ultrahang	3 941	3 676	93%	3 694	3 408	92%
urológia	3 788	3 849	102%	2 130	2 063	97%
ált.pszichológia	34	206	606%	11	27	245%
<b>összesen</b>	<b>17 9841</b>	<b>166 913</b>	<b>93%</b>	<b>87 328</b>	<b>83 866</b>	<b>96%</b>

A fenti számsorokból és a grafikonból kitűnik, hogy a szakrendelő látogatottsága minimális csökkent, az elmúlt évhez képest.

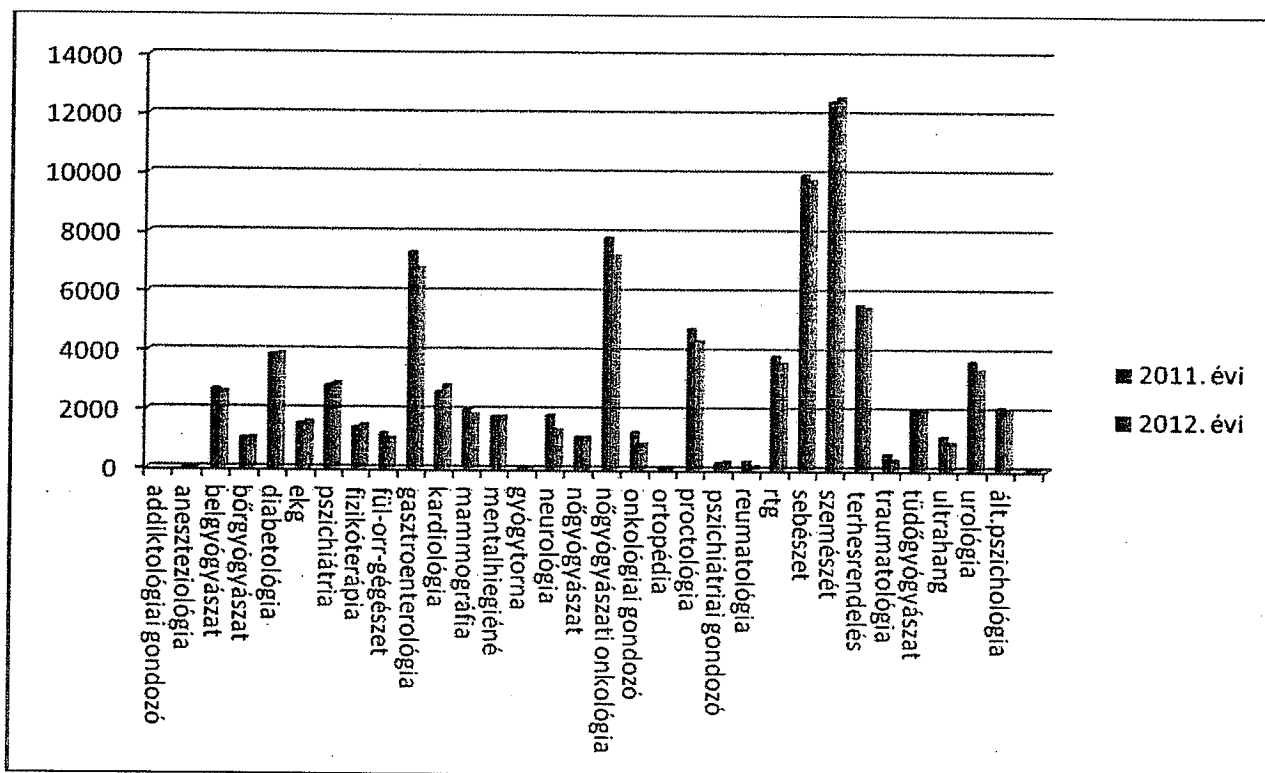
### Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



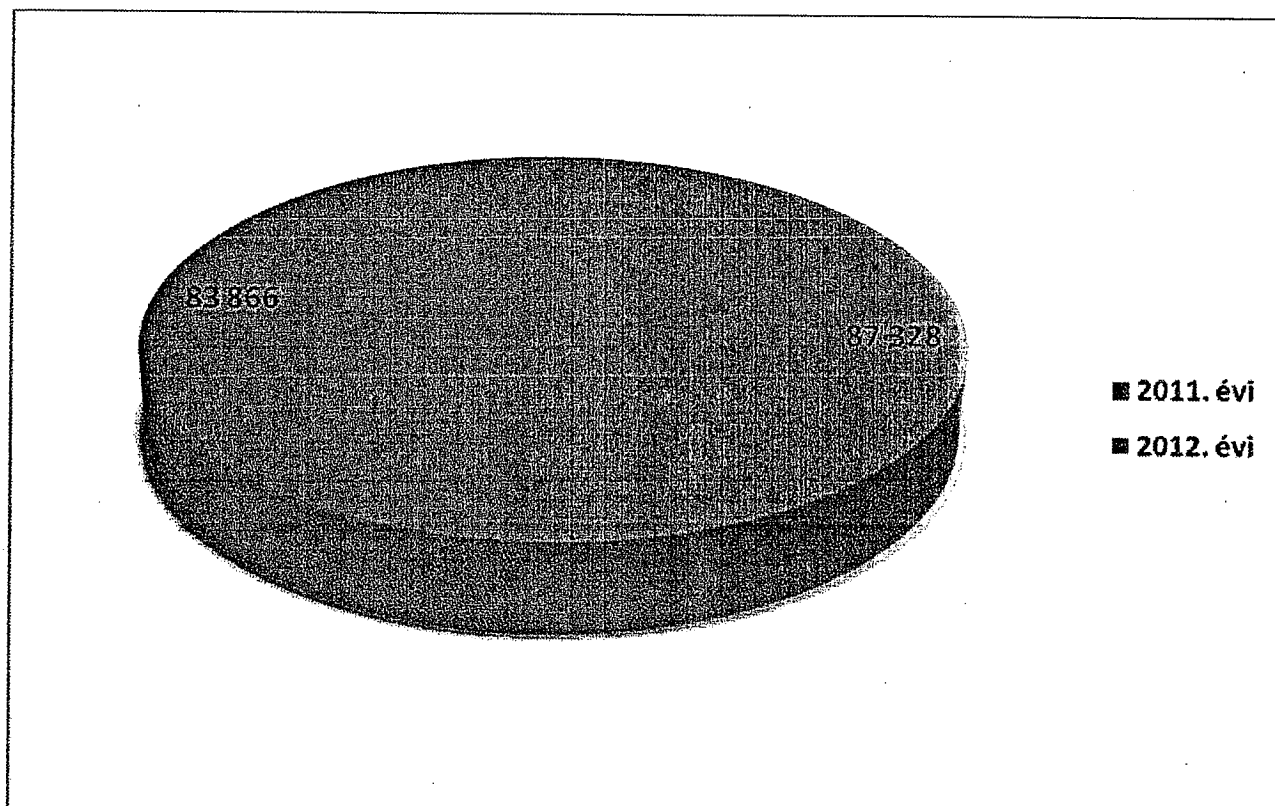
### Esetszámok összehasonlítása



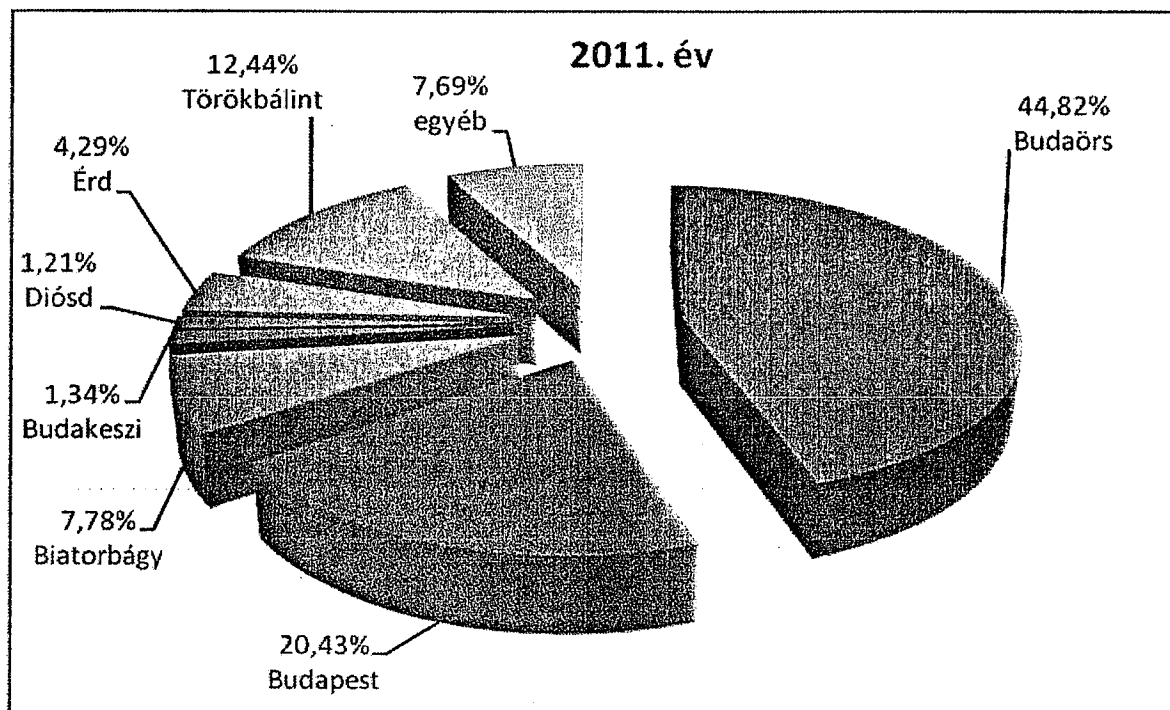
### Betegszámok összehasonlítása szakrendelésenként



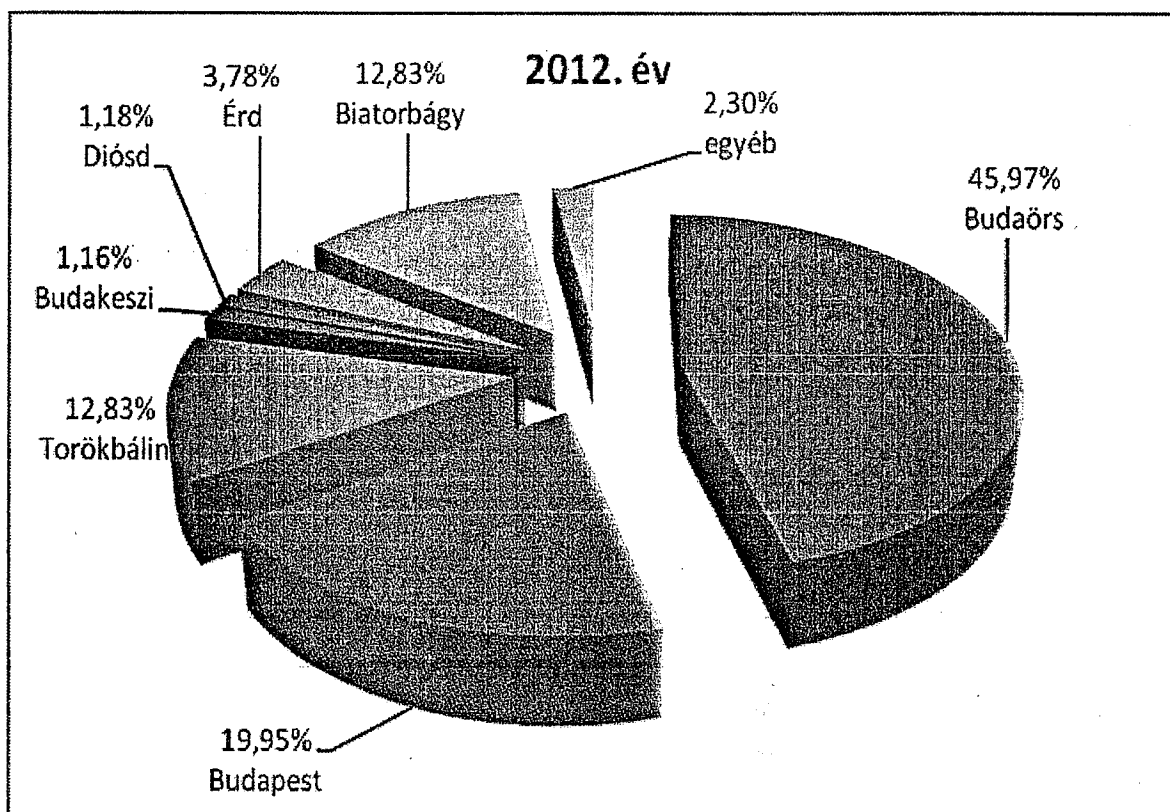
### Betegszámok összehasonlítása



*Járóbeteg betegszámok település szerint 2011. év*



*Járóbeteg betegszámok település szerint 2012. év*



## **6. Laboratórium működése**

A laboratórium kiszervezett formában működik, a CENTRUM-LAB Kft. üzemeltetésében.

A laboratórium 2012-es statisztikai adatai (zárójelben az emelkedés az előző évhez képest):

Esetszám (betegszám): **42 115 fő** (+7%)

Vizsgálatszám: **879 727** vizsgálat (+6%)

Teljesítmény: **136 478 236** pont (10%)

Helyben lényegében csak vérvételi laboratórium üzemel.

### **A laboratórium kiszervezésének előnyei:**

**1. Költséghatékonyság.** A laboratóriumi vizsgálatok elvégzéséért a szolgáltatóval érvényes szerződés szerint csak az OEP finanszírozás díját adja át az EUROP-MED Kft.

A szolgáltatói díj 2012.-ben 75 233 997 Ft volt (0,551 Ft/pont).

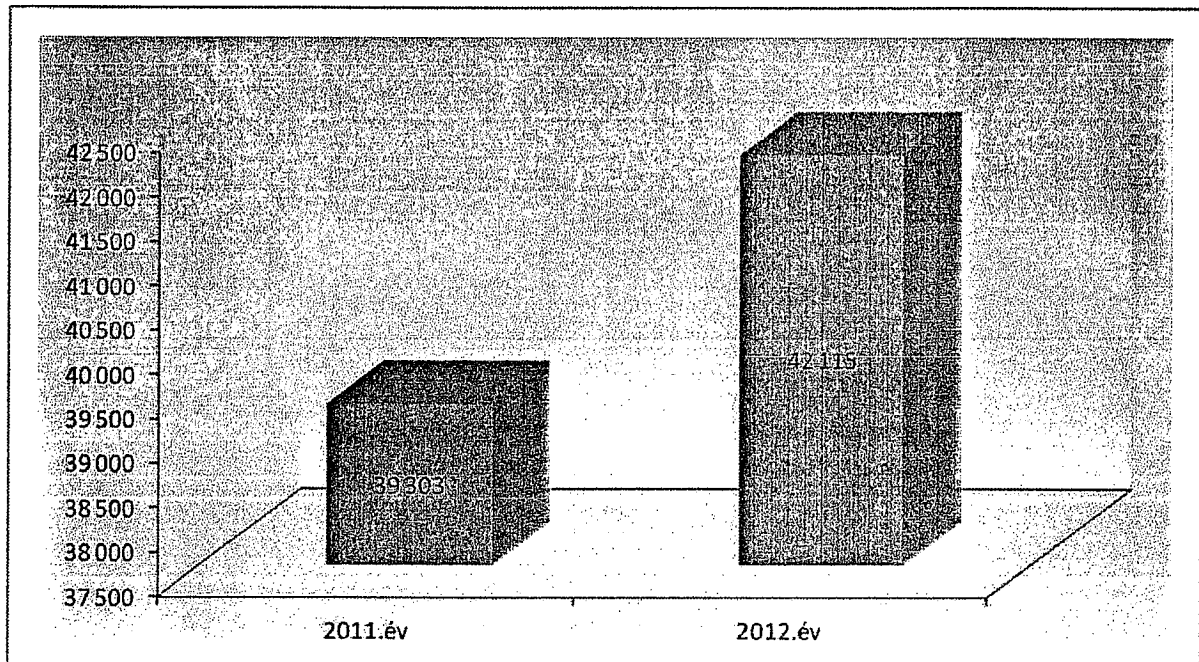
Helyben, ilyen alacsony költséggel a laboratórium üzemeltetése nem lehetséges. Ennek az összegnek legkevesebb a másfélszeresével kellene számolni.

**2. Helytakarékos működés.** Mivel helyben lényegében csak vérvételi laboratórium üzemel (kb. 30 négyzetméteren), a laboratórium korábbi alapterületének nagy részét sikerült a közvetlen betegellátásban hasznosítani.

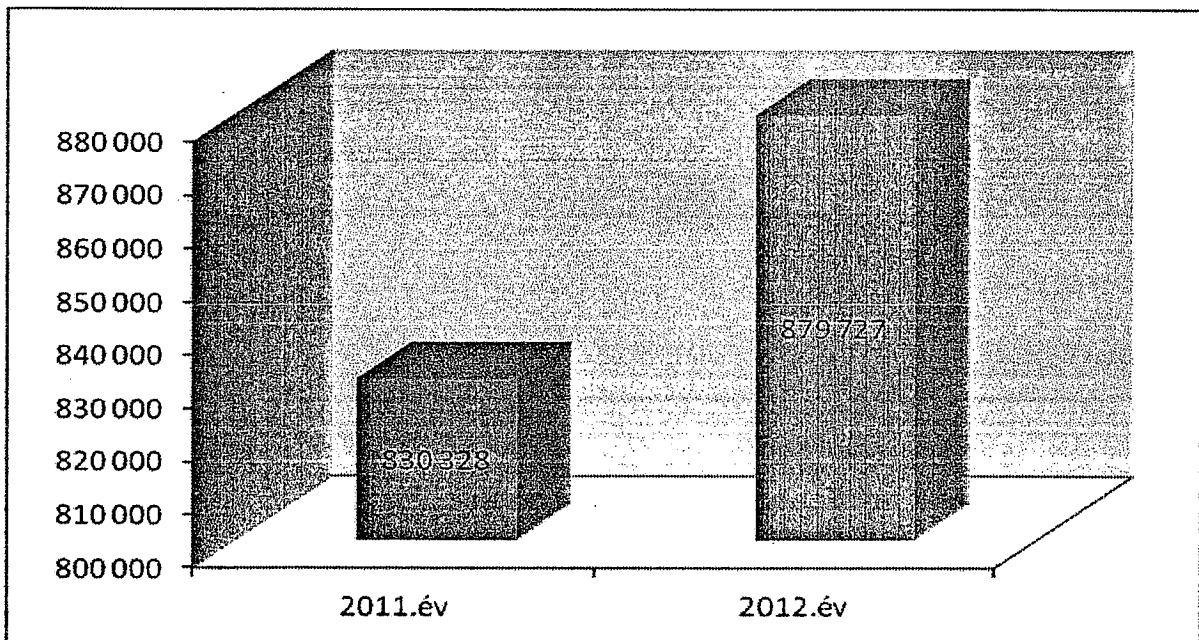
**3. Széles vizsgálati paletta.** A CENTRUM-LAB Kft. folyamatosan bővülő vizsgálati palettája szélesebb egy megyei kórháznál és megközelíti az egyetemi vizsgálati spektrumokat. A vizsgálatok döntő többségét minden korlátozás nélkül elérhetővé teszi a rendelőintézet számára. Nincs várólista, mennyiségi 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.

### Laboratóriumi esetek száma



### Laboratóriumi vizsgálatok száma



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

## 7. Egynapos sebészeti ellátás

Az *Egynapos sebészet* orvos és szakdolgozói létszáma teljes, a működés közben nyert tapasztalatok alapján folyamatosan fejlesztettük a belső munkamegosztást.

Év végéig az Egynapos sebészen foglalkoztatottak száma az alábbiak szerint alakult:

- Vállalkozó, szerződött operáló szakorvosok: 88 fő
- Aneszteziológus orvos-csapat létszáma: 8 fő
- Állandó alkalmazott szakasszisztensek létszáma: 11 fő (1 esetmenedzser, 4 ápoló, 4 aneszteziológus szakasszisztens, 1 műtősegéd, 1 adminisztrátor)
- 1 fő főműtősnő (vállalkozó)
- 1 fő műtős (vállalkozó)

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.

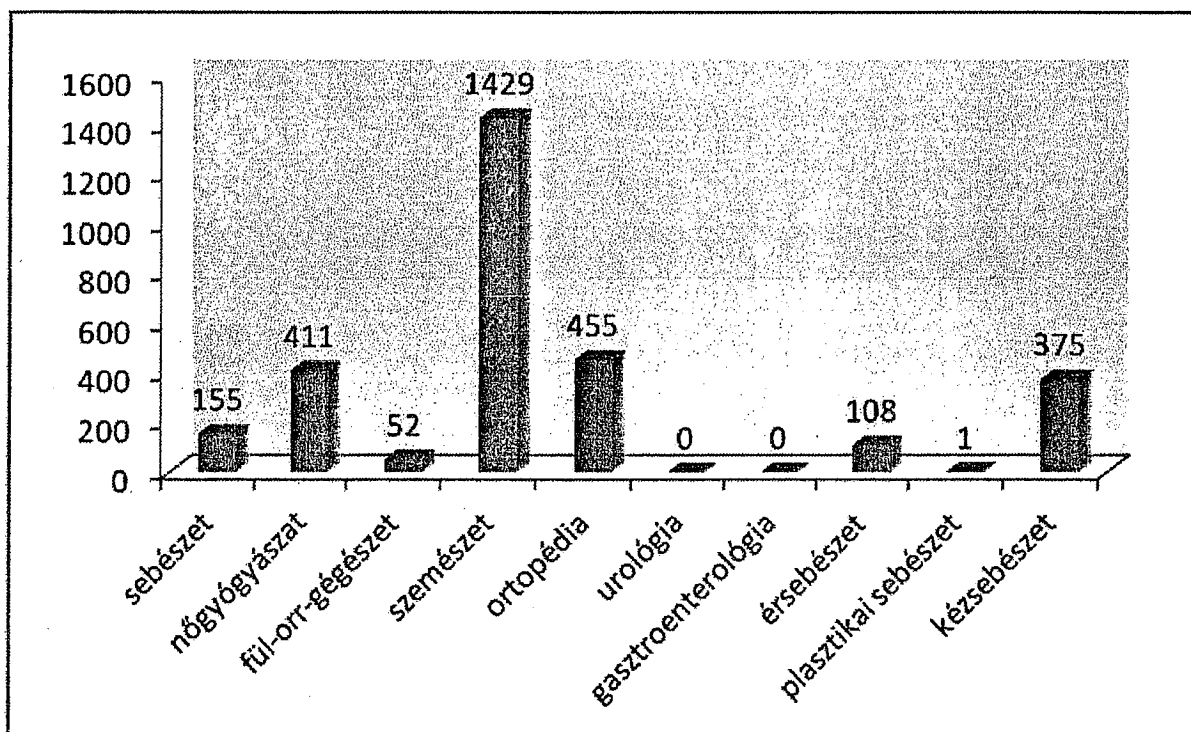
Mindezek hatására egyre folyamatosabb, tervezhetőbb lett a betegforgalom. Így a 2012-es év az előzetes elképzeléseink szerint alakult. **2964 műtétet végeztünk** teljesen felhasználva az OEP szerződésben kapott kapacitást. A műtétszámok összehasonlításában jól láthatóan kitűnik, hogy ebben az évben kevesebb műtétet végeztünk, mint az előző évben, bár az összesen felhasználható súlyszám mértéke évek óta nem változott, 1770,17

A műtétszám csökkenése azzal magyarázható, hogy az egyes beavatkozások súlyszámában emelkedés mutatkozik, ami azt eredményezi, hogy kevesebb beavatkozást tudunk elvégezni az egyes területeken. (a kisebb súlyszámú műtétek száma kevesebb volt, míg a komolyabb beavatkozások száma nőtt.) Ilyen például a nőgyógyászati laparoscopos beavatkozások, illetve a háló beültetéssel végzett lágyéksérv műtétek.

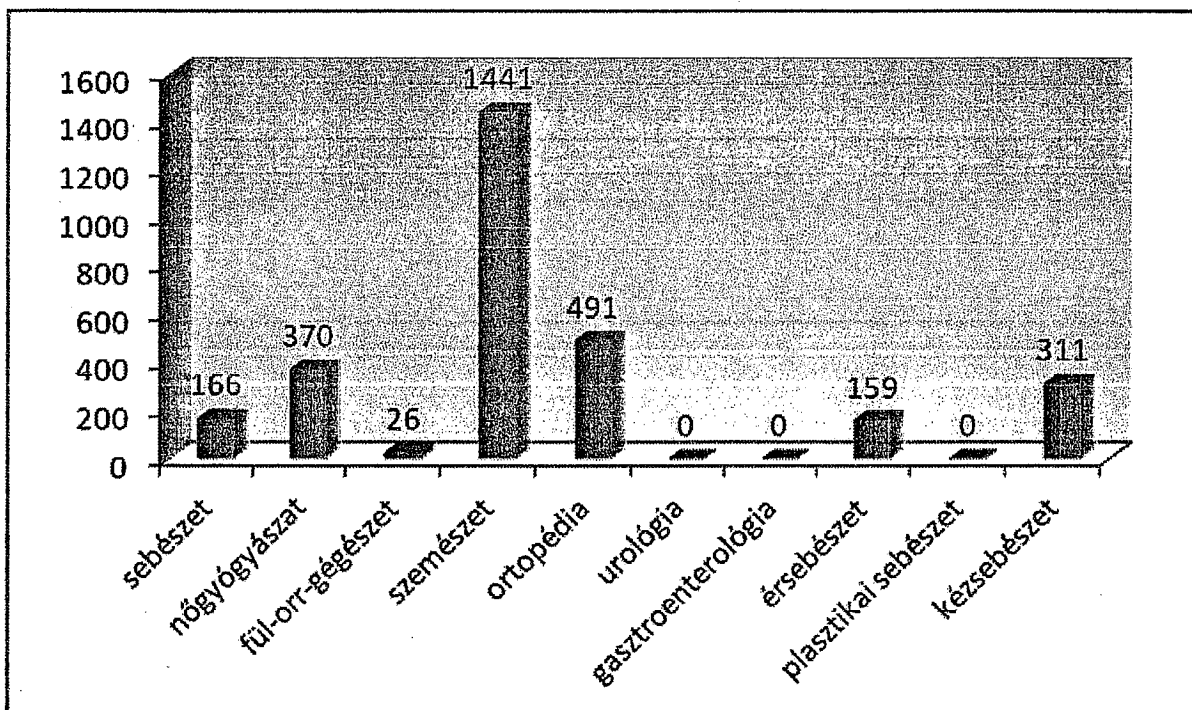
Az egynapos sebészet keretei között a jogszabályokban megengedett beavatkozásokat végeztük. A legtöbb műtét a szemészet területén valósult meg. A rendelkezésünkre álló csúcstechnológia igénybevételével az előregedett, elhomályosodott szemlencse eltávolításával párhuzamosan közel **1395** új hajlékony lencse beültetése történt meg sikeresen a teljes látás élményével ajándékozva meg betegeinket. A különösen nagy értékű műtétek közül kiemelhetjük még a közel **377** térdízületi tükrözéssel megvalósítható beavatkozások eredményeit és az **80** szövetbarát műanyaghálóval történt lágyéksérv műtéteket, melyek a korszerű műtéti technológia előtt még közel egy hetes kórházi benn tartózkodást igényeltek.

Az alábbi grafikonokon szemléltetjük az ES 2011. és 2012. évi esetszámaikat

### EGYNAPOS SEBÉSZETI MŰTÉTEK 2011. évben

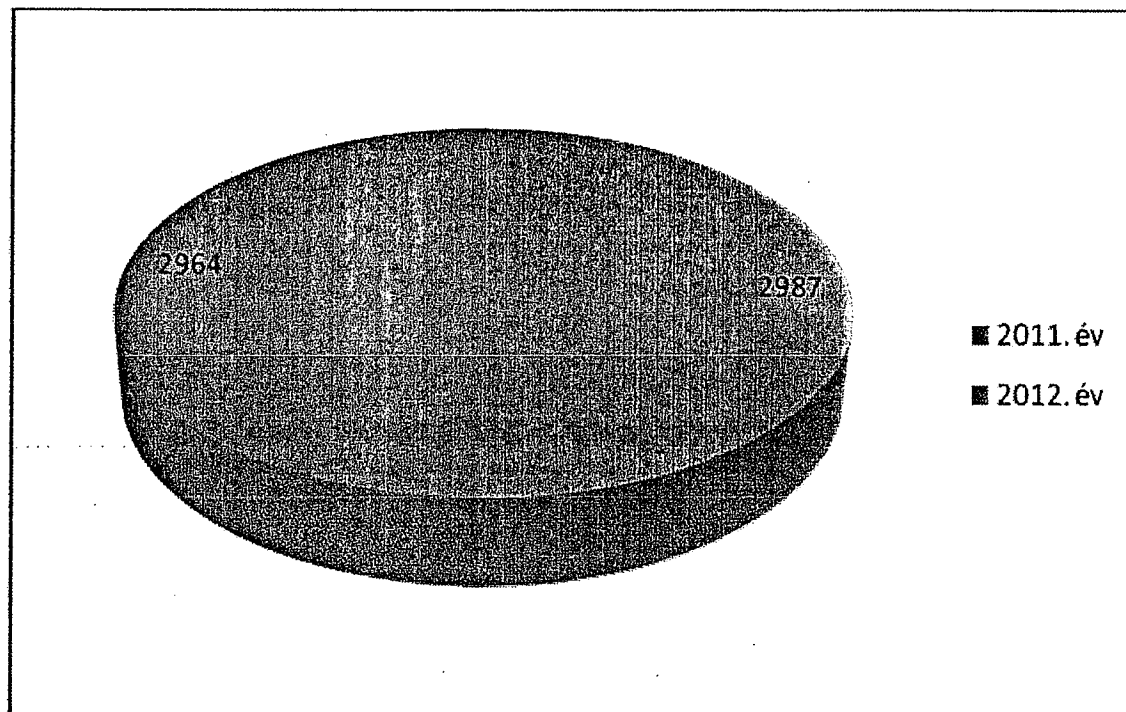


### EGYNAPOS SEBÉSZETI MŰTÉTEK 2012.évben





## 2011-2012. év műtéti esetszámok összehasonlítása



### 8. Ügyeleti Szolgálat működése

Az Europ-Med Kft. és a PRO-MED Bt. 2001 július 01-től közösen biztosítja Budaörs Város Önkormányzatával kötött szerződés alapján a település lakosságának 24 órás sürgősségi orvosi ügyeleti ellátását.

Az Önkormányzat és a két cég közös célul tűzte ki, hogy az arra rászoruló betegek számára a lehető legrövidebb időn belül elérhetővé váljon az életveszélyes állapotok megszüntetéséhez szükséges eszközök és szakemberek.

A budaörsi egészségügyi központban található ügyeleti orvosi rendelőt a lélegeztető gép kivételével olyan eszközökkel és gyógyszerekkel szereltük fel melyeket az intenzív osztályokon illetve a sürgősségi centrumokban használnak.

A közterületi illetve lakásra történő hívásokra egy négy kerék meghajtású gépkocsival jutunk el, mely felszerelése (hordozható EKG, defibrillátor, pulsxyméter, gyógyszerek stb.) szintén biztosítja az életveszélyes állapotok elhárítását.

A Budaörs területén dolgozó háziorvosokkal és az egészségügyi központ szakorvosaival szoros együttműködést alakítottunk ki a betegek minél hatékonyabb ellátása érdekében (pl.: a háziorvosok a hozzájuk érkező sürgős hívásokat késedelem nélkül továbbítják az ügyelet felé).

A két cég csak olyan orvosokat, nővéreket és gépkocsivezetőket alkalmaz akik nagy tudással és tapasztalattal rendelkeznek (Országos Mentőszolgálat, intenzív osztályok, sürgősségi centrumok) a sürgősségi betegellátás területén.

2012. 01.01-től 2012.12.31 –ig terjedő időszakra

BUDAÖRS ÜGYELETI ELLÁTÁSOK 2012. ÉV

Hónap	Ambuláns				Hívás				Kórház				Exit				Összesen			
	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
01	139	56	30	13	85	32	3	1	34	14	2	1	7	2	0	0	224	87	33	15
02	188	65	51	18	68	45	2	4	37	23	1	4	4	6	0	0	256	111	53	22
03	252	81	65	23	94	48	2	1	46	2	5	4	8	1	0	0	345	13	67	24
04	171	79	69	21	79	42	4	6	39	14	1	4	6	4	0	0	250	122	73	26
05	157	79	48	21	74	36	3	1	29	8	2	3	8	5	0	0	231	44	51	22
06	152	90	53	23	75	39	2	3	45	19	4	2	2	2	0	0	24	129	54	26
07	164	89	47	24	90	43	0	3	4	17	1	2	5	2	0	0	254	132	47	27
08	152	98	34	18	82	43	3	1	36	14	5	0	3	2	0	0	236	14	37	19
09	153	62	38	14	62	40	0	2	31	15	4	4	2	4	0	0	215	102	38	16
10	162	80	58	20	71	54	1	3	34	24	1	1	3	4	0	0	233	134	59	23
11	157	48	44	19	85	58	1	41	35	12	1	4	6	1	0	0	242	106	102	23
12	245	79	108	23	95	53	4	6	54	23	5	1	7	4	0	0	340	132	112	29
Össz.:	2092	906	645	237	960	533	25	72	424	185	32	30	61	37	0	0	2850	1126	726	272

TÖRÖKBÁLINT - ÜGYELETI ELLÁTÁSOK 2012. ÉV

Hónap	Ambuláns				Hívás				Kórház				Exit				Összesen			
	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
01	25	10	15	6	31	18	0	3	12	11	1	1	2	1	0	0	56	28	15	8
02	33	11	13	3	41	20	3	1	17	3	3	0	1	2	0	0	74	29	16	6
03	41	13	20	8	56	17	1	1	22	7	0	0	2	0	0	0	97	31	21	8
04	31	14	11	8	47	29	3	3	21	9	0	1	3	3	0	0	78	42	14	12
05	19	17	17	8	45	18	2	2	19	6	3	2	4	0	0	0	64	35	19	10
06	21	20	14	7	27	19	1	4	14	11	1	1	0	1	0	0	48	37	16	13
07	21	9	8	9	26	17	0	4	12	6	1	0	3	2	0	0	47	26	13	94
08	28	13	5	6	14	19	1	1	14	6	1	1	2	2	0	0	73	32	6	7
09	26	17	9	6	31	17	1	4	17	10	0	0	1	0	0	0	57	34	10	10
10	26	11	18	8	34	14	3	1	9	6	1	0	2	3	0	0	40	25	21	9
11	22	15	20	6	36	20	0	3	15	10	1	1	3	0	0	0	58	35	20	9
12	35	12	28	6	43	19	9	1	17	8	2	0	4	2	1	0	78	31	37	8
Össz.:	328	162	178	81	462	227	24	28	189	93	14	7	27	16	1	0	770	385	208	194

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

## **9. Védőnői szolgálat működése**

A működtetési szerződés alapján a Védőnői Szolgálat működésének tárgyi és szakmai feltételeinek egy részét az Europ-Med Kft-nek kell biztosítani./ Budaörs Város Önkormányzattal közösen/ A szolgálat működése az Egészségügyi Központban / Budaörs Kossuth L. u. 9./, a Lévai utca 35. szám alatti rendelőhelyiségében és a Kismartoni u.45.sz.alatti rendelőben történik. A **2. számú melléklet** szemlélteti a szolgálat szakmai anyag, valamint közüzemi és takarítási díját m2 arányosan.

### **2012-ben változás történt a Védőnői Szolgálatnál:**

Egy vegyes körzet került kialakításra a megnövekedett gyermek létszám miatt.

Így 2012. novemberétől 13 védőnői körzet működik Budaörsön. 10 körzeti védőnői és 3 iskola védőnői állásunk van. Jelenleg mindegyik állás betöltött.

A 13 védőnő 3 központi telephelyen dolgozik / Kamaraerdei rendelő, Kossuth u.-i rendelő, Lévai u.-i rendelő /.

A 3 főállású iskolavédőnők telephelyei az iskolák / két iskolavédőnő és egy fő ifjúságvédőnő /

2012-ben két „vegyes” körzet volt Budaörsön: a területi ellátás mellett a 4. sz. körzethez tartozik az Árpád utcai fejlesztő iskola, a 10.sz. körzethez tartozik a Hársfa utcai általános iskola alsó tagozata és az újonnan nyílt Szent Benedek középiskola.

Minden területi védőnő ellát 1 vagy 2 óvodát is, ahol az időszakos tisztasági vizsgálatot és a gyermekek egészségi állapotával kapcsolatos dokumentálást végzi.

Az iskola védőnők az iskolákban évfolyamokhoz kötött szűrővizsgálatokat, a védőoltások szervezését végzik, valamint felvilágosító, egészséges életmóddal kapcsolatos órákat tartanak. Kapcsolatot tartanak a szülőkkel és pedagógusokkal, családlátogatásokat végeznek az iskolás tanulók otthonában.

A területi védőnők látogatják a kismamákat, csecsemőket és kisgyermeket otthonukban a jogszabályban leírtak szerint és fogadják őket önálló tanácsadásaikon.

A rendelőben – tanácsadóban – életkorhoz kötött, kötelező szűrővizsgálatokat és csecsemő-, kisgyermek tanácsadást végeznek önállóan.

### **Néhány statisztikai mutató:**

Az úgynevezett státuszvizsgálatokon 2012-ben a megjelenés település szinten **22 571** volt, amely ismét magasabb az előző évinél./ 90 % fölötti a teljesítés/

A gondozott családok száma : **1 849** Ez 87 családdal több az előző évinél, amely jelzi, hogy milyen nagy arányú a beköltözés Budaörsre.

Az iskolások száma: **3 453** Szintén nőtt ez a szám is 136 fővel az előző évhez képest.

**2012-ben** a születésszám Budaörsön a védőnői nyilvántartás szerint: **285** fő. A születések száma szintén nőtt az előző évhez képest 17 fővel.

A Szolgálat minden évben megrendezi az „Anyatejes világnapi” összejövetelt, melyen évről évre egyre több anyuka és kisbaba jelenik meg. 2012-ben a résztvevők száma összesen 268 fő volt, szintén magasabb, mint az előző évi amely a rendezvény népszerűségét is mutatja.

A várandós anyák ellátása védőnői tanácsadáson a három tanácsadóban zajlik önállóan.

A Kossuth Lajos utcai rendelőben várandós-gondozás szakrendelés formájában is működik nőgyógyász szakorvos és védőnők közreműködésével. Ezt a rendelést is nagy létszámban veszik igénybe a várandósok.

## 10. A szakorvosi rendelőintézet gazdálkodása

### OEP FINANSZÍROZÁS

Intézményünk pénzügyi forrásainak döntő többségét az OEP által finanszírozott bevételek jelentik. Az elszámolás alapja, módszere teljes mértékben megegyezik a német pontrendszer szerinti elszámolással, minden tevékenység értékének megfelelő pontszámot kap. Minden hónapban utólag megadják a **pont forint értékét**, a járó beteg szakellátás összesített pontszáma és a pont forint értékének szorzata adja a havi bevétel összegét. *(példa egy tevékenységre: réslámpa vizsgálat 119 pont, szorzószám 2012. áprilisban 1,5 Ft finanszírozás (bevétel): 178,5 Ft).* A pontérték minden hónapban más, de a beavatkozás költsége ugyanakkora, így a bevétel nagysága is havonta változik. Az OEP a finanszírozásra szánt összeget zártan kezeli, melynek során a rendelkezésre álló pénzösszeget osztja el az országosan teljesített pontszámmal, így kapjuk meg a pont forint értéket.

Az intézeti pontérték 2012-ben 1,1 és 1,5 Ft között változott, ami tervezhetetlené lette gazdálkodásunkat. 2012-ben a TVK 10% feletti teljesítményt a pont forintérték 30%-val, (1 pont 45 fillért ér), a következő 10% feletti részt 20%-al, azaz 30 fillérrel számította. Az összes 20% feletti teljesítményt pedig 0 forint pontértéken számolja.

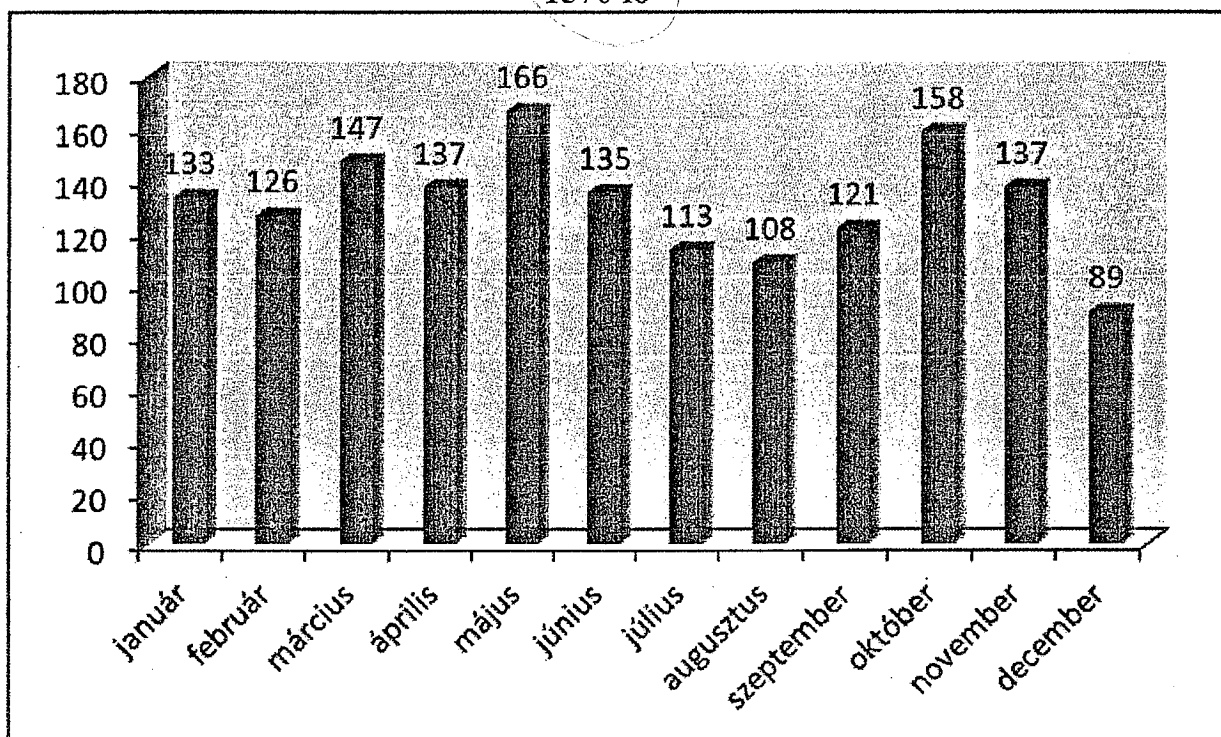
A 2004-ben kialakított **Teljesítmény Volumen Korlát (TVK)** havi bontásban határozza meg az **elszámolható teljesítmény mennyiségét**, mivel a finanszírozást az OEP az ellátóknak kizárólag e volumenkorlát keretein belül nyújtja. „*A Szolgáltató a volumenkorlát szerződésen alapuló, valamint a tárgyhavi TVK mértékéig elszámolható teljesítményét 1,5 Ft-al kerül elszámolásra.*” - részlet az OEP finanszírozásról tájékoztató leveléből. Jól látható a szemlélet a finanszírozó részéről: **aki több beteget lát el, az jóval kevesebb bevételre számíthat, mely olyan alacsony, hogy költségei fedezésére sem elegendő.**

A finanszírozást tovább bonyolítja az ún. **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. A TVK rendszer méltánytalansága eredményezi azt, hogy az elvégzett munkánk folyamatosan korlátokba ütközik, nem kerülnek elszámolásra az elvégzett kezelések, beavatkozások. Ennek következtében az OEP 2012. december 31-ig terjedő teljesítményünk 10-15%-os növekedését már **nem vette figyelembe és nem finanszírozta**. Az ezzel járó plusz költségeink viszont csökkentették az eredményességet, ami havi 5-6 millió forint veszteséget jelentett. **Ha betartanánk a pénzügyi kereteket, akkor a várakozás idő néhány napról több hónapra, néhány rendelés esetében akár 8-10 hónapra is megnőne. A 2 perces szabály alapján figyelembe vett finanszírozás miatt több szakrendelés működése havonta 1-2 hétre csökkenne.** Szintén ennek a szabályozásnak a következménye, hogy egy óra alatt összesen 30 db beavatkozást lehet elszámolni, ami betegszámban 4-5 főt jelent. Ez már jól mutatja, hogy mennyivel nőne a várólista, ha mindent az OEP-es szabályozásnak megfelelően végeznénk. Ezzel a szemlélettel mi és az orvosaink sem tudnak azonosulni, éppen ezért minden nálunk jelentkező páciens ellátunk, legyen bármilyen változó a finanszírozás.

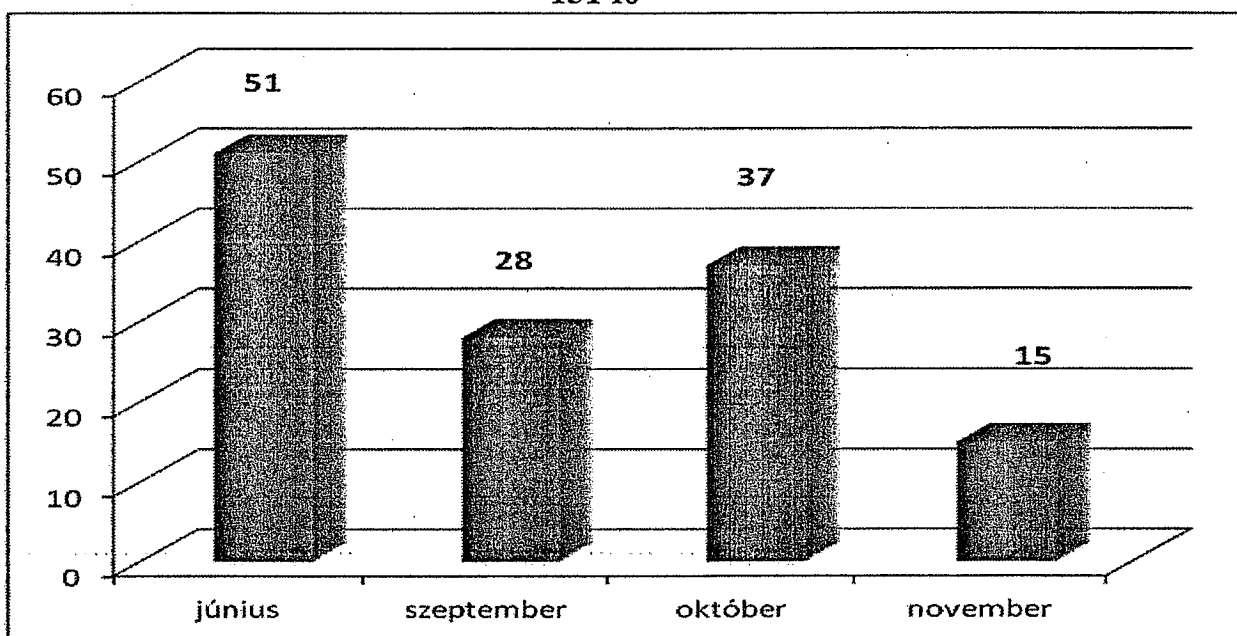
## 11. Önkormányzati Finanszírozású szűrővizsgálatok

A 2012. évben az Önkormányzat által finanszírozottan a budaörsi lakhelyű hölgyek mammográfiás vizsgálatát, valamint az év második felében az önkormányzati dolgozók szűrővizsgálatát végeztük.

**2012.évben megjelent budaörsi hölgylakosok mammográfiás vizsgálata**  
1570 fő



**2012. évben megjelent önkormányzati dolgozók szűrővizsgálata**  
131 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 beavatkozások), 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 stb. árainak emelkedése, valamint az amortizáció miatt a 2012. évben tovább fokozódott.*

### 12. 2012. évben megvalósult beruházások

A vizsgált időszakban az alábbi beruházások történtek:

Számítástechnikai eszközök	1 613 000
Szakmai, gép, műszer	9 354 000
<b>Összesen</b>	<b>10 967 000</b>

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

24 órás ügyeleti szolgálat	8 102 103
Védőnői szolgálat	5 195 121
Bérleti díj	19 812 298
Beruházások	10 967 000
Iparűzési adó	5 527 938
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>49 604 460</b>

### ***13. Minőségirányítási rendszer***

Intézetünkben az ISO 9001:2008 nemzetközi szabvány szerinti minőségirányító rendszert folyamatosan működtetjük, tovább fejlesztjük és évente egyszer független tanúsító szervezet által megmérettetjük. A fenti szabvány szerinti tanúsítványunk érvényes. 2012. májusában sikeres felügyeleti auditon estünk át.

A minőségirányítási rendszeren belül, többek között folyamatosan betegelégedettségi vizsgálatokat végzünk (mellékelve), ennek alapján igyekszünk a felmerült problémákat mielőbb kiküszöbölni, valamint a kapott hasznos ötleteket bevezetni.

Működésünket az Europ-Med Kft. Minőségpolitikája határozza meg.

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

Betegelégedettségi felmérés 4. sz. melléklet

1. számú melléklet

Ügyelet

2012.01.01-2012.12.31 Bevétel - Kiadás alakulása

Hónapok	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	Összesen
<b>Bevételek</b>													
Bevételek	2 607 000	2 607 000	2 610 800	2 606 600	2 622 600	2 619 100	2 624 400	2 622 700	2 615 900	2 619 900	2 622 100	2 617 400	31 395 100
Törökbalint 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
<b>Költségek</b>	3 795 577	3 798 577	3 799 377	3 795 177	3 811 177	3 807 677	3 812 577	3 811 277	3 804 477	3 808 477	3 810 677	3 805 977	45 658 024
<b>Munkabérek</b>													
Orvosok	3 771 200	3 771 200	3 621 600	3 860 452	3 200 000	3 321 600	3 359 696	3 172 800	3 221 200	3 385 322	3 194 800	3 152 400	41 032 270
asszisz.gk.vezetők	490 301	489 439	518 659	546 662	568 059	485 040	413 641	480 396	436 011	473 641	453 211	492 087	5 847 149
<b>Összesen</b>	4 261 501	4 260 639	4 140 259	4 407 114	3 768 059	3 806 640	3 773 337	3 653 198	3 657 211	3 858 963	3 648 011	3 644 487	46 879 419
Szakmai anyag	93 901	28 636	8 249	67 023	89 603	38 782	53 889	55 706	45 570	25 076	31 554	55 332	593 321
Irodasz. Nyomt.tiszt.	184	0	0	0	8 018	8 785	0	0	0	39 267	1 503	0	57 757
Gyógyszer	94 106	0	0	56 383	0	62 593	72 581	86 596	95 953	77 303	63 882	109 382	718 779
Béreti díj	83 209	89 699	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	86 454	1 037 448
Közüzemi díjak	111 329	175 3145	216 185	244 112	149 245	240 280	282 092	197 722	184 086	200 762	223 366	246 255	2 570 749
Karbantartás	30 335	64 543	47 214	89 428	64 631	90 029	88 890	63 178	62 337	68 882	78 907	160 105	908 479
Takarítási díj	43 328	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43 328
Üzemanyag kfg.	69 500	57 869	80 918	69003	67 981	62 999	55 988	54 992	66 997	43 001	49 203	61 868	740 319
Gk.biztosítás+javítás	14 274	10 840	28 579	0	0	26 039	0	0	75 280	0	2 540	52 976	210 528
<b>Összesen</b>	540 166	426 902	467 599	612 403	565 932	615 961	639 894	544 648	616 677	540 745	537 409	772 372	6 880 708
<b>Kiadások összesen:</b>	4 801 667	4 687 541	4 607 858	5 019 517	4 333 991	4 422 601	4 413 231	4 197 846	4 273 888	4 399 708	4 185 420	4 416 859	53 760 127
<b>Eredmény</b>	-1 006 090	-891 964	-808 481	-1 224 340	-522 814	-614 924	-600 654	-386 569	-469 411	-591 231	-374 743	-610 882	-8 102 103



2. számú melléklet

VÉDŐNŐI SZOLGÁLAT

2012.01.01-2012.12.31 Bevétel - Kiadás alakulása

Hónapok	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	Összesen
Bevételek													
Bevételek göngyöltve													
Költségek													
Eszközök													
Szakmai anyag	29 500	41 482	0	20 175	21 272	0	1 612	11 939	12 084	9 636	18 427	3 571	169 698
Irodaszer, nyomtatv.	69 254	1 776	0	9 654	14 734	6 350	6 117	3 176	1 014	23 139	13 526	9 635	158 375
Gyógyszer	0	0	0	0	0	0	8 589	0	5 236	8 223	0	0	22 048
Bérelti díj	88 409	85 305	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	91 857	1 102 284
Közütemi díjak	118 288	186 273	229 697	259 369	264 822	255 297	299 723	210 079	195 591	213 310	237 327	261 646	2 731 422
Karbantartás	32 231	68 577	50 165	95 017	68 670	95 655	94 446	67 126	66 233	73 187	83 839	170 112	965 258
Takarítási díj	46 036	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16 036
Kiadások összesen	383 718	393 413	371 719	476 072	461 355	449 159	502 344	384 177	372 015	419 352	444 976	536 821	5 195 121
Eredmény	-383 718	-393 413	-371 719	-476 072	-461 355	-449 159	-502 344	-384 177	-372 015	-419 352	-444 976	-536 821	-5 195 121

3. számú melléklet

**BTG Bérleti díj**  
**2012.01.01 - 2012.12.31.**

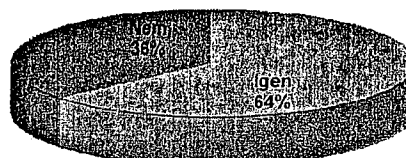
<b>hó</b>	<b>Bérleti díj</b>
01. hó	1 733 511 Ft
02. hó	1 868 725 Ft
03. hó	1 801 118 Ft
04. hó	1 801 118 Ft
05. hó	1 801 118 Ft
06. hó	1 801 118 Ft
07. hó	1 801 118 Ft
08. hó	1 801 118 Ft
09. hó	1 801 118 Ft
10. hó	1 801 118 Ft
11. hó	1 801 118 Ft
12. hó	1 801 118 Ft
<b>Összesen</b>	<b>19 812 298Ft</b>

## BETEGELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Kérdőíves módszerrel, 67 értékelhető válasz (Lezárva: 2012.04.06.)

## 1. Ön Budaörsön lakik-e?

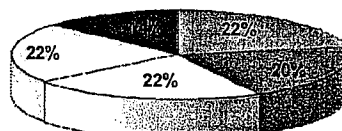
a.)	Igen	49
b.)	Nem	28
	Budapest	6
	Törökbálint	3
	Érd	3
	Biatorbágy	3
	Egyéb	13



Igen Nem

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

a.)	Sokrétű szolgáltatás	10
b.)	A Rendelőintézet közismert	9
c.)	Figyelmes, udvarias személyzet	10
d.)	Közel van	10
e.)	Egyéb okból	6



☐ 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.)	A városi televízióból	11
b.)	Internetes honlapunkról	38
c.)	Információ munkatársaitól	29
d.)	Intézményi tájékoztatókról	7
e.)	Egyéb helyről	14



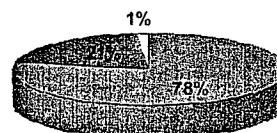
☐ A városi televízióból      ☐ Internetes honlapunkról  
☐ Információ munkatársaitól      ☐ Intézményi tájékoztatókról  
☐ Egyéb helyről

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)
Nőgyógyászat	8	15
Laboratórium	6	10
Sebészet	8	20
Szemészet	5	30
Kardiológia	2	20
Ultrahang	3	15
Fizikoterápia	12	15
Gyógytorna	2	12
Fül-Orr-Gégészet	3	15
Urológia	3	40
Reumatológia	11	30
Ortopédia	3	30

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

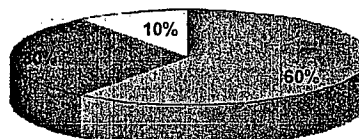
a.) Jó	53
b.) Megfelelő	14
c.) Rossz	1



■ Jó ■ Megfelelő □ Rossz

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

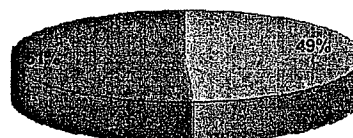
a.) Igen	41
b.) Nem	20
c.) Teljesen mindegy	7



■ Igen ■ Nem □ Teljesen mindegy

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

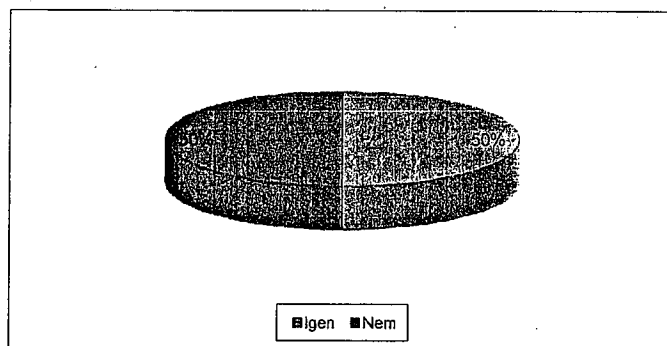
a.) Igen	30
b.) Nem	31



■ Igen ■ Nem

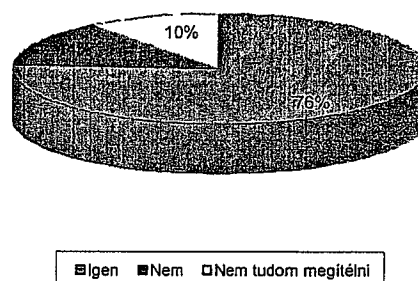
8. Ön szerint csökkentek-e a várakozási idők, amióta az előzetes időpont egyeztetés bevezetésre került?

a.)	Igen	30
b.)	Nem	30



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

a.)	Igen	50
b.)	Nem	9
c.)	Nem tudom megítélni	7



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

a.) bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	22
nem voltam elégedett	0

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

elégedett voltam	21
nem voltam elégedett	0

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

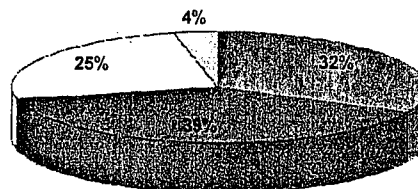
kielégítő volt	18
nem volt kielégítő	3

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

elégedett voltam	18
nem voltam elégedett	0

11. Milyenek értékeli a betegellátásban résztvevők segítőkészségét és az ellátás színvonalát intézetünkben?

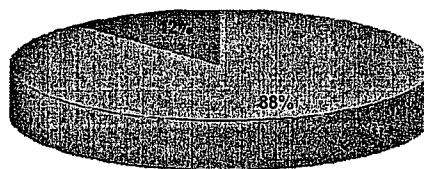
a.)	Nagyon jó	18
b.)	Jó	22
c.)	Megfelelő	14
d.)	Rossz	2



■ Nagyon jó ■ Jó □ Megfelelő □ Rossz

12. Szívesen visszajönné-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

a.)	Igen, ajánlom másoknak is	50
b.)	Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem, máshova megyek	7



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

Budaörs, 2012.04.23.

Készítette:

*T. P.*  
Tomanek Péterné  
vezető asszisztens

*K. P.*  
dr. Kovács Péter  
informatikus

Jóváhagyta:

*A. K.*  
dr. Kovács Attila  
Főigazgató főorvos