



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT



Éves beszámoló

2017.11.15.-2018.12.31.

POLGÁRMESTERI HIVATAL BUDAÖRS		
Iktatva:	2019. 05. 27	
Szám:	X10/1935-2 2019	
Előszám:	Melléklet:	Ügyintéző: +dk.

Budaörs, 2019.05.27.

Jump Consulting Kft.
2040 Budaörs
Árvácska u. 21.
Adószám: 23849590-2-13
OTP: 11711058-21346675


Zsákai Zoltán
Ügyvezető



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

TARTALOMJEGYZÉK

1. oldal	Gazdasági alapok
3. oldal	1. számú melléklet – Adóigazolás
4. oldal	Humán erőforrás menedzsment
5. oldal	TVK-NEAK finanszírozási statisztika
6. oldal	2. számú melléklet - Járóbeteg ellátás teljesítménye havi bontásban
7. oldal	3. számú melléklet - Egynapos sebészeti ellátás teljesítménye havi bontásban
8. oldal	GDPR - adatvédelmi megfelelés, informatikai fejlesztés Előjegyzési – várólisták alakulása
10. oldal	Központi ügyelet
11. oldal	Háziorvosi – szakorvosi találkozók
13. oldal	Betegelégedettségi felmérés – hatósági ügyek, panaszkezelés
14. oldal	5. számú melléklet – Betegelégedettségi grafikon
16. oldal	Épület felújítási munkák Kommunikációs tevékenység



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Budaörsi Egészségügyi Központ

Éves beszámoló 2017.11.15.-2018.12.31.

Gazdasági alapok:

A Budaörsi Egészségügyi Központ működtetését a Jump Consulting Kft. a feladatellátási szerződés aláírásától kezdve folyamatosan, megszakítás nélkül látja el. A feladatellátási szerződésben meghatározott tevékenységeit szerződés szerint teljesíti.

Mérleg szerinti eredmények:

A cég 2018-as árbevétele 1,574 Mrd HUF volt. A szóban forgó időszakra vonatkozó éves beszámoló még nem készült el teljes mértékben, jelenleg annak könyvvizsgálói ellenőrzése folyik. A gazdálkodással kapcsolatban elmondható, hogy a NEAK Ellenőrzési Főosztálya minden hónapban elfogadta a havi jelentésünket, valamint a negyedéves összefoglaló jelentéseinket is. A céget egy alkalommal vizsgálta a NAV Pest Megyei Adóigazgatósága, határozatukban nem találtak semmilyen elmarasztalásra okot adó körülményt.

A cég gazdálkodása során egész évben szerepelt a köztartozásmentes adatbázisban, azaz a közterheket mindvégig időben megfizette. Beszállítói oldalon elmondható, hogy nincsen 30 napon túli lejárt tartozás.

A cég számlavezető bankja az OTP Bank Nyrt., mellyel a napi kapcsolatunk gördülékeny, és problémamentes.

A cég tulajdonosi struktúrája a 2018-as évben nem változott.

A cég munkavállalóinak száma 89 fő.

A 2018-as évben sikerült véglegesen törleszteni az Europ-Med Kft.-től átvállalt 131 M Ft-ból 84 M Ft összeget, ami még stabilabb működést eredményezett cégünk számára. Ez a körülmény tette lehetővé, hogy külön bankhitel igénybevétele nélkül megkezdhattuk a Kossuth Lajos utcai épület szerkezeti felújítását, saját erőből.

A fent megnevezett teljes árbevétel szerkezeti felosztás szerint a következő megoszlást mutatja a kötelező egészségbiztosítás alapján végzett tevékenység és a magánegészségügyi szolgáltatások vonatkozásában:



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

A területi ellátási kötelezettség során keletkezett járóbeteg ellátásra vonatkozó NEAK – tól kapott árbevétel: 916 M HUF.

Az egynapos sebészeti fekvőbeteg ellátásra vonatkozó NEAK-tól kapott árbevétel: 333 M HUF.
A fennmaradó 325 M HUF maradék árbevétel a cég által végzett magánegészségügyi szolgáltatásból származik.

A cég 2018-as gazdasági évében eszközberuházásokra a budaörsi telephelyen hozzávetőleg 50 M Ft összeget költött, saját forrásból, hitel igénybevétele nélkül.

Minisztériumi felkérésre cégünk részt vett az Egészséges Budapestért Program gazdasági tervezésében. Cégünk készítette el a Dél- Pesti Centrum Kórház új egészségplázájának és a Kékgolyó utcai Onkológiai Központ új VIP hoteltömbjének gazdasági és üzleti tervezését.

Összességében elmondható, hogy a Jump Consulting Kft. a 2018-as évben annak ellenére, hogy több nagyobb volumenű fejlesztést kezdett meg illetve valósított meg, és nagyobb összegű kötelezettséget teljesített, hitelképessége javult, és a prudens gazdálkodásának köszönhetően biztos alapokon működik, idegen forrás bevonása nélkül.

1. számú melléklet - Adóigazolás



Nemzeti Adó-
és Vámhivatal

A DOKUMENTUM
ELEKTRONIKUSA
HITELESÍTETT
A HITELESSÉG ELLENŐRZÉSÉÉ
KATTINTSON IDE

**Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Pest Megyei Adó- és Vámigazgatósága**

Iktatószám: 5194920795/2019 BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Ügyintéző: Juhász Márton Kristóf

Telefonszám: (1) 450-4079

Ügyszám: 5009865008

ADÓIGAZOLÁS

A rendelkezésemre álló dokumentumok - nyilvántartások, adószámlák, bevallások, bevallást pótló bevallások, önellenőrzések, átvezetési kérelmek, végleges határozatok - alapján igazolom, hogy

JUMP CONSULTING Korlátolt Felelősségű Társaság

23849590-2-13

2040 BUDAÖRS ÁRVÁCSKA UTCA 21.

adóalanyak a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál ezen igazolás kiadásának napján nyilvántartott tartozása, valamint végrehajtásra, vagy visszatartásra átadott köztartozása nincs.

Ezen igazolást az adóalany kérelmére adóminősítés céljára adtam ki.

Ez az igazolás nem szolgál bizonyítási alappal a tartozás beszedésére irányuló eljárásokban.

Ezen igazolás tartalmazza a Nemzeti Adó- és Vámhivatal nyilvántartása szerint fennálló tartozás, a behajthatatlanság címén nyilvántartott, de el nem évült tartozás, az adók módjára behajtható köztartozás, a végrehajtásra, vagy visszatartásra átadott köztartozás megfizetésére vonatkozó adatokat.

BUDAPEST, 2019. április 17.

Dr. Minya Mihály
dandártábornok
igazgató
(hatáskör gyakorlója)

Magyar Tünde
osztályvezető
(kiadmányozó)

Ellenőrzési azonosító: 6721190445090911151025739



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Humán erőforrás menedzsment:

A mai magyar egészségügy sarkalatos pontja a címben említett humán erőforrás menedzsment alakulása.

Mivel a Budaörsi Egészségügyi Központ is szerves része a magyar egészségügyi rendszernek, ami működésünket is érinti, befolyásolja az általános szakemberhiány. Az a tény, hogy mégis kijelenthető: a Budaörsi Egészségügyi Központ működését kevésbé érinti negatív értelemben az elérhető, jó minőségű szakemberek szerződtetése, a következő elemeken alapszik:

Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a fiatalabb generáció teret kapjon a működésünk során, ami komoly vonzerőt jelent az ifjabb életkorral rendelkező kollégák irányába. Ez a betegeknek is előnyös tendencia, mivel az ifjabb generáció sok olyan új generációs technológiát sajátított el a közelmúltban, amely tudással az idősebb kollégák nem, vagy csak hézagosan rendelkeznek.

Az idősebb kollégák számára lehetőséget biztosítunk arra, hogy a felhalmozódott szakmai tudásukat átadják a kollégáknak. Rendszeresen szervezünk szakmai találkozót, konferenciákat, amelyeken közelebb hozzuk egymáshoz a szakterületeket.

Az eddigi tapasztalatok szerint rendkívül vonzó a szakmai egyeztetésekről szóló összejegyzések során összegyűlt ismeretek megosztása.

Gazdasági értelemben rugalmasan, egyéni igényekhez igazodóan tudjuk kezelni a kollégák jövedelmi igényeit. Elmondható, hogy a budaörsi működésben nincs olyan orvos kolléga, aki az elégtelen fizetés vagy jövedelem szint miatt fejezte be itteni működését. Egyre inkább elterjedőben van azonban az a jelenség, hogy az elérhető magasabb jövedelem is vonzó tényezővé kezd válni a hozzánk újonnan csatlakozott kollégák esetében.

Ugyanez elmondható a szakdolgozók széles körére is. A 2018-as évben a teljes munkaidőben (heti 40 óra) dolgozó kollégáknak kidolgoztunk egy olyan 3 éves programot, amelynek során évi 7%-os béremelést kapnak, így a jövedelmi helyzetük nemcsak átlagon felüli mértékben javult, hanem egyúttal kiszámítható léptéket is ölt az életükben. Ebbe a programba a teljes munkaidős kollégák csaknem 90%-a belépett, így elmondható, hogy többé-kevésbé ugyanazzal a gárdával dolgozunk. Ez szintén fokozza az orvos kollégák ide áramlását: nagyon nagy szakmai vonzerő és érték egy orvos számára, ha szakképzett és állandó asszisztens dolgozik együtt vele a rendeléseken.

Nyilvánvalóan további vonzerőt jelent a munkakörülmények ugrásszerű változása és a legmodernebb, orvosok által személyre szabott eszközigények megvalósítása. Az elmúlt év fontos eredménye, hogy 50 M HUF értékben vásároltunk olyan modern eszközöket, amelyekkel a legújabb technológiákat használhatják a nálunk dolgozó kollégák.

Az előző fejezetben jeleztük, hogy az állandó munkavállalók száma jelenleg 89 fő. Ez a szám közel **20 %-al** magasabb, mint 2016-ban volt, amikor a tevékenységet ideiglenes jelleggel átvettük.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Az orvos létszám alakulása még nagyobb mértékben fejlődött: a 2018-as évben az átlagos létszám havi 138 fő volt, ami 2016-ban még csak 94 fő volt. Ez azt jelenti, hogy a megkezdett munka eredményeképpen az orvos létszám több mint **40 %-al** emelkedett a korábbiakhoz képest. Fontos kiemelni, hogy az itt dolgozó orvosok 15 %-a rendelkezik valamilyen tudományos fokozattal, amely körülmény tovább emeli az ellátás színvonalát, és amely adat klinikai összehasonlításban is kiemelkedőnek számít.

A cég vezetése elkötelezett a tekintetben, hogy a létszám a továbbiakban is fejlődjön, illetve igazodjon a mindenkor betege ellátás igényeihez.

TVK – NEAK finanszírozási statisztika

A 2018-as évben a feladatellátási szerződésünk alapján használatra kapott TVK (teljesítményvolumen korlát) 32 483 727 M német pont volt. Ez azt jelenti, hogy a rendelkezésünkre álló szakorvosi és nem szakorvosi óraszám kitöltésével ennek alapján kapunk a NEAK-tól finanszírozást a tevékenységünkre vonatkozóan. A 2018-as évben a szakorvosi óraszámok átszervezésével és optimalizálásával elértük, hogy az átlag havi teljesítmény **106 %-os** volt, ami azt jelenti, hogy maximalizáltuk az ellátásra vonatkozó teljesítményt, így némely hónapban már degresszív hatást is eredményezett a finanszírozásban.

Ennek eredményeképpen a betegszám szintén jelentősen megnövekedett: a 2018-as évben 150.970 beteg ellátását végeztük el. Ez a szám 2017-ben 147 ezer beteg volt.

A teljes betegszámból a budaörsi betegek száma a 2018-as évben 97 ezer fő volt. Ez a szám a 2017-es évben 94 ezer volt.

Megfigyelhető a betegellátás statisztikai adataiból, hogy jelentősen, évi 3000 fővel növekedett a budaörsi betegek száma intézményünkben. Ez annak a szervezési struktúrájának köszönhető, mely szerint a betegellátás szempontjából érzékeny és nagylétszámú rendelésekre csak budaörsi lakosokat fogadunk.

Az egynapos sebészeti fekvőbeteg ellátásra vonatkozó TVK a 2018-as évben: 1674,66 pont volt. A 2018-as évben az egynapos sebészeti részlegünk TVK kihasználtsága elérte a havi **100 %-ot**. A betegszám alakulása a következőképpen fejlődött: a 2018-as évben 2316 beavatkozás történt, nyolc szakmában. Két szakmában nem történt teljesítményjelentés, ez pedig a plasztikai sebészet, urológia. Jelenleg nincs olyan plasztikai sebész, urológus kolléga, aki megfelelne az egynapos sebészeti kritériumoknak, azaz legalább 5 év szakmai gyakorlattal rendelkezik.

Komoly szakmai fejlődést jelent az egynapos sebészeti tevékenységünkben, hogy az ortopédia szakterület felvette a tevékenységei közé a vállsebészet témakörét. Ez a terület óriási fejlődést mutatott a 2018-as évben, ami azt jelenti, hogy 460 műtéti beavatkozás történt a részlegben. Ez a szám országosan is egyedülállóan nagy mennyiséget jelent, amellyel elnyertük a Johnson & Johnson cég kiválósági minősítését. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy stratégiai partnerei



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

vagyunk a cégnek a magyar piacon, és a budaörsi kollégák évi 4 alkalommal oktatják a magyar és nemzetközi, főleg kelet - európai orvos kollégákat a legújabb műtéti technikákra.

Az ellátásra vonatkozó területi ellátási kötelezettségünk nem változott a járóbeteg szakellátásra vonatkozóan, továbbra is Budaörs és Herceghalom lakossága tartozik ebbe a körbe. A 24 órás felnőtt és gyermek orvosi központi ügyeletet Budaörs és Törökbálint lakosságának vonatkozásában folyamatosan, megszakítás nélkül látjuk el. Továbbra is gyermek ortopédiai centrumként üzemelünk 12 település lakosságának tekintetében, kijelölés alapján.

2. számú. melléklet

Járóbeteg ellátás teljesítménye havi bontásban

Járóbeteg ellátás			
Hónap	TVK	Teljesített	Kihasználtság
2016. 11.	19 777 076	27 731 252	140,22%
2016. 12.	32 483 727	25 517 329	78,55%
2017. 01.	32 483 727	30 746 559	94,65%
2017. 02.	32 483 727	30 351 653	93,44%
2017. 03.	38 980 472	35 096 614	90,04%
2017. 04.	32 483 727	29 252 777	90,05%
2017. 05.	32 483 727	35 822 851	110,28%
2017. 06.	32 483 727	33 188 677	102,17%
2017. 07.	25 986 981	29 949 184	115,25%
2017. 08.	25 986 981	31 906 172	122,78%
2017. 09.	38 980 472	35 770 181	91,76%
2017. 10.	32 483 727	37 966 214	116,88%
2017. 11.	32 483 727	38 790 286	119,41%
2017. 12.	32 483 727	30 483 915	93,84%
2018. 01.	32 483 727	39 403 158	121,30%
2018. 02.	38 980 472	35 772 416	91,77%
2018. 03.	38 980 472	35 108 335	90,07%
2018. 04.	38 980 472	36 296 751	93,12%
2018. 05.	38 980 472	38 728 335	99,35%
2018. 06.	29 235 354	36 169 002	123,72%
2018. 07.	25 986 982	34 554 220	132,97%
2018. 08.	25 986 982	30 019 867	115,52%
2018. 09.	29 235 353	35 376 259	121,01%
2018. 10.	25 986 982	36 894 301	141,97%
2018. 11.	34 483 727	35 328 001	102,45%
2018. 12.	30 483 727	26 019 134	85,35%

Átlag: 106,84 %



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

3. számú melléklet

ES fekvőbeteg ellátás teljesítménye havi bontásban

Egynapos sebészet			
Hónap		Teljesített	Kihasználtság
2016. 12.	139,56	133,59	95,72%
2017. 01.	139,56	142,50	102,11%
2017. 02.	139,56	140,50	100,67%
2017. 03.	167,46	155,09	92,61%
2017. 04.	167,47	176,40	105,33%
2017. 05.	157,55	162,98	103,45%
2017. 06.	139,56	139,55	99,99%
2017. 07.	111,64	107,99	96,73%
2017. 08.	111,64	99,78	89,38%
2017. 09.	130,56	146,06	111,87%
2017. 10.	130,56	130,55	99,99%
2017. 11.	167,47	160,12	95,61%
2017. 12.	111,64	118,98	106,57%
2018. 01.	149,56	135,67	90,71%
2018. 02.	166,67	161,18	96,71%
2018. 03.	167,40	169,90	101,49%
2018. 04.	167,40	167,33	99,96%
2018. 05.	167,40	158,22	94,52%
2018. 06.	130,56	143,14	109,64%
2018. 07.	114,54	108,64	94,85%
2018. 08.	114,54	77,54	67,70%
2018. 09.	114,55	136,09	118,80%
2018. 10.	114,55	149,42	130,44%
2018. 11.	169,50	128,67	75,91%
2018. 12.	115,42	138,95	120,39%

Átlag: 100,04%



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

GDPR – adatvédelmi megfelelés, informatikai fejlesztés

A Budaörsi Egészségügyi Központ eleget téve a jogszabályi kötelezettségeinek, július 1.-i hatállyal bevezette új Adatvédelmi Szabályzatát, amely teljes mértékben megfelel a jelenleg hatályos új, adatvédelmi szabályozásnak.

Állandó szerződésünk van egy olyan jogi irodával, aki a szerződésünk alapján folyamatosan nyomon követi a jelenleg is folyamatban lévő törvényhozási folyamatokat, és frissítjük az ezzel kapcsolatos belső szabályozást, különös tekintettel a beteg adatok, a személyes adatok, a kép és hangfelvétel tárolási szabályaira vonatkozóan.

A már meglévő írásos alapú betegdokumentációval kapcsolatban: megszüntettük a külső telephelyen történő irattárazást, és a Kossuth utcai telephelyen, idegen kéztől elzárt helyen tároljuk ezeket.

A számítógépes adatnyilvántartás területén komoly előrelépés történt az új betegnyilvántartó program bevezetésével.

A feladatellátási szerződésünk alapján kötelezettségünk volt a tekintetben, hogy a betegnyilvántartó szoftver minden olyan szolgáltatásra vonatkozóan egységes platformon működjön, amely szolgáltatási fajták elérhetőek az egészségügyi központban. Ennek megfelelően 5 éves időtartamra szerződést kötöttünk az Enterprise Kft.-vel, az általuk fejlesztett szoftver használatára. Az Emma elnevezésű szoftvercsomag rendelkezik mindazon programelemmel, amely alkalmas arra, hogy az összes nálunk felmerülő igényt lefedje.

A járóbeteg ellátás, az egynapos sebészet, a 0-24 órás központi ügyeleti szolgálat, és a foglalkozás egészségügy tekintetében is megtörtént az átállás. Az EESZT rendszerbe történő adatfeltöltés a jogszabályi feltételeknek megfelelően megindult.

Előjegyzési – várólisták alakulása

A kötelező egészségbiztosítás alapján végzett járóbeteg ellátás kereteit maximális mértékben kihasználjuk, mint ahogy azt az előző, ezt tárgyaló fejezetben, részleteiben is bemutattuk. Ez azt jelenti, hogy új szakorvosi óraszámokkal nem rendelkezünk, illetve az eddigiekhez képest nem áll módunkban új rendelési napokat beállítani.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

A járóbeteg ellátásra vonatkozó előjegyzési idők alapján megállapítható, hogy a Budaörsi Egészségügyi Központ működése átlagban megfelel az országos előjegyzési idők rendszerének, vannak azonban előremutató eredmények.

A következő felsorolásban azokat a szakrendeléseket mutatjuk be, amelyeknek előjegyzési ideje kevesebb, mint 3 hét, azaz gyakorlatilag azonnal időponthoz jut a beutalt beteg:

- belgyógyászat
- EKG
- laboratórium
- fizikoterápia
- gyógytorna
- neurológia
- mammográfia – jelenleg nem NEAK finanszírozott terület
- nőgyógyászati ultrahang
- ortopédia
- addiktológia
- pszichiátria
- pszichológia
- gyermek pulmonológia
- kézsebészlet
- urológia

A szakrendelések rendszerében vannak olyan szakterületek, amelyek hagyományosan hosszú előjegyzéssel rendelkeznek, a nagy beteglétszám miatt. Ezeken a területeken 2-3 hónapos átlagos előjegyzési idő figyelhető meg:

- gasztroenterológia
- kardiológia
- nőgyógyászat
- reumatológia
- érsebészlet
- ultrahang

A szakrendelések között jelenleg három olyan szakterület van, amely kiemelkedően hosszú előjegyzési idővel dolgozik, amely 3-6 hónapos várakozási időt jelent:

- szemészet
- bőrgyógyászat
- endokrinológia

Ezekből a szakterületekből kettőben (szemészet, bőrgyógyászat) olyan rendszert működtetünk, amely az akut betegeket minden esetben előre sorolja, azaz soron kívüli ellátást kapnak azonnal.

Az endokrinológia szakterület betegösszetételének vizsgálata során megállapítható, hogy a betegek nagyobb hányada kontroll miatt tér vissza a szakorvoshoz, ezért szerepel a listán, a krónikus betegséggelleg miatt sokszor állandó jelleggel. Ráadásul ez a szakterület sajnos



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

napjainkban népbetegségnek számító diagnózisokat tár fel, így a beteglétszám állandóan növekszik. A szakorvosi háttér viszont sajnos ezzel szemben szűkül, egyre kevesebb az elérhető, jó minőségű szakorvos.

Azok a szakterületek, amelyek hagyományosan, előjegyzés nélküli, azonnali betegellátást végeznek:

- sebészet
- fül-orr-gége
- gyermeksebészet
- foglalkozás egészségügy
- röntgen
- traumatológia

Ezen a szakrendeléseken a betegek érkezési sorrendben vagy akut helyzet esetén azonnali ellátást kapnak.

Az egynapos sebészeti részleg átlagos várólista hosszúsága 1-1,5 hónap. Ez országos viszonylatban kiemelkedőnek számít, figyelembe véve azt a tényt, hogy a budaörsi egynapos sebészet multidiszciplináris rendszerben működik, azaz jelenleg 8 szakmában végez betegellátást.

Mivel a budaörsi egynapos sebészet országosan elismert szakmai műhely, a rendszer fontos jellemzője a kiemelkedő perioperatív betegszelekció, és a magas minőségű posztoperatív ellátás.

Fontos kiemelni, hogy országos megítélésben kiemelkedő az egynapos sebészet szövődmény rátája, amely jelenleg százalékosan ki sem fejezhető, valamint zéró(!) fertőzőes esetet tartunk nyilván.

A szakmai elismertséget jól példázza, hogy a központi szakmai irányítás a budaörsi egynapos sebészet szakembereinek közreműködését kéri több jelentős nemzetközi és hazai projektben.

Központi ügyelet

A 0-24 órás központi ügyeleti tevékenység szerződés szerint, folyamatosan működött a 2018-as évben. A létszám többé-kevésbé állandó, ugyanazokkal a szakemberekkel dolgozunk együtt. A Budaörsi ügyelet működésével kapcsolatban elmondható, hogy országosan egyedülálló módon az ügyeleti szolgálatot kizárólag orvos végzi, egyszer sem fordul elő, hogy szakképzett ápoló fogadja a betegeket, orvos jelenléte nélkül.

Két alkalommal tartottunk a kollégáknak kommunikációs tréninget, és szintén két alkalommal szakmai továbbképzést. A szakmai kontrollt az Uzsoki utcai Kórház és Rendelőintézet sürgősségi osztályvezetője, dr. Cseke Béla Főorvos látja el.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Az ügyelet munkáját a legmodernebb eszközökkel végzi, a rendelő korábbi felújítása után felszereltük a sürgősségi ellátásban használatos, napjainkban nélkülözhetetlen eszközökkel.

A betegirányító szoftver cseréje kapcsán az ügyeleti rendszer is csatlakozott a központban működő rendszerhez, ami azt jelenti, hogy az ügyeleten szolgáltatást teljesítő orvos is látja a beteg kórelőzményeit.

Az ügyeleti tevékenységet nem csak Budaörsön, hanem Törökbálinton is ellátjuk. A 2018-as évben a Törökbálinti Önkormányzat negyedévente hosszabbította meg a szerződésünket. A lakosság elégedettségi visszajelzései alapján a 2019-es évtől kezdve egyéves szerződéses időtartamban állapodtunk meg az önkormányzattal.

Az ügyeleti ellátás finanszírozásával kapcsolatosan sajnós el kell mondani, hogy a normatív finanszírozás mértéke sajnálatos módon jelenleg is rendkívül nehézíti a vállalkásoknak történő megfelelést.

A jelenlegi piaci helyzet alapján az orvos elvándorlás rendkívüli mértékű, az ügyeleti ellátás pedig kizárólag magasabb fizetéssel jelent vonzerőt az orvos számára. De sajnós ugyanez a hatás érzékelhető a szakdolgozói oldalon is. Középtávon tehát mindenképpen a rendszer finanszírozásának újratervezése szükséges majd.

Az ügyeleti ellátással kapcsolatos páciens panasz mértéke az ellátott lakosságszámra vetítve nem éri el az egy tized százalékot. A felmerült panaszokat minden esetben kezeltük a panaszkezelési rendszerünkben. Hatósági megkeresés nem volt, így elmarasztalás sem történt.

Háziorvosi- szakorvosi találkozók

Az önkormányzattal kötött feladatellátási szerződés alapja a pályázatunk volt, amelyben előirányoztuk, hogy szándékunkban áll kialakítani illetve elősegíteni a városunkban dolgozó alapellátás és szakellátás hálózatos működését.

Ez egy olyan alapkérdés, amely nemcsak a helyi ellátást segítheti, hanem országosan, sőt európai szinten is az egészségügyet alapjaiban érintő kérdés illetve probléma. Minden egészségügyi rendszer alapproblémája az alapellátás és a szakellátás közti kölcsönhatások vizsgálata, illetve a rendszertervezés.

A pályázatunk hangsúlyos eleme volt a korábbiakban is említett betegnyilvántartó szoftver cseréje, valamint a jogosultság illetve a lehetőség az alapellátás szereplőinek a rendszerhez történő csatlakozásra. Ugyan ez megvalósult, tehát a háziorvosoknak lehetőségük van csatlakozni a rendszerünkhöz, azonban a központi országos EESZT bevezetése után ezzel



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

érthető módon kevesen éltek. Az EESZT rendszer bevezetésével a házi orvosok és a szakorvosok is azonnal látják, láthatják az egyes páciensek összes kórelőzményét, így ezért érthetően ezzel kapcsolatban minimálisra csökkentek a bejelentkezések.

Minden hónapban megtartottuk azokat megbeszéléseket, mini konferenciákat, amelyekre meghívtuk nemcsak az összes budaörsi házi orvost, hanem mindazokat a szomszédos településeken rendelő házi orvosokat is, amelyek rendszeresen utalnak be beteget az intézménybe. Minden alkalommal egy – egy szakterület részletkérdéseit tárgyaltuk, megvitatva a beutalási rendet, a leggyakoribb kórképeket, és azok kezelési módjait.

A találkozókra jelenléti ív készült minden esetben, melyeknek kiértékelése után a következő konklúzióra jutottunk: a házi orvosok nem, vagy csak nagyon csekély számban vettek részt a találkozókra, az érdeklődés messze elmaradt a várakozástól.

Azt gondoljuk, hogy a hálózatos működés javítása, a mindennapi problémák azonosítása alapkérdés a hatékonyabb betegellátás megvalósításának érdekében, ezért ezeket a találkozókra más formában fogjuk megrendezni. Gondolatunk az volt, hogy még inkább közelebb hozzuk ezeket a találkozókra a lakossághoz, és laikus hallgatóságot is hívunk ezekre a találkozókra. Így motiválva a házi orvosokat a részvétel kapcsán.

Ebben a hónapban meg is történt az első ilyen szélesebb kört érintő konferencia, amelyet ortopéd témakörben hirdettünk meg, és nemcsak a házi orvosok többsége vett részt, hanem hozzávetőlegesen 50 fő a civil lakosság részéről.

Ugyan az időpontját tekintve ez a konferencia nem témája jelen beszámolónak, azonban fontosnak tartottuk azért megemlíteni, mert a szándékaink e témakörben nem változtak, nem alakultak át, nem tűntek el az érdeklődés hiánya miatt. Meg fogjuk találni (talán meg is találtuk) azt a megjelenési formát, amellyel mégis közelebb tudjuk hozni egymáshoz a szakma képviselőit, ezzel elősegítve a hatékonyabb és minőségi betegellátást.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Betegelégedettségi felmérés – hatósági ügyek, panaszkezelés

A Jump Consulting Kft. működésének első évében több olyan programot indított el, amely ugyan közép és hosszútávon mindenképpen fokozza majd a betegelégedettséget, pillanatnyilag azonban zavart vagy kényelmetlenséget okozhat az ellátás végzése közben. Ilyen program volt a Kossuth utcai épület felújítási munkálatainak megkezdése, de ilyen volt a korábbi fejezetben leírt betegirányító szoftverek cseréje is.

A 2018-as tevékenységünk szakmai szempontok alapján történő értékelésének fő iránya a már korábbiakban tárgyalt kapacitás kihasználtság mértéke, a humán erőforrás jelenléte, az előjegyzési és várólisták hosszúsága, valamint a különböző ügyekből fakadó hatósági elmarasztalások illetve vizsgálatok száma.

A korábbi fejezetekben már tárgyaltuk a kapacitás kihasználtságot, a humán erőforrás jelenlegi lehetőségeit illetve adottságait, valamint az előjegyzési és várólisták jellemzőit.

A betegelégedettségi felmérésünk során összességében 100 beteg véleményét kérdeztük meg, egy 12 pontos, kizárólag a Kossuth utcai egészségügyi központ működésével kapcsolatosan.

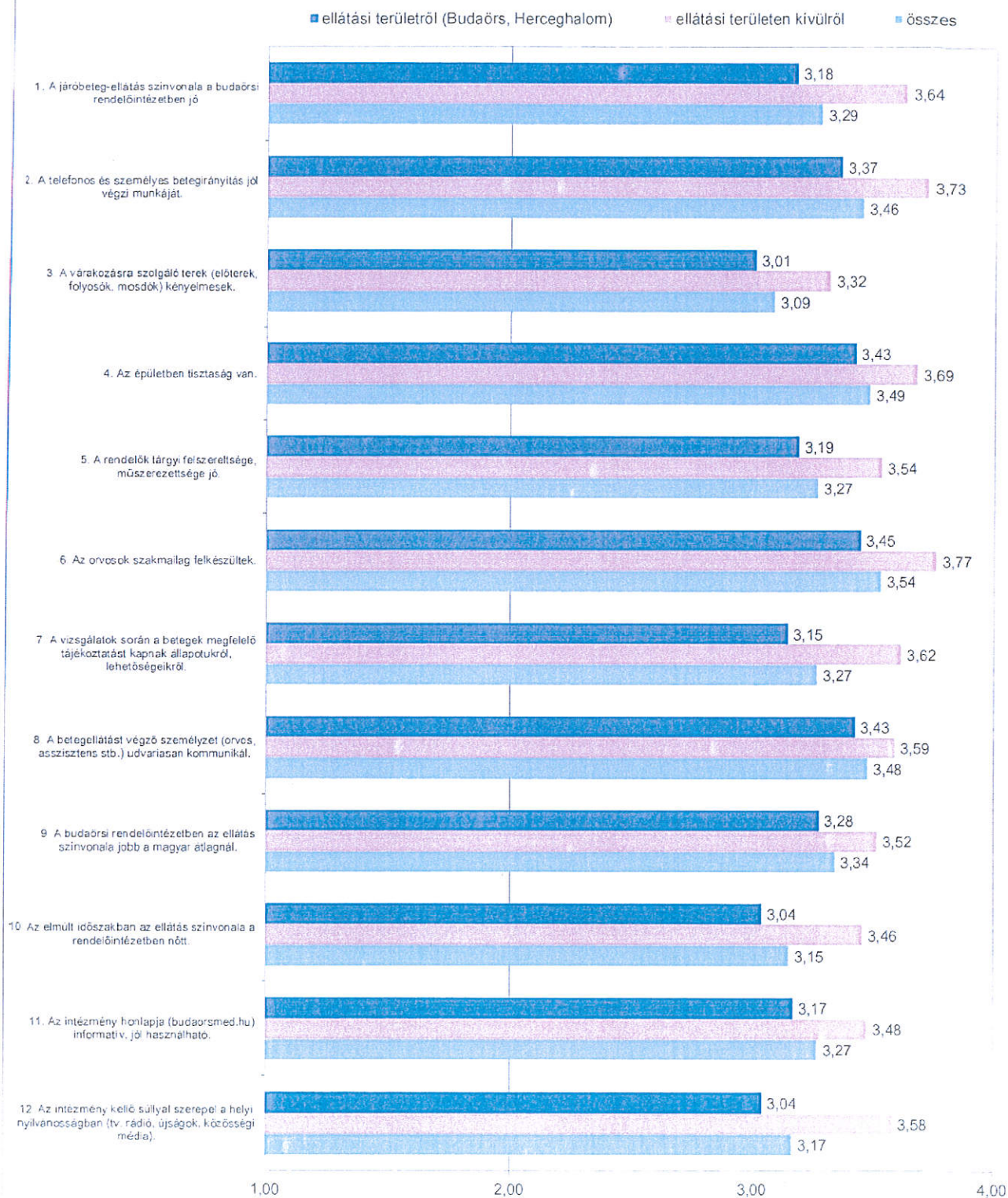
A kérdőívekben különválasztottuk a járóbeteg ellátásra vonatkozó kérdéseket az egynapos sebészeti ellátásra vonatkozó kérdésektől.

A következő grafikonban jól látszik, hogy az ide látogató páciensek a járóbeteg ellátás tekintetében inkább színvonalasnak ítélik meg az ellátást:



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Elégedettség (ellátottak lakóhelye szerint)





BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Jól látható a grafikonon, hogy a budaörsi páciensek mindig kritikusabbak az ellátás minőségével kapcsolatban, mint a területen kívülről érkező betegek.

Szakmai szempontból kiemelkedő jelentőségű, hogy a korábbiakban tárgyalt kapacitás maximalizálás és a nagymértékű betegszám növekedés elsődleges oka, hogy a betegek elégedettek az itt dolgozó orvosok szakmai munkájával.

Kiemelkedő javulás volt tapasztalható a betegirányítás munkájával kapcsolatban is. Üzemeltetési szempontból kiemelendő, hogy a betegelégedettségi felmérés szerint a betegek úgy gondolják, hogy a budaörsi ellátás színvonala magasabb, mint a magyar átlag, valamint hogy a Budaörsi Egészségügyi Központ ellátási színvonala az elmúlt időszakban nőtt.

Az egynapos sebészeti részlegre vonatkozóan nem szerepeltetünk jelen beszámolóban betegelégedettségi mutatókat, mivel a személyre szabott, egyéni betegellátás miatt országos szinten is kiemelkedő szakmai minőségű betegellátást végzünk. A szövődményráta százalékosan ki sem fejezhető, fertőzőes megbetegedés pedig nem fordult elő. Így hatósági megkeresés sem fordult elő az egynapos sebészeti részleg működésével kapcsolatban.

A járóbeteg ellátásra vonatkozóan elmondható, hogy a cégünk által bevezetett panaszkezelési ügyrend teljes mértékben megváltoztatta a korábbi ilyen irányú működést. A járóbeteg ellátással kapcsolatos panaszok száma hozzávetőlegesen havi 4-5 darab panaszt jelent, ami az ellátott betegek számához képest statisztikailag nem értékelhető. Minden panaszossal azonnal, és soron kívül foglalkozunk, így a teljes 2018-as évben csupán három ügyből keletkezett hatósági vizsgálat.

Ezek közül kettőben teljes egészében mi végeztük az ellátást, egyben pedig másodlagos ellátóhelyként szerepeltünk. A három eset közül kettőben adminisztrációs hiányosságra hívta fel a figyelmet a hatóság, a harmadik ügyben pedig teljes mértékben nekünk, az ellátóhelynek adott igazat.

Összességében elmondható tehát, hogy a panaszkezelési ügyrendi szabályzat abszolút mértékben beváltotta a hozzá fűzött reményeket, és nagymértékben javította betegellátás színvonalát.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

Épület felújítási munkálatok

A 2018-as évben megkezdődött a Kossuth utcai épület rekonstrukciója. Általánosságban elmondható, hogy az eddigi munkavégzés során alapfeltétel volt, hogy a munkálatok elvégzése miatt ne maradjon el rendelés. Ez a feltétel a 2018-as évben megvalósult. Nyilvánvaló, hogy a felújítás és az azzal járó kényelmetlenségek jelen vannak a mindennapjainkban, hiszen annak

ellenére, hogy a munkálatok döntő többsége hétvégeken történik, bizonyos munkafolyamatokat kénytelenek vagyunk hétköznap elvégeztetni a vállalkozókkal.

Az eddig elvégzett munkafolyamatok, amelyek teljesen vagy nagy részben elkészültek:

- vizes blokkok teljes felújítása
- struktúrált számítógépes hálózat kiépítése
- elektronikus beléptető rendszer vezetékezése
- recepció - betegfogadó kialakítása
- külső- belső nyílászárók (ablakok, ajtók) cseréje
- folyosók légcseréjének, hűtési rendszerének kiépítése
- folyosói álmennyezetek kiépítése

A hátralévő munkafeladatok a 2019-es évben, jelenleg is folyamatosan történnek.

A legnagyobb eredménynek azt tartjuk, hogy annak ellenére, hogy csak hétvégi munkavégzéssel tudjuk a munkálatokat megrendelni, a munkálatok ugyan némi csúszással, de folyamatosan haladnak. Komoly előrelépés, hogy a betegfogadó új, páciens barát módon megvalósításra kerülhetett. A nyári szezon előtt a másik legfontosabb, betegelégedettséget növelő tényező a folyosói hűtés rendszerének kiépítése, melynek használatával kontrollált hőmérséklettel tudjuk a pácienseket fogadni.

A munkálatok eddigi eredményei növelni tudták az itt dolgozó munkatársak és orvosok valamint a páciensek elégedettségét.

Kommunikációs tevékenység

A Budaörsi Egészségügyi Központ arra törekszik, hogy lakossági tájékoztatási feladatának minél teljesebben megfeleljen. Ennek érdekében megújítottuk és bővítettük honlapunkat (budaorsmed.hu), amelyen a páciensek tájékozódhatnak az egyes szakrendelések szakmai spektrumáról, a rendelőt végző szakorvosokról, a rendelési időkről. A honlapot olyan modullal bővítettük, amely felhasználóbarát módon lehetővé teszi az aktuális változások – pl.



BUDAÖRSI EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT

helyettesítések – gyors publikálását. A honlapon elérhetővé tettük cégünk adatvédelmi tájékoztatóját, továbbá letölthetők azok a meghatalmazás minták, amelyekkel a hozzátartozók jogszerűen vehetik át a vizsgálati és laboreredményeket.

Szintén tájékoztatási feladatunk része, hogy az Egészségügyi Központ működésével kapcsolatos híreket eljuttassuk a médiába. 2018-ban 7 sajtóközleményt adtunk ki, ezek kivétel nélkül megjelentek a helyi és regionális médiában (Budaörsi Városi Televízió, Buda Környéki Televízió, Budaörs Rádió, Budaörsi Napló, Budaörsi Infó, online portálok). Több közleményünkkel bekerültünk az országos szakmai sajtóba is (Orvosok Lapja, medicalonline.hu, weborvos.hu). A gyógyítás szempontjából is fontos a betegek bizalmának fenntartása, továbbá a páciensek, illetve általában a közösség egészségügyi edukálása. Ezt a célt szolgálja a Budaörsi Naplóban

2018 szeptemberében indított havi sorozatunk, amelyben az Egynapos Sebészeten gyógyító orvosok mutatják be szakmájukat interjúk keretében.

Betegelégedettségi kutatásunkban sajtókommunikációnk pozitív visszajelzést kapott; a kommunikáció intenzitása és a penetráció a jövőben növelhető.

Budaörs, 2019.05.27.

Zsákai Zoltán-ügyvezető

Jump Consulting Kft.
2040 Budaörs
Árvácska u. 21.
Adószám: 23849590-2-13
OTP: 11711058-21346675