



## VÁROS POLGÁRMESTERE

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a • Telefon: 06 23 310-174/113, 142 mellék  
Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

### **Előterjesztés**

#### **a Biatorbágyi Egészségház 2012. évi munkájáról**

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete és a EUROP-MED Orvosi Szolgáltató Kft. között hatályban lévő egészségügyi szolgáltató szerződés II/8 pontja értelmében a Megbízó a Szolgáltatótól évente egy alkalommal jogosult tájékoztatást kérni ami a szolgáltatások teljes körét tartalmazza.

Az EUROP-MED Kft. a szerződésben foglalt kötelezettségének eleget téve, írásban megküldte a 2012. évi működésről szóló tájékoztató anyagát.

Kérem a tisztelt bizottságot, hogy tárgyalja meg az Egészségház 2012. évi munkájáról szóló tájékoztatót, beszámolót.

Biatorbágy, 2013. május 10.

Tisztelettel:

Tarjáni István s.k.  
polgármester

## **Határozati javaslat**

### **Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete Egészségügyi és Szociális Bizottságának ..../2013.(.....) ESZB. számú határozata**

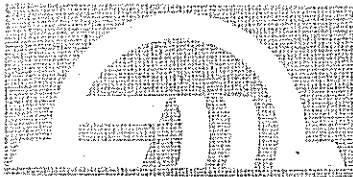
#### **a Biatorbágyi Egészségház 2012. évi munkájáról**

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete megtárgyalta és elfogadta az Egészségház 2012. évi tevékenységéről szóló beszámolót.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Tarjáni István s.k.  
polgármester

dr. Kovács András s.k.  
jegyző



**EUROP-MED Orvosi Szolgáltató Kft.  
Egészségügyi Központ**

Főigazgató-főorvos: Dr. Kovács Attila

**Biatorbágy Város Polgármesteri Hivatala**

Biatorbágy

Baross Gábor u. 2/a

2051

*Szűcs - ESZB*

Tarjáni István Polgármester Úr  
részére!

BIATORBÁGY VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATAL	
Érkezési száma: 5750	2013 APR 08
iktatás ideje: 09.08	
iktatószám: T-139/2/2013	
Ügyintéző:	

**Tisztelt Polgármester Úr!**

Szíves tájékoztatásul küldjük a Biatorbágyi Egészségház 2012. évi működéséről szóló beszámolót.

Budaörs, 2013. április 5.

Tisztelettel,

EUROP-MED  
Orvosi Szolgáltató Kft.  
2040 Budaörs, Kossuth L. u. 9  
Adószám: 11810566-2-13  
MKB bankszámlaszám: 10300002-20116871-00003260  
Tel: 06-23-445-480  
**Dr. Kovács Attila**  
főigazgató-főorvos

2040 Budaörs, Kossuth Lajos u. 9.

Tel.: 06-23-445-480, Fax: 06-23-445-498

www.europmed.hu



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

***BESZÁMOLÓ***

**A BIATORBÁGYI EGÉSZSÉGHÁZ MŰKÖDÉSÉRŐL**

**2012. JANUÁR 01. –2012. DECEMBER 31.**

**IDŐSZAKRÓL**

**BUDAÖRS, 2013-03-28.**

## *1. Bevezető*

Az elmúlt esztendőkhöz hasonlóan az egészségügyi szolgáltatók változatlanul nehéz feltételek mellett végzik tevékenységüket. Az elhúzódó gazdasági és pénzügyi válság súlyos terheket ró az állami finanszírozásra, melynek következtében a legtöbb európai ország, köztük hazánk is közkiadásainak csökkentésére kényszerül, melynek egyik kárvallottja az egészségügy.

Az egyik legnagyobb ágazati problémát a közép-európai országokban az egészségügyi dolgozók tömeges külföldi munkavállalása jelenti, melynek legfőbb oka a méltatlan kereseti lehetőségekben keresendő. Az elmúlt esztendő elvándorlási statisztikai némileg javuló tendenciát jeleznek, de az orvosok és szakdolgozók ezreinek évek óta zajló és a rezidensekre is kiterjedő külföldre távozása nálunk is egyre komolyabb humánerőforrás gondokat okoz.

A finanszírozással kapcsolatos ellentmondások az egészségügyi intézmények működtetését és gazdálkodását jelentősen megnehezítik.

Az Europ-Med Orvosi Szolgáltató Kft. működését 2012-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, 2012-ben is fejlődésről számolhatunk be.

Betegelégedettségi vizsgálataink és egyéb visszajelzések alapján, tovább erősödött a Biatorbágyi Egészségügyi Központ jó hírneve.

## **2. A Biatorbágyi Egészségház teljesítménye 2012. év vonatkozásában**

A 2012. év lezárásával az Europ-Med Kft. a Biatorbágyi szakorvosi szolgáltatások működtetését 20 évre biztosító szerződésből bő három évet teljesített - 2010. április 1-től kizárólagosan OEP finanszírozásból -, és így már jelentősebb tapasztalatok birtokában értékelhetjük tevékenységünket.

Intézményünk pénzügyi forrásainak döntő többségét változatlanul az OEP által finanszírozott bevételek jelentik. Az elszámolás alapja – mely nem változott az elmúlt időszakban -, módszere teljes mértékben megegyezik a német pontrendszer szerinti elszámolással, vagyis minden tevékenység és beavatkozás meghatározott értékének megfelelő pontszámot kap.

Az OEP minden hónapban „a zárt kassa” okán utólag adja meg egy pontnak a forint értékét. A járóbeteg-szakellátás összesített pontszáma - szakrendeléseken ellátott betegek ellátásából adódik össze - valamint a pont forint/értékének szorzata adja a havi OEP bevétel összegét.

A TVK (teljesítmény volumen korlát) havi bontásban határozza meg az intézmény *elszámolható teljesítmény mennyiségét*, mivel a finanszírozást az OEP az ellátóknak kizárólag a volumenkorlát keretein belül nyújtja. A TVK rendszer méltánytalansága eredményezi azt, hogy az elvégzett munkánk folyamatosan korlátokba ütközik, nem kerülnek elszámolásra az elvégzett kezelések, beavatkozások. A 2009-es évben került bevezetésre és változatlanul a mai napig érvényes az *ún. 5 perces betegátlag* mellett az *ún. 2 perces szabály* is, amely nagymértékben korlátozza az Intézet finanszírozási bevételét.

Tájékoztatásul néhány tevékenység finanszírozási értékét ismertetjük az OEP által jelenlegi maximális pont/forint (1,50 Ft/pont) értékkel számolva:

Vizsgálat: 750 pont = 1 125 Ft

Kontrollvizsgálat: 350 pont = 525 Ft

A számok önmagukért beszélnek, az OEP finanszírozás alapján egy szakorvosi vizsgálatért jó esetben 1 125 Ft-ot kap az intézmény, ebből kell kigazdálkodni az ellátás teljes felmerülő költségét. Olyan szakmákban, ahol jellemzően csak a vizsgálat a fő tevékenység, - mint a belgyógyászat, diabetológia, neurológia - és nemigen történik egyéb beavatkozás, különösen és méltánytalanul alulértékelt a szakorvosi betegellátás OEP általi finanszírozása .

Az Europ-Med Kft. a működtetésről szóló szerződésében vállalta a biatorbágyi Egészségházban a magas szintű folyamatos betegellátás biztosítását, és lehetőségei szerint szolgáltatásainak bővítését is.

### 3. A jogosultságokhoz kötött, OEP által finanszírozott óraszámok.

*A lakosság számára a térítés nélkül elérhető szakrendelések heti óraszám* 2012. végén a következőképpen oszlott meg:

Szakrendelések	Óraszámok
Fizioterápia	Heti 10 óra (nem szakorvosi óra)
Mozgásterápia	Heti 5 óra (nem szakorvosi óra)
Reumatológia	Heti 12 óra
Sebészet	Heti 8 óra
Orthopédia	Heti 5 óra
Pszichiátria	Heti 6 óra
Pszichiátriai gondozó	Heti 3 óra
Neurológia	Heti 4 óra
Labor	Heti 15 óra (nem szakorvosi óra)
Szemészet	Heti 16 óra
Fül-orr-gégészet	Heti 11 óra
Nőgyógyászat	Heti 17 óra
Urológia	Heti 4 óra
Kardiológia	Heti 8 óra
Általános belgyógyászat	Heti 3 óra
Diabetológia	Heti 4 óra
Ultrahang	Heti 6 óra
Bőrgyógyászat	Heti 8 óra
<b>Összesen:</b>	Heti 121 óra szakorvosi Heti 30 nem szakorvosi óra

A fenti táblázatból kitűnik, hogy az OEP-el kötött szerződésünk szerint a szakorvosi óraszámok az előző esztendőhöz viszonyítva nem változtak.

A 2011. augusztusában indult gyermeksebészeti szakrendelés iránti igény és érdeklődés igazolta működésének létjogosultságát, hiszen hiánypótló szolgáltatás a környéken.

A laboratórium változatlanul kiszervezett formában működik, - helyben csak vérvétel és a vizsgálati anyagok átvétele történik - egy olyan önálló, folyamatosan bővülő laborhálózathoz kapcsolódtunk, mely a vizsgálati skálát kórházi szintű vizsgálatok lehetőségeivel biztosítja a terület orvosai és betegei számára. Széles vizsgálati spektruma által a CENTRUM-LAB Kft. egy megyei kórház vizsgálati palettáját nyújtja, amelyet minden korlátozás nélkül tesz elérhetővé mindenki számára. Nincs várólista, mennyiségi korlátozás, amely más szolgáltatók által üzemeltetett laboratóriumokban igen gyakori és rövid a

leletezési idő. A beküldő háziorvos valamint a betegek számára is elérhető szolgáltatás a leletek interneten történő kiküldés, amennyiben megadják E-mail címüket a labor szolgáltatónak. Amennyiben a lelet valamely vizsgálat vonatkozásában olyan értéket mutat, ami a páciens állapotát veszélyeztetheti, azonnali jelzés érkezik a beutaló orvos számára. Ez a jelzőrendszer rendkívül fontos bizonyos kórképek, illetve terápiák alkalmazása esetén. (Diabetes-  
vércukor, anticoaguláns terápia-INR)

#### 4. Betegforgalom alakulása

A 2012. január 01. – 2012. december 31. közötti időszak esetszámait - havi bontásban - az alábbi táblázatban szemléltetjük.

Szakrendelés	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	összes
Belgyógyászat	47	39	48	47	61	56	44	62	53	40	60	44	601
Bőrgyógyászat	165	200	205	214	289	251	256	296	223	246	207	169	2721
Diabetológia	0	19	11	18	18	17	14	0	22	18	13	16	166
EKG	46	69	80	53	64	70	49	89	107	73	61	37	798
Elmegyógyászat	135	142	150	108	146	115	114	83	131	137	126	103	1490
Fizioterápia	544	698	79	778	640	637	588	437	516	681	614	479	6691
Fül-orr-gégészet	255	249	261	262	246	234	266	251	233	260	269	183	2969
Gyógytorna	360	395	343	302	308	273	350	326	319	383	319	287	3965
Kardiológia	110	97	119	104	125	106	65	121	105	115	120	107	1294
Laboratórium	1114	1046	1220	1074	1233	1116	809	1148	1179	1299	1196	885	13319
Neurológia	43	67	55	50	53	62	32	45	43	69	41	37	597
Nőgyógyászat	423	365	393	388	400	405	428	367	374	466	395	291	4695
Ortopédia	201	178	186	175	161	182	184	192	171	191	161	142	2124
Pszichiátria gond.	38	66	77	111	84	108	102	104	106	94	116	103	1109
Reumatológia	179	212	205	192	233	170	202	186	168	229	203	138	2317
Sebészet	263	196	230	221	255	230	246	253	266	307	270	174	2911
Szemészet	161	186	262	219	106	201	176	231	177	244	215	143	2321
Ultrahang	86	102	103	73	104	95	83	99	87	137	138	109	1216
Urológia	92	77	78	92	91	96	81	71	89	77	100	71	1015
<b>Mindösszesen:</b>	<b>4262</b>	<b>4403</b>	<b>4105</b>	<b>4481</b>	<b>4617</b>	<b>4424</b>	<b>4089</b>	<b>4361</b>	<b>4369</b>	<b>5066</b>	<b>4624</b>	<b>3518</b>	<b>52319</b>



A betegforgalmi statisztikák fontos jelzői az intézeten belüli sokrétű munka alakulásának és tendenciáinak.

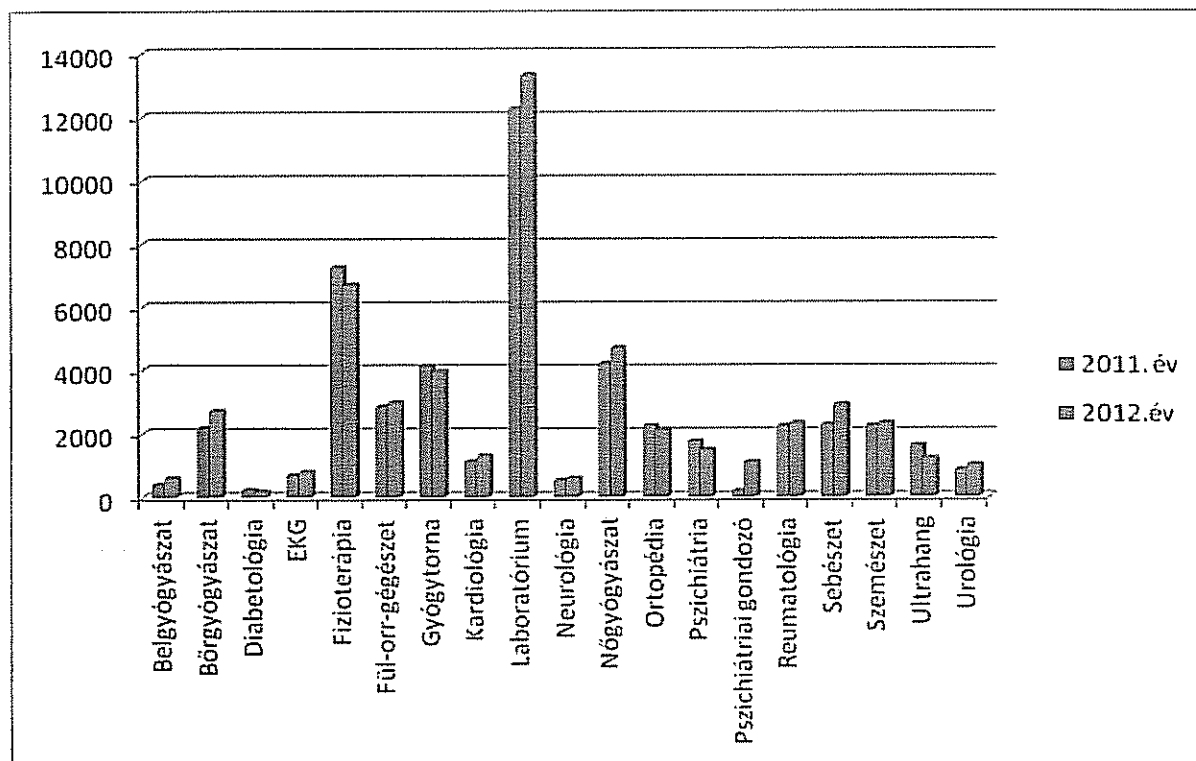
<i>Szakrendelés</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
<i>Belgyógyászat</i>		401	601
<i>Bőrgyógyászat</i>	936	2 186	2721
<i>Diabetológia</i>	408	232	166
<i>EKG</i>	596	695	798
<i>Fizioterápia</i>	5 782	7 264	6691
<i>Fül-orr-gége</i>	2 054	2 855	2969
<i>Gyógytorna</i>	2 685	4 135	3965
<i>Kardiológia</i>	954	1 125	1294
<i>Laboratórium</i>	9 962	12 272	13319
<i>Neurológia</i>	583	528	597
<i>Nőgyógyászat</i>	2 849	4 218	4695
<i>Ortopédia</i>	2 122	2 250	2124
<i>Pszichiátria</i>	1 131	1 761	1490
<i>Pszichiátriai gondozó</i>	127	194	1109
<i>Reumatológia</i>	1 617	2 243	2317
<i>Sebészet</i>	1 852	2 289	2911
<i>Szemészet</i>	1 992	2 237	2321
<i>Ultrahang</i>	1 391	1 624	1216
<i>Urológia</i>	1 119	853	1015
<b><i>Összesen</i></b>	<b>38 160</b>	<b>49362</b>	<b>52319</b>

A táblázat adatai egyértelműen jelzik, hogy az éves betegforgalom emelkedő tendenciát mutat, áttekintése során pedig kiderül, mely szakrendelések azok, amelyekben a betegforgalom magasabb volt az előző évekhez viszonyítva.

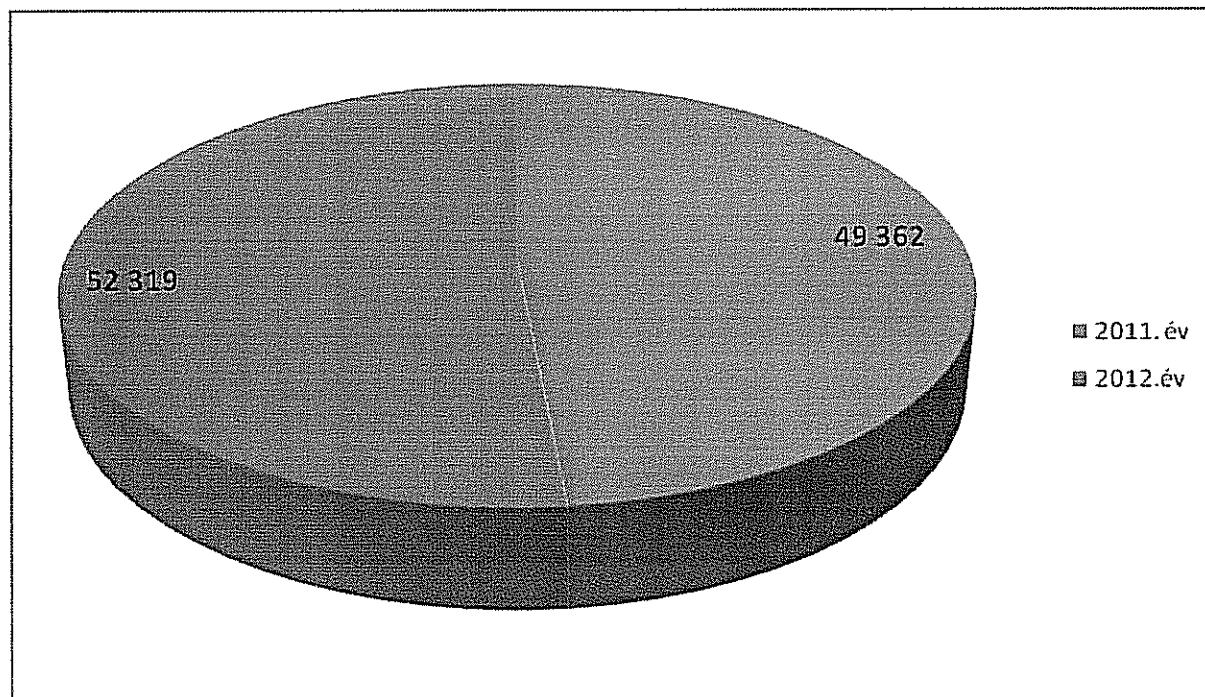
Ezek közé tartozik a belgyógyászat, bőrgyógyászat, fül-orr-gége, kardiológia, laboratórium, neurológia, nőgyógyászat, sebészet, és reumatológia.

A diabetológiai szakrendelésen az ellátás a sajnálatos orvoshiány miatt szűkös keresztmetszetet jelent, de szerencsére sok beteg a belgyógyászati rendelésen kerül ellátásra. Ez természetesen csak átmeneti megoldásként fogadható el, keressük a megoldást a jogos ellátási igények kielégítésének biztosítására.

## Esetszámok összehasonlítása szakrendelésenként



## Összes esetszám



#### *4. A személyi feltételek*

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

A létszám az alábbiak szerint oszlik meg:

- vállalkozó szakorvos 27 fő
- intézetvezető asszisztens 1 fő
- gyógytornász 1 fő
- asszisztensek 8 fő
- betegirányító 2 fő

A 27 szakorvos 18 féle gyógyító és diagnosztikai tevékenységben biztosítja a pácienseink magas színvonalú szakmai ellátását.

Az Egészségház Europ-Med Kft. által használt területeinek karbantartási feladatait a cég budaörsi gondnokai látják el.

#### *5. Szakmai munka jellemzői*

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

- sebészet
- laboratórium
- EKG és
- bőrgyógyászat.

A fenti szakrendelések közül sebészet és a bőrgyógyászat az, amelyeken az ellátás érkezési sorrendben történik, és a várakozási idő gyakran hosszas. A 2012-es év nyarán beindult egy újabb sebészeti felnőtt szakrendelés – Dr. Kiss Sándor sebész szakorvos személyében -, amely péntek délután órákban teszi lehetővé a szolgáltatás elérését és a várakozási idő csökkentését. A szemészeti óraszámok átcsoportosításának következtében, szeptembertől a hétfő délelőtti órákban Dr. Bély Zsuzsanna szemész szakorvos kezdte meg rendelését az Egészségházban.

Az előjegyzés alapján működő szakrendeléseken a „várólista”, vagyis az ellátásra kerülés időpontja az időpontkéréstől számítva szakmánként igen eltérő. A kardiológián 2-3 hét, de mértéke attól is függ, hogy ki mennyire ragaszkodik egy konkrét orvos személyéhez. Az ultrahangrendelésen hasonló a várólista, a legkritikusabb a helyzet a diabetológiai szakrendelésen, míg például a fül-orr-gege, nőgyógyászati, szemészeti ellátásra 1-2 nap.

Természetesen a sürgősségi ellátásra szoruló eseteket minden szakrendelésen a rendelési időben azonnal ellátásra kerülnek.

Az előző évekhez hasonlóan nincs érdemleges változás abban a tekintetben, hogy az előjegyzett pácienseink megközelítőleg 10%-a nem jelenik meg a szakrendelésen és távolmaradását nem jelzi előre. Természetesen ez a szakrendelés kihasználtságát csökkenti és a „várólistán” lévő páciensek elesnek a korábbi ellátás lehetőségétől. Ez ügyben a változás reményét nem adjuk fel, és bízunk az emberek tudatosabb viselkedésének kialakulásában.

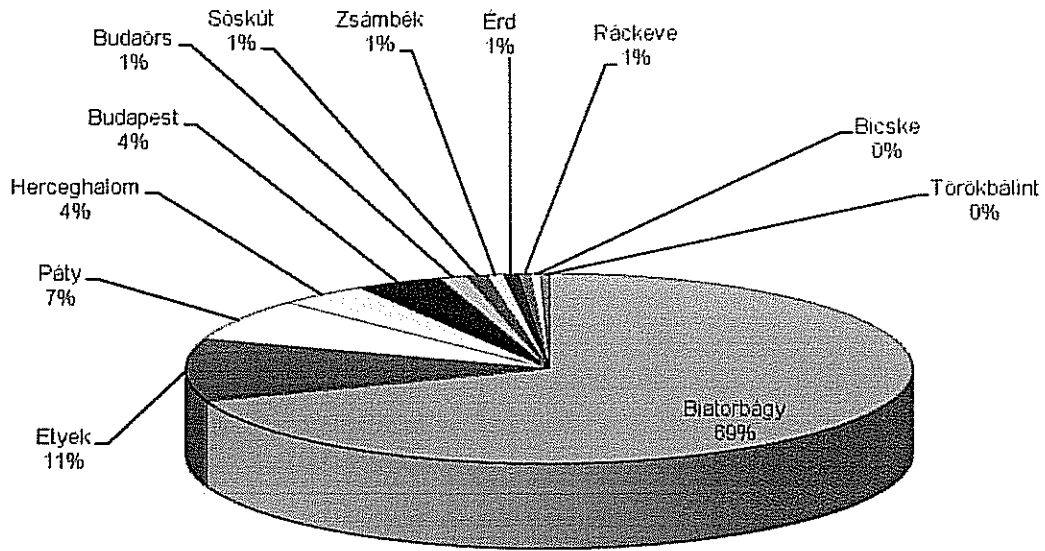
Intézményünk filozófiájának szellemében mindent megteszünk a betegek szakszerű ellátásáért, és ebbe az is beletartozik, hogy a rendelésre jelentkező valamennyi páciens megpróbáljuk a lehető legrövidebb időn belül ellátni.

Budaörsi Egészségügyi Központban működő Egynapos sebészeti részlegünk 2004. évi megnyitása, valamint 2008. évi bővítése a biatorbágyi lakosok számára is elérhetővé teszi a fejlett világban már régóta működő a járó-beteg ellátáshoz kapcsolódó definitív szakorvosi ellátást. Az Egynapos Sebészeti részleg igénybe vételének lehetősége a biatorbágyi polgárok számára választási lehetőséget ad bizonyos kórképek gyógyításának esetében a kórházi ellátás kiváltására.

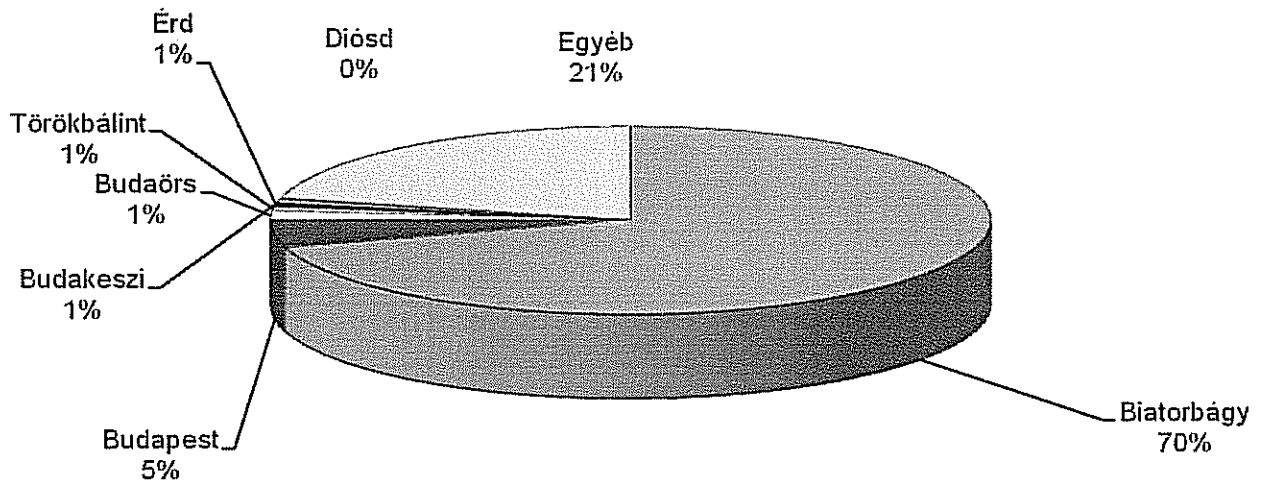
Az egynapos sebészet keretei között a jogszabályokban megengedett beavatkozásokat végezzük: nőgyógyászati, sebészeti, kézsebészeti, érsebészeti szemészeti, fül-orr-gégészeti, ortopédiai, urológiai, és gasztroenterológiai műtétek. A legtöbb műtét a szemészet területen valósul meg, ahol a rendelkezésre álló csúcstechnológia igénybevételével az előregedett, elhomályosodott szemlencse eltávolításával párhuzamosan új hajlékony lencse beültetése történik a teljes látás élményével ajándékozva meg betegeinket.

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

### Település eloszlás 2011 Biatorbágy



### Település eloszlás 2012. év Biatorbágy



## **6. Minőségirányítási rendszer**

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

A minőségirányítási rendszeren belül visszatérően betegelégedettségi vizsgálatot végzünk. A kérdőívek feldolgozásának eredménye mellékletünkben tekinthető meg.

A vizsgálat eredményeinek feldolgozását és értékelését követően igyekszünk a felmerült problémákat mielőbb kiküszöbölni, valamint a kapott hasznos ötletek felhasználásának segítségével lehetőségeink keretein belül azokat bevezetni.

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

## **7. Tervek, célok**

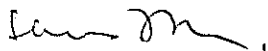
Az előző évekhez képest néhány kivételtől eltekintve céljaink visszatérő megfogalmazására kerül sor, hiszen sok a működésünket érintő objektív tényező nem változott körülöttünk.

- Az Intézmény valamennyi dolgozója az egészségügyi rendszer minden hibája ellenére, ahogy eddig is a betegek szakszerű ellátását a lehető legmagasabb színvonalon fogja végezni.
- Figyelemmel kísérjük az orvosi szakmák változásait, igyekszünk lépést tartani a fejlődéssel és megfelelni a kor kihívásainak.
- Megtanultunk együtt élni az egészségügy sajátos belső világával és továbbra is vállaljuk az előttünk álló kihívásokat, remélve azt, hogy hamarosan új, kiszámítható, a teljesítményt és a tudást elismerő és a betegek igényeihez alkalmazkodó finanszírozási környezetben dolgozhatunk.
- A Biatorbágyi Városi Önkormányzattal való, konstruktív, sikeres együttműködésünk folytatása kiemelt célunk.
- Az alapellátás és a helyi járóbeteg-szakrendelő együttműködésének megerősítése, az információáramlás zavartalan biztosítása változatlanul kiemelt feladatként szerepel céljaink között. Az elmúlt esztendőben a

háziiorvosi szolgálatok felől erre vonatkozóan pozitív visszajelzés érkezett felénk, feltett szándékunk a jó partneri kapcsolat fenntartása.

- 2012. szeptemberében a biatorbágyi Faluház és a Vöröskereszt helyi szervezetének munkatársai, valamint a védőnők közreműködésével ismét sikeresen megrendeztük a településen hagyományként működő Egészségnapot. A szűréseken kívül, véradás, gyermekprogramok színesítették az eseményt. Ebből az alkalomból sikerült ismét a környék cégeitől és nagylelkű vállalkozóitól kapott adományokkal az Egészségház épületét barátságosabbá tenni. Évente több alkalommal biztosítunk helyszínt a Magyar Vöröskereszt szervezésében megrendezésre kerülő véradásoknak.
- Az Egészségház betegellátó tevékenységében részt vevő munkatársaink segítőkész, empatikus, beteg centrikus magatartásának hivatásukhoz méltó megerősítését. Ennek a kis munkaközösségnek az összekovácsolását, hogy jó hangulatú sikeres közös munkavégzés segítségével a betegek javát szolgáljuk.

Budaörs, 2013-03-28.



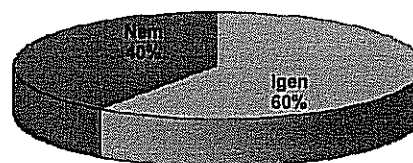
Dr. Kovács Attila  
Főigazgató főorvos

# BETEGELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS

Kérdőíves módszerrel, 179 értékelhető válasz (Lezárva: 2012.04.06.)

## 1. Ön Biatorbágyon lakik-e?

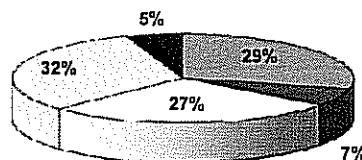
a.) Igen	113
b.) Nem	76
Etyek	28
Páty	20
Herceghalom	8
Budapest	3
Bicske	2
Sóskút	2
Törökbálint	1
Zsámbék	1
Egyéb	11



□ Igen □ Nem

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

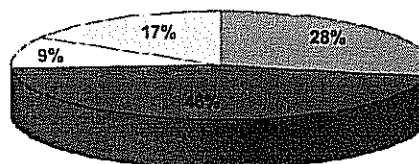
a.) Sokrétű szolgáltatás	48
b.) A Rendelőintézet közismert	11
c.) Figyelmes, udvarias személyzet	46
d.) Közel van	53
e.) Egyéb okból	9



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

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

a.) Internetről	70
b.) Recepció munkatársaitól	114
c.) Intézményi tájékoztatókról	23
d.) egyéb helyről (házi orvos, ügyelet)	41



□ Internetről □ Recepció munkatársaitól  
 □ Intézményi tájékoztatókról □ Egyéb helyről (házi orvos, ügyelet)

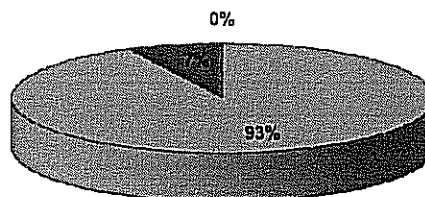


4. Melyik szakrendeléseinket, illetve betegellátó részlegeinket kereste fel mai látogatása során, és az adott helyeken körülbelül hány percet kellett várakoznia, amíg sorra került?

Szakrendelés	Fő	Perc (átlag)
Sebészet	31	29
Szemészet	14	14
Ortopédia	4	35
Reumatológia	14	21
Nőgyógyászat	25	10
Belgyógyászat	4	8
Laboratórium	16	5
Kardiológia	6	10
Bőrgyógyászat	17	35
Füül-orr-gégészet	13	12
Gyógytorna	9	6
Ultrahang	3	8
EKG	7	4
Urológia	5	10
Neurológia	9	10
Pszichiátria	18	16
Fizikoterápia	18	16

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

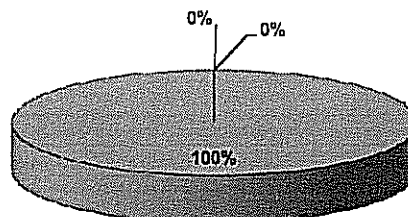
a.) Jó	163
b.) Megfelelő	13
c.) Rossz	0



□ Jó □ Megfelelő □ Rossz

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

a.) Igen	179
b.) Nem	0
c.) Nem tudom megítélni	0



□ Igen □ Nem □ Nem tudom megítélni

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

a.) bejelentkezés, kivizsgálás, időpont egyeztetés?

elégedett voltam	36
nem voltam elégedett	8

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

elégedett voltam	35
nem voltam elégedett	1

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

kielégítő volt	35
nem volt kielégítő	3

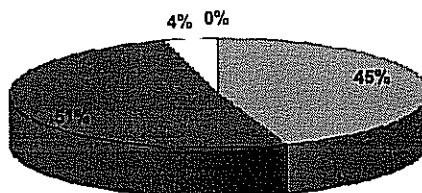
bent fekvése alatt, az ellátással, valamint a személyzet hozzáállásával elégedett volt-e?

d.)

elégedett voltam	30
nem voltam elégedett	2

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

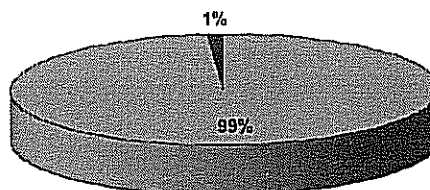
a.) Nagyon jó	55
b.) Jó	63
c.) Megfelelő	5
d.) Rossz	0



□ Nagyon jó □ Jó □ Megfelelő □ Rossz

12. Szívesen visszajönne-e máskor is Rendelőintézetünkbe?

a.) Igen, ajánlom másoknak is	165
b.) Nem szeretek idejönni, ha csak tehetem, máshová megyek	2



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

Biatorbágy, 2012.04.23

Készítette:

Tomanek Péterné  
 vezető asszisztens

dr. Kovács Péter  
 informatikus

Jóváhagyta:

dr. Kovács Attila  
 Főigazgató főorvos