



## MISSZIÓ EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT NONPROFIT KFT

### Közhasznúsági jelentés

2009. év

#### Részei:

- Számviteli beszámoló
- Közhasznúsági eredménykimutatás
- Költségvetési támogatás felhasználása
- Vagyon felhasználásával kapcsolatos kimutatás
- Cél szerinti juttatások kimutatása
- A központi költségvetési szervektől, elkülönített állami pénzalaptól kapott támogatás mértéke
- Vezető tisztségviselőknek nyújtott juttatások összege
- A közhasznú tevékenységről szóló rövid szakmai beszámoló

Veresegyház, 2010. május 3.

Jóbban Eszter  
ügyvezető igazgató



## 1. SZÁMVITELI BESZÁMOLÓ

### **A számviteli beszámoló tartalma:**

- **Mérleg**
- **Eredménykimutatás**
- **Kiegészítő melléklet**

## 2. KÖZHASZNÚSÁGI EREDMÉNYKIMUTATÁS

Közhasznúsági eredménykimutatás		2009.12.31
<b>A</b>	<b>Összes közhasznú tevékenység bevétele</b>	<b>381 068</b>
1.	Közhasznú célú működésre kapott támogatás	331 520
a)	alapítótól	
b)	központi költségvetéstől	331 520
c)	helyi önkormányzattól	
d)	egyéb	
2.	Pályázati úton elnyert támogatás	2 086
3.	Közhasznú tevékenységből származó bevétel	19 113
4.	Tagdíjból származó bevétel	
5.	Egyéb bevétel	28 350
<b>B</b>	<b>Vállalkozási tevékenység bevétele</b>	<b>32 067</b>
<b>C</b>	<b>Összes bevétel (A+B)</b>	<b>413 135</b>
<b>D</b>	<b>Közhasznú tevékenység ráfordításai</b>	<b>518 056</b>
	Anyagjellegű ráfordítások	219 784
	Személyi jellegű ráfordítások	245 539
	Értékcsökkenési leírás	19 517
	Egyéb ráfordítások	28 586
	Pénzügyi műveletek ráfordításai	4 631
	Rendkívüli ráfordítások	
<b>E</b>	<b>Vállalkozási tevékenység ráfordításai</b>	<b>24 621</b>
	Anyagjellegű ráfordítások	10 558
	Személyi jellegű ráfordítások	10 751
	Értékcsökkenési leírás	193
	Egyéb ráfordítások	2 730
	Pénzügyi műveletek ráfordításai	390
	Rendkívüli ráfordítások	
<b>F</b>	<b>Összes ráfordítás (D+E)</b>	<b>542 678</b>
<b>G</b>	<b>Adózás előtti vállalkozási eredmény (B-F)</b>	<b>7 446</b>
<b>H</b>	<b>Adófizetési kötelezettség</b>	<b>0</b>
<b>I</b>	<b>Tárgyévi vállalkozási eredmény (G-H)</b>	<b>7 446</b>
<b>J</b>	<b>Tárgyévi közhasznú eredmény (A-D)</b>	<b>-136 988</b>

### Tájékoztató adatok

A	Személyi jellegű ráfordítások	256 290
1.	Béreköltség	181 405
	ebből:	
	megbízási díjak	5 527
	tiszteletdíjak	0
2.	Személyi jellegű egyéb kifizetések	17 414
3.	Bérfelrakások	57 471
B	A szervezet által nyújtott támogatások	0

### 3. KÖLTSÉGVETÉSI TÁMOGATÁS FELHASZNÁLÁSA

Támogatást nyújtó megnevezése	Támogatás összege	Felhasználás célja	Felhasznált összeg	Megjegyzés
	ezer Ft		ezer Ft	
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	331 520	egészségügyi szakellátás	331 520	
OEP Fővárosi és Pest Megyei Egészségbiztosítási pénztára	59	TB kifizetőhely költségtérítése	59	
Közép-Magyarországi Regionális Munkaügyi Központ	2 621	közhasznú munkavégzés támogatása	2 621	

### 4. VAGYON FELHASZNÁLÁSÁVAL KAPCSOLATOS KIMUTATÁS

adatok ezer Ft-ban

tőkeelem megnevezése	2009. évi nyitó eFt	2009. évi növekedés eFt	2009. évi csökkenés eFt	2009. évi záró eFt
jegyzett tőke	210 000			210 000
jegyzett, de be nem fizetett tőke	0			0
tőketartalék	0			0
eredménytartalék	-33 242		94 550	-127 793
lekötött tartalék	0			0
értékelési tartalék	71 250			71 250
mérleg szerinti eredmény	-94 550	94 550	129 542	-129.542
<b>összesen</b>	<b>153 458</b>	<b>94 550</b>	<b>224 092</b>	<b>23 915</b>

A saját tőke a 2009. évi mérleg szerinti eredménnyel csökkent, aminek értéke -129 542 eFt.

## 5. CÉL SZERINTI JUTTATÁSOK KIMUTATÁSA

A 2009. üzleti évben a Misszió Nonprofit Kft nem nyújtott cél szerinti támogatást

## 6. A KÖZPONTI KÖLTSÉGVETÉSI SZERVEKTŐL, ELKÜLÖNÍTETT ÁLLAMI PÉNZALAPTÓL KAPOTT TÁMOGATÁS MÉRTÉKE

### Központi költségvetési szervtől kapott támogatások

Támogató megnevezése	Támogatott cél	Támogatás összege (Ft)
Országos Foglalkoztatási Közalapítvány	A non-profit szervezetek humán-erőforrás fejlesztésének támogatása (OFA/NHR-5241)	2 085 790
<b>Összesen</b>		<b>2 085 790</b>

### Elkülönített állami pénzalaptól kapott támogatások

#### Egészségbiztosítási alaptól:

Támogató megnevezése	Támogatott cél	Támogatás összege (Ft)
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Egészségügyi szakellátás	331 519 600
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	TB kifizetőhely 1%-os költségtérítése	59 376
<b>Összesen</b>		<b>331 578 976</b>

#### Munkaerőpiaci alaptól:

Támogató megnevezése	Támogatott cél	Támogatás
Pest Megyei Munkaügyi Központ	Közhasznú munkavégzés támogatása	2 620 726

## 7. VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐKNEK NYÚJTOTT JUTTATÁSOK

A 2009. évi üzleti évben a társaság az ügyvezető igazgató részére összesen 8 807 ezer Ft juttatást adott. Ennek megoszlása a következő volt:

Bér, tiszteletdíj járulékokkal	7 804 ezer Ft
Egyéb juttatások	1 003 ezer Ft

A felügyelő bizottság munkáját díjazás, térítés nélkül végzi.

A 2009. évi üzleti évben a vezető tisztségviselők részére előleg, kölcsön folyósítása nem történt.

## 8. A MISSZIÓ EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT NONPROFIT KFT

### KÖZHASZNÚ TEVÉKENYSÉGÉRŐL SZÓLÓ RÖVID SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft mint egészségügyi szolgáltató 2009-ben is járóbeteg szakellátást heti 323 szakorvosi és 122 nem szakorvosi órában biztosított, 10 ágyon nappali kórházi ellátást (járóbeteg szakellátás terhére) és az egynapos sebészeti ellátás végzett, valamint 30 ágyon Rehabilitációs Osztályt (12 ágyon speciális-, 18 ágyon mozgásszervi rehabilitációs ágy) működtetett. Alapellátási központi ügyelet biztosítása a Veresegyházi kistérségben (kivéve Vácrátót).

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft az irányított betegellátási rendszer keretében feladatot már nem látott el, a teljes lezárás az OEP és az intézmény között per miatt még nem ment végbe.

#### *Peres ügyek*

Intézményünk a tulajdonos egyetértésével az irányított betegellátási rendszer elszámolása miatt pert indított az OEP ellen 2007-ben. 2010. április 20-án a Legfelsőbb Bíróság ítélete értelmében a Misszió megnyerte a pert így részére az elmaradt megtakarítás összegét és annak kamatát az OEP-nek ki kell fizetni. A mérlegkészítés időpontjáig a Legfelsőbb Bíróság végzése nem érkezett meg Társaságunkhoz, így az azzal kapcsolatos tételek nem szerepelnek jelen beszámolóban.

#### *Pályázatok*

Részt vettünk a bababarát intézmény pályázaton és nyertünk is támogatást a bababarát környezet kialakítására, azonban köztartozásunk miatt nem részesülhettünk támogatásban.

Nyújtottunk be pályázatot az OMMF-hez „A munkafeltételek javítása a rehabilitációs osztályon” címen, sajnos itt is hasonlóan jártunk, hogy a támogatást a köztartozásunk miatt nem tudtuk igénybe venni.

Az önkormányzattal együttműködve (ők nyújthattak be pályázatot) részt vettünk a Közép-Magyarországi Operatív Program keretében meghirdetett „Közszolgáltatások akadálymentesítése” című pályázaton (KMOP-4.5.3.) – melyen támogatást nyertünk, így az intézmény területén jelentős átalakítások fognak történni 2010. év elején.

- Főbejárati ajtó akadálymentesítése
- Felvonó akadálymentesítése
- Földszinti és az emeleti folyosók burkolat cseréje
- Tájékoztató táblák, recepciós pult komplex akadálymentesítése
- 3 db akadálymentes mosdó kialakítása, 2 db pelenkázóval is fel lett szerelve
- Akadálymentes parkolók kialakítása

Pályázatot nyújtottunk be a Misszió az Életért Alapítvány nevében TÁMOP-6.1.2. (AKMR) 1 Egészségre nevelő és szemléletformáló életmódprogramok keretében tankönyv programok indítására és működtetésére. Első körben nem nyertünk támogatást, benyújtottuk másodszor is, annak az elbírálása még nem történt meg.

Budapest Bank által kiírt támogatásra nyújtottunk be pályázatot, de nem nyertünk.

### **2009. évi továbbképzések, képzések**

E tevékenységünk keretében részben saját magunk szervezünk képzést, illetve támogatjuk munkatársaink továbbképzéseken való részvételét,

- Ápolói Tudományos Ülésen
- Epidemiológiai szakápolói képzésre jár egy kollégánk
- OKJ Ápoló képzésben vesz részt 2 munkatársunk
- Hyppoterapeuta és lovasedző végzettséget szerzett egy gyógytornász kollégánk
- Tűz-, baleset- és munkavédelmi oktatás
- UH napok, mellkas radiológiai konferencia
- Fizioterápia a rehabilitációban
- A perifériás ízületek betegségeinek komplex rehabilitációja
- Gastro up-date
- Mozgásszervi radiológiai képelemzési tanfolyam klinikusok és radiológusok számára
- Decubitus kerekasztal NEVES program
- REHA-Hungary
- Rehabilitációs Tudományos Napok
- Gastroenterológiai Nagygyűlés
- Ortopéd kongresszus

### **Képzésekben, továbbképzésekben való együttműködés, gyakorlati képzés, előadások**

- 2 gyógytornász hallgató töltötte a gyakorlatát az intézményben
- Konduktor hallgatók voltak szakmai gyakorlaton a rehabilitációs osztályon, majd nyáron önkéntes munkát vállalva tértek vissza
- 1 orvostanhallgató az ápolástan gyakorlatát a rehabilitációs osztályon töltötte le
- Gyógymasszőr hallgatók a fizioterápián töltötték le szakmai gyakorlatukat
- Rehabilitációs osztály dolgozói előadást tartottak „A konduktív pedagógia alkalmazásának lehetőségei a felnőtt rehabilitációban” című kurzuson
- Járóbeteg szakellátási konferencián az alapellátás és a szakellátás együttműködéséről tartottunk előadást
- A Pest megyei orvos napokon bemutattuk a Misszió egynapos sebészeti tevékenységét
- A Nemzeti Egészségügyi Tanácsnak tájékoztatást adtunk a nappali kórházi ellátásról
- Belső továbbképzést tartottunk a rehabilitációs tevékenységekről

### **Tevékenységeinket az arra jogosultak rendszeresen ellenőrzik**

- ÁNTSZ kistérségi intézete - oltópont
- Állategészségügy – konyha ellenőrzése
- MEP ellenőrzés – recept, egynapos sebészet, rehabilitáció személyi feltételei
- Egészségbiztosítási Felügyelet – minőségügyi indikátorok, várólista, betegpanasz

### **Eszközfejlesztés**

- Gastroenterológia: GIF-100 gastroscop javítása – Alapítványi támogatásból
- Új autokláv beszerzése (Mediklav gőzsterilizátor)
- 2 db altatógép és betegmegfigyelő monitor
- A röntgen gép időszakos sugárbiztonsági felülvizsgálata megtörtént
- Az osztályon cserére került 10 betegágy, 4 kerekesszék, a recepció pult bővítése
- Az osztály saját forrásból sok eszköz cseréjét vagy visszavételét megoldja



- Műtőasztalt kapott a sebészeti szakrendelő
- Ágyak cseréje történt a nappali kórházban is
- Az integrált egészségügyi informatikai rendszer szerver cseréje is megtörtént – alapítványi támogatásból

### ***Felújítások állagmegőrzésre tett lépések***

- Folyamatosan zajlik a festés, lábazat védelem kialakítása, hibák javítása
- a nőgyógyászat, urológia szakrendelők festése
- az intézményben több betegszobát, irodát és folyosót saját erőből kifestettünk

### ***Elvégzett feladatok***

- az intézmény működésének felülvizsgálata ismét megtörtént, történtek munkakör összevonások (orvos igazgató helyettesi munkakör megszűnt, közhasznú foglalkoztatott helyett együttműködést kötöttünk az Önkormányzattal közcélú foglalkoztatott fogadására)
- részlegvezető megbízatásának meghosszabbítása, itt is
- az év folyamán gyakorlóléhszert biztosítottunk gyógymasszőr és gyógytornász hallgatóknak, konduktorok, orvostanhallgatókkal és szakápolók részére
- a Pest megyei járóbeteg szolgáltatók szorosabb szakmai kapcsolatának kialakítása végett kezdeményeztük a rendszeres találkozást, a közös gondolkodást
- Oltópont programba az OTH bevonta intézményünket
- Kapacitás bővítésért folytatott lobbis tevékenység

### ***Szabadidős programok, csapatépítés***

- 10 éves a Misszió – a Ház már hagyományos születésnapi ünnepe
- májusban „Egészséges gulyás parti” szervezésére került sor az intézmény kertjében
- közös, már tradíciónak számító karácsonyi ünnepségünket megtartottuk, és a Rehabilitációs Osztály is megszervezte a betegeknek a Rehab-karácsonyt

### ***Munkaügyi adatok***

Munkajogi létszám: 92 fő

Statisztikai létszám: 85 fő

Kilépett: 11 fő

Belépett: 6 fő

Fluktuáció: 0,129

Tartós betegállomány: -

Szerződött szakorvosaink: 51 fő

## ÜGYELETI RENDSZER: KÖZPONTI ÉS REHABILITÁCIÓS

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft központi alapellátási ügyeletet működtet.

- alapellátás: kiterjed Veresegyház, Erdőkertes, Órbottyán, Csomád, Galgamácsa, Vácegres, Váckisújfalu területére, az ügyeletes orvos munkáját ápolónő és sofőr segíti
- rehabilitációs osztályon fekvő betegek terjed ki, valamint az orvosok együttműködnek az alapellátási ügyeletben beérkező betegek ellátásában.

2009-ban az ellátást igénybe vevők száma: 5752 eset

2009 májusában a Kistérségi Társulás támogatásával elindítottuk a szombatonkénti gyermekgyógyászati rendelést 9-13-ig. Tapasztalataink szerint ügyeletben ebben az időpontban volt a legnagyobb igény a gyermek ellátásra, ezzel a hozzáférés és a szakmai paletta is bővült a lakosság elégedettségére.

Sajnos ügyeletben történt egy haláleset, melynek ügyében még zajlik a rendőrségi vizsgálat.

## JÁRÓBETEG SZAKELLÁTÁS

Intézményünk 19 szakrendelésen 323 szakorvosi és 122 nem szakorvosi órában végez a társadalombiztosítás által finanszírozott formában járóbeteg szakellátást. Ellátási területe három kistérségi településre terjed ki (Veresegyház, Erdőkertes, Csomád) azonban a Veresegyházi kistérség és Szada lakossága veszi igénybe szolgáltatásainkat 85%-ban, ebből 51,5%-ot a veresegyházi lakosok.

Az alábbi táblázatban a járóbeteg szakellátáson ellátott esetszámokat mutatjuk be.

<i>Év</i>	<i>Esetszám</i>
2000.	78 086
2001.	90 342
2002.	106 576
2003.	113 140
2004.	113 221
2005.	111 624
2006	117 617
2007 * ebben az évben volt vizitdíj	107 000
2008	118 255
2009	127 767

Szakrendeléseink előjegyzéssel működnek. 2009. évben az előjegyzési idők hossza az eddig is kritikus szakmák esetében nem sokat javult, a gastroenterológia tekintetében tapasztalható javulás, melynek oka a bővített rendelés, valamint a gyógyszerek felírhatóságának szabályaiban bekövetkezett változások. A megnövekedett lakosságszám megnövekedett

szükségleteinek kielégítésére kapacitás igényt nyújtottunk be a RET, regionális ÁNTSZ és az Egészségügyi Minisztérium felé.

### Várakozási idők

<b>Szakrendelések</b>	<b>előjegyzési idő átlaga</b>
Kardiológia	81
Ortopédia	80
Nőgyógyászat	43
Audiológia	30
Szemészet - gyerek	71
Szemészet- felnőtt	85
Bőrgyógyászat	46
Neurológia	20
Rheumatológia	65
Pszichiátria	48
Gasztroenterológia	14
Ultrahang	30
Diabetológia	74

## **Fizioterápiás részleg**

### **Az esetszám alakulás 2009-ben**

- Gyógytorna: 16 738
- Fizioterápia: 14 962
- Masszázs: 8 827

A betegforgalom a tavalyi évhez képest minimális növekedést mutat.  
Az elmúlt év során betegpanasz nem történt.

A szükséges karbantartási munkák megtörténtek, melyek közül néhány: tisztasági festés az öltözőkben és a kezelő fürkékben, a medence tisztán tartása, karbantartása, folyamatos felügyelete.

### **Szakmai tevékenység:**

Az év során négy alkalommal történt a vízi medencéből vízmintavétel és minden esetben megfelelő volt az eredmény.

A medence heti 2 alkalommal kedden és szombaton bérbe van adva, sérült gyermekek vízi torna céljára.

### **Egynapos sebészet**

A tapasztalatok alapján elmondható, hogy a betegek nagyon kedvelik ezt az ellátási formát, a betegelégedettségi vizsgálatok is ezt támasztják alá. Problémát a nappali kórház 10 ágyas - szűk keresztmetszete okoz, így ott munkaszervezéssel próbáljuk az összeakadásokat kezelni. Az ellátás során korai szövődmény volt 3 esetben (vérzés) melyek helyben ellátásra kerültek, a továbbiakban a betegek szövődmény nélkül gyógyultak. Továbbutalásra (kórházba) nem került beteg.

Sajnos a TVK keret szűkössége miatt korlátozást kellett bevezetnünk, így minden szakma esetében pontosan meghatároztuk a következő havi esetösszetételt, ennek ellenére 2009. szeptemberében le kellett állni.

#### **2009-ben 966 műtéti beavatkozás történt:**

<b>Szakma</b>	<b>Esetszám</b>
Sebészet	463
Urológia	29
Plasztikai sebészet	33
Gyermeksebészet	84
Nőgyógyászat	205
Szemészet	132
Ortopédia	20
<b>Összesen</b>	<b>966</b>

#### **Foglalkozás-egészségügy**

Szerződött cégek száma 77, és 5720 munkavállaló (ebben a Misszió saját dolgozói létszáma is szerepel). Az intézményben 1328 foglalkozás egészségügyi vizsgálat történt.

#### **Egyéb szolgáltatások**

- Menedzserszűrés – alkalmoszerű
- Közvetített laborszolgáltatás – a Chinoin helyi gyára és a GE Hungary Zrt. Power System Divízió foglalkozás egészségügyi ellátása számára

## **REHABILITÁCIÓS OSZTÁLY**

Az osztályon 2009-ben 268 beteg került felvételre. A teljesíthető ápolási napok száma 10950, az osztály 8588 ápolási napot teljesített, ez 78,43 %-os ágykihasználtságot jelent. Meg kell jegyezni, hogy az ágykihasználtságot korrigálja a hétvégékre haza távozott, kiírt betegek száma, valamint hogy az első és az utolsó nap egy ápolási napnak számít.

Halálozási arány az osztályon: 1,49

Rehabilitációs szakambulancián megjelent betegek száma: 360 fő

### **Munkarendváltás**

Az osztály működési rendjében a betegszállítók munkarendjében történt változás, hogy a fürdetésben tudjanak segíteni. 2009. februártól a fizioterápiás kezelések az osztályon történnek, felszabadítva ezzel a járó betegellátás kapacitását.

### **Minőségügyi tevékenység**

- A MEES-re felkészülés jegyében ellenőrzésre, és igazításra került több dokumentum,
- Új protokoll készült: hólyagkatéterezés (MU104), perifériás kanül behelyezése és gondozása (MU110), újraélesztés (MU116), a neuropszichológiai-, pszichológiai (MU136), logopédiai ellátás (MU132), halottellátás (MU145)
- Új bizonylatok: Funkcionális skálák: FIM, Barthel MB144), mozgásterápiás adatlap (MB026), Dekurzus lap (MB038), GCS (MB068), Rivermed skála (MB069), Disszartria vizsgáló lap (MB070), WAB-teszt vizsgáló lap (MB075)
- 2009. szeptember 3.-án Rehabilitációs Osztály auditja megtörtént.
- Rendszeresen figyeltük és dokumentáltuk a betegeségeket, az osztályon megbeszéltük a tanulságokat.

### **Elismerés**

Az osztály 10 éves működéséért „Polgármesteri elismerés”-t kaptunk 2009. decemberben.

### **2010. évi program:**

2010. februártól a NEVES program keretében a betegesés, dekubitusz, és gyógyszerelési hiba jelentő lap vezetése, és értékelése kezdődik.

## MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS:

Az eltelt 2009-es év a Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft. és azon belül a Minőségbiztosításnak küzdelmes és nehéz, de nagyon SIKERES időszaka volt

A minőségügyi rendszereink (MEES, HACCP) működtetése és fejlesztése segítette a szolgáltatások minőségének javulását és lehetővé tette, hogy a 2009-es évben a Magyar Szabványügyi Testület tanúsította a minőségügyi rendszerünket. A Tanúsítási okiratban kijelentik (MSZT), hogy a Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft

Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok 1.0 változat - Egészségügyi Közlöny 2007. LVII. évfolyam 4. szám (2007. 02. 21.) előírásai szerinti minőségirányítási rendszert működtet fekvőbeteg ellátás/járóbeteg ellátás területén.

A tanúsítási okirat érvényes: 2009. 11. 30. – 2012. 11. 29.

A Tanúsításra való készülődés eredményeként megújítottuk a minőségügyi eljárásokat és utasításokat az Egynapos Sebészeti Egység dokumentumai kivételével.

Új SZMSZ-t (2009.09.01.), Ötéves Szakmai Fejlesztési Tervet (2008-2012.) és új Minőségügyi Kézikönyvet (2009. 11.11/06.változat) készítettünk.

Számos új munkautasítást dolgoztunk ki a Rehabilitációs osztály, Ápolás, Vezetés (gazdasági igazgató területén) és a Járóbeteg szakellátás területén.

Az év során felülvizsgáltuk az intézmény veszélyes hulladékkezelését, a tűzrendészeti szabályok betartását.

Minőségbiztosítási dokumentációnkat ebben az évben megkezdjük papíros alapúról elektronikus alapúra átalakítani, hogy ezzel csökkentjük a papírfelhasználást az Intézményben és a munkatársaknak könnyebb legyen a dokumentumokhoz való hozzáférési lehetőség.

Vezetői átvizsgálást és az intézmény összes folyamatait és területét érintő belső auditokat tartottunk. Az auditokon és a Tanúsítás I. és II. szakaszán tapasztalt nemmegfelelőségekre helyesbítő intézkedéseket hoztunk.

A betegszámhoz képest (76 042 fő) nagyon kevés (6 db) volt a betegpanasz 2009 évben.

Rendszeresen végeztük a betegelégedettségi mintavételeket, valamint ebben az évben is volt dolgozói elégedettségi felmérés.

### 2009. évi auditok:

Ebben az évben 5 auditot terveztünk és a végén 7 audit lett belőle, mert a Tanúsítás miatt 2 audit volt és egy nem tervezett auditot is be kellett iktatni, hogy teljeskörű legyen a vizsgálat.

- Egynapos Ellátási Egység működésének ellenőrzése,
- Élelmezés, HACCP rendszert igazoló felülvizsgálata,
- Rehabilitációs osztályon a Minőségügyi dokumentumok auditja
- Nappali Kórház működésének auditja.
- Nem tervezett audit az Intézmény azon területei amelyek az előző négy audit során nem szerepeltek.
- Tanúsítás I. szakasza
- Tanúsítás II. szakasza

Több esetben jelentettünk a intézményünk minőségfejlesztési tevékenységéről:

- Egészségügyi Minisztérium „Minőségügyi helyzetfelmérés”
- Egészségbiztosítási Felügyelet
- Közép-Magyarországi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár
- Benchmarking, Jósa András Oktatókórház Egészségügyi Szolgáltató Nonprofit Kft.

Az adatszolgáltatásért Jobban Eszter, Konrád Gáborné és Kárpáti Gyula felet.

#### INDIKÁTOROK a Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft.-ban 2009.:

5/1. táblázat

Ssz.	Terület	2008. Indikátorok száma	2009. Indikátorok száma	Megjegyzés
1.	Rehabilitációs osztály	08	08	
2.	Egynapos Sebészeti Egység	26	26	
3.	Nappali Kórház	10	06	Módosítva lett.
4.	Járóbeteg szakellátás	04	06	Módosítva lett.
5.	Vezetés, HR	05	05	
6.	Minőségbiztosítás	02	02	
7.	Műszaki terület	02	02	
	<b>Összesen</b>	<b>57</b>	<b>55</b>	

A indikátorok mérése és elemzése dokumentált és a munkatársak körében ismertette van az Intézmény Operatív Ház Értekezleten, Minőségügyi Tanácsülésen, Összdolgozói- és Szakdolgozói értekezleten. Valamint több esetben jelentettünk a intézményünk minőségfejlesztési tevékenységéről és ezek az Intézmények honlapján megtalálhatók és mindenki számára hozzá-férhetőek.

#### HACCP rendszer működtetése:

Az Élelmezés területén 2009-ben is sikeresen működtettük a 2002-ben kiépített HACCP minőségügyi rendszert. A bevezetett rendszeren csak nagyon kevés változtatásra volt szükség ebben az évben. Az Élelmezés területén ismét vezetőváltás történt, amit szervezetünk a menedzsment segítségével zökkenőmentesen megoldott, így a rendszert továbbra is folyamatosan fejlesztjük a változások figyelembe vételével.

Minden hónapban oktattuk és képeztük az élelmezés területén dolgozó munkavállalókat, valamint ellenőriztük a konyhán folyó munkát és higiénés állapotokat. Az ellenőrzés során csak apró hiányosságokat tapasztaltunk, amelyeket folyamatosan kijavítottunk.

#### ÉLELEMEZÉS

Főzési adagszám:

- **dolgozók részére** hétköznap átlagosan 30-40 adag ételt főzünk naponta. (2 féle menüből választhatnak.)
- **átlagos napi adagszám** (dolgozók+betegek): **70 adag /nap**
- nyár folyamán táborozók étkeztetését is biztosítottuk
- **Átszervezések:** 2009.01.01-ével a büfé üzemeltetését külső cég vette át.

- **Leltár:** összesen 6 leltár volt az év folyamán

**Fejlesztések:** 2009.03.01-én beindult a csoportos diétás tanácsadás az intézményben.

**Terv:** 2010-ben hangsúlyt szeretnénk fektetni a tisztítószeres helyes használatára és a diéták betartásának fontosságára, valamint felkérjük az epidemiológiai szakápolót, hogy a konyhára vonatkozó ismereteit adja át a konyha dolgozói számára.

#### **Elégedettségi felmérések:**

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft négy területén elégedettségi felmérést végzünk rendszeresen:

- Járóbeteg szakellátás területén a betegeknél,
- Rehabilitációs osztályon a fekvő betegeknél illetve a hozzátartozóknál,
- ESE területén az egynapos beavatkozásoknál a betegeknél illetve a hozzátartozóknál
- Misszió Egészségügyi Központban dolgozók körében.

#### **Betegelégedettség a Járóbeteg szakellátáson:**

A 2009-es évben folyamatosan végeztünk a Járóbeteg ellátás területén mintavételt. A kérdőíveket februártól a Recepció munkatársai adják oda a betegeknak bejelentkezéskor minden hónap egy bizonyos napján. Havonta rögzítettük az adatokat és negyedévente értékeltünk a kapott eredményeket.

Így módunk volt havonta, negyedévente és az előző évek felméréséhez viszonyítani a kapott eredményeket. Hasonló visszajelzéseket kaptunk ebben az évben, is mint az előző években. 4-5 év időszakot vizsgálva a betegek elégedettségi szintje kismértékben növekedett az intézményünkben folyó gyógyító tevékenységgel szemben. Viszont az épület állagára és tisztaságára egyre rosszabb minősítést kaptunk. A betegek írásos formában a visszaérkezett kérdőívek 9 %-ban mondtak/írtak véleményt. A betegek most is gyakran megfogalmazzák, hogy milyen jó és szép az intézményünk, hogy itt az országban a legjobb szakellátás folyik, szívesen ajánlják másoknak is. Az észrevételek másik része főleg az egyes szakrendelések hosszú előjegyzési idejét, a tájékoztatás hiányát, az épületbe való nehéz bejutást és a közlekedést kifogásolják.



Statisztikai adatok (Diagram 1.):

## 2009. évi betegelégedettségi mintavételek a Járóbeteg szakellátáson

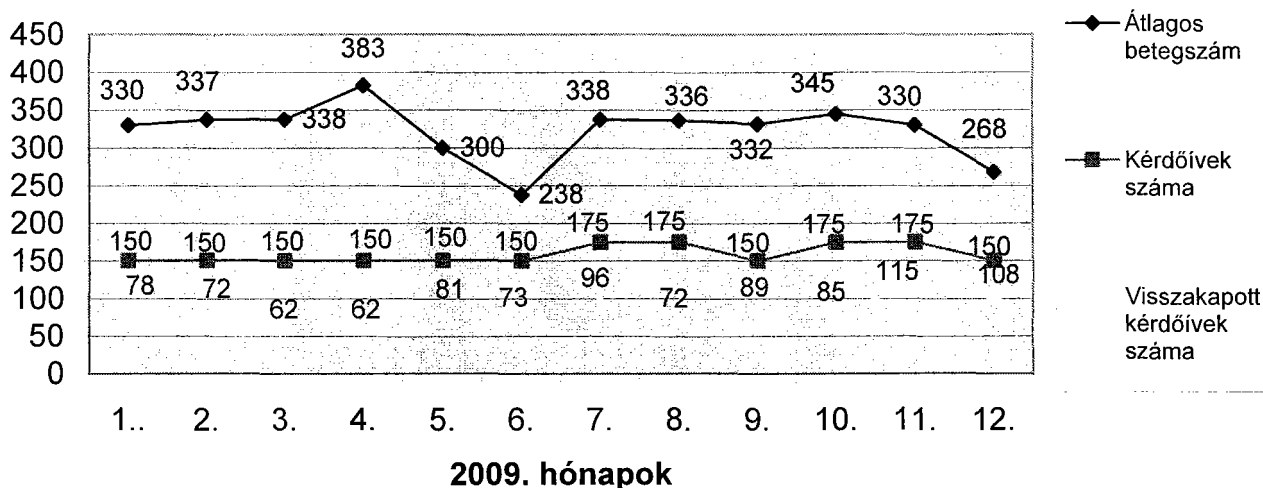


Diagram: 1

A diagram 1.-en jól látszik, hogy a megkérdezettek válaszolási hajlandósága nagyon jó. A visszakapott kérdőívek száma a kiosztott kérdőívekhez viszonyítva 40-65% között volt. Ez országos viszonylatban is jó eredménynek számít.

**Elégedettség az orvosokkal, asszisztensekkel, felvilágosítással, várakozási idővel, tisztasággal és egyéb szolgáltatásokkal (Diagram: 2., 1-5-ös skálán mért adatok alapján, ahol az 1-es volt a legrosszabb és az 5-ös volt a legjobb érték):**

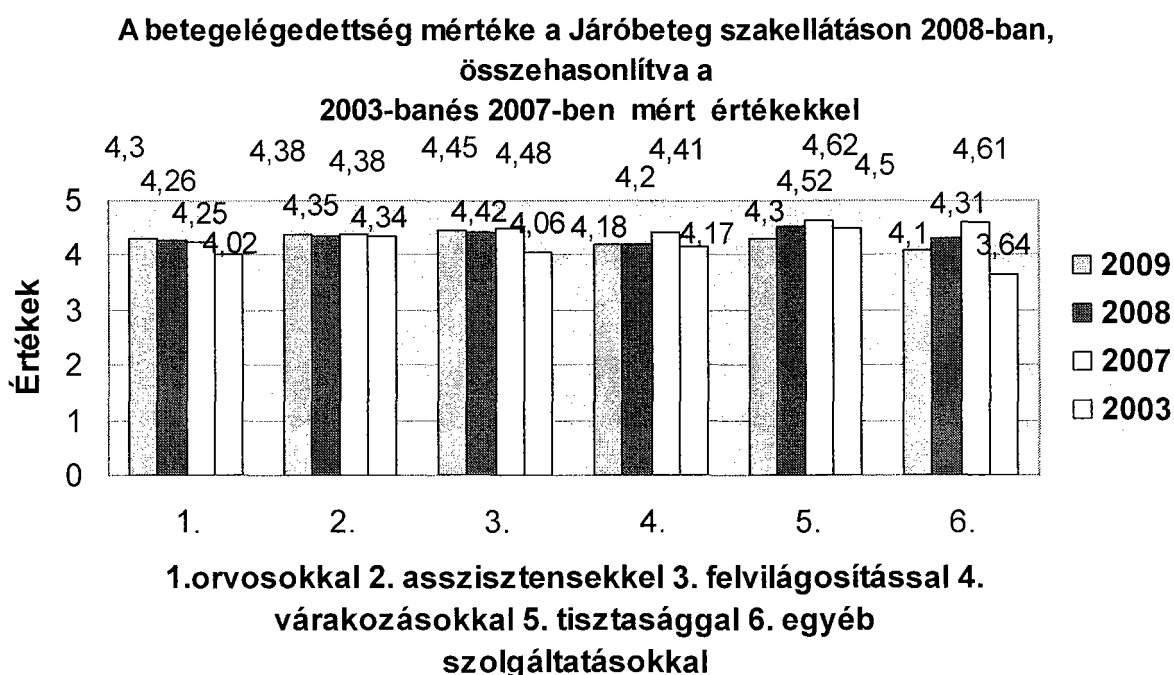


Diagram: 2.

### Betegelégedettség a Rehabilitációs osztályon:

Az osztály működéséről a betegek megítélése javult az előző évekhez képest.

#### Betegelégedettsége Rehabilitációs osztályon 2003, 2007, 2008, 2009-ben, 1-4-es skálán mérve, ahol a legjobb érték a 4-es.

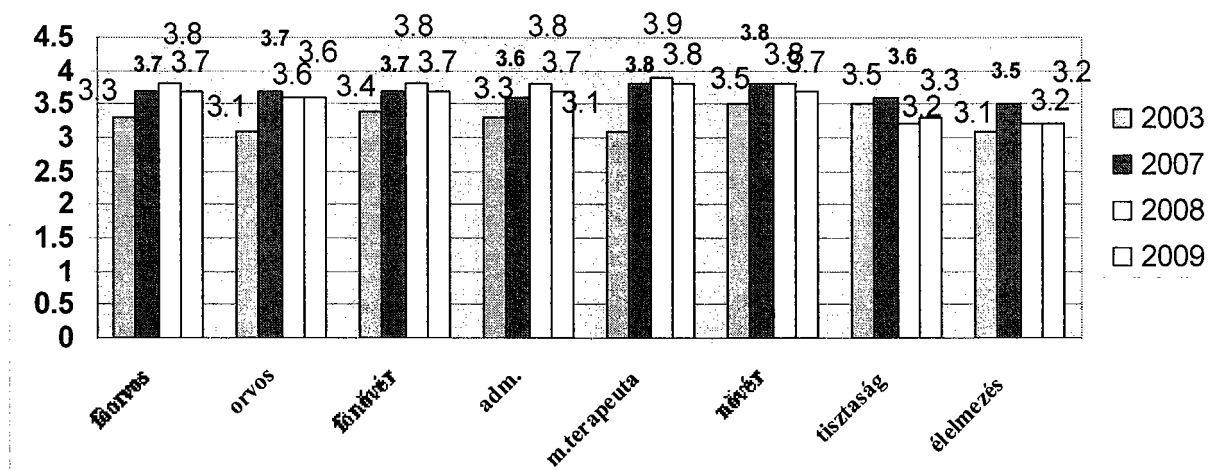


Diagram: 3.

Megállapítható, hogy a betegek 2009-ben a Rehabilitációs osztályon is összességében kismértékben elégedetlenebbek voltak az osztály működésével, mint 2008-ban.

### Betegelégedettség az Egynapos Sebészeti Egységen:

2007. szeptember hónapban indult intézményünkben az Egynapos Sebészeti Egység 5 szakterületen, 2008-ban 9 szakterületre bővült. 2009-ben 8 szakterületen volt beavatkozás (Traumatológián nem volt beavatkozás). A betegek nagyon elégedettek az ellátással, dicsérik a személyzet munkáját és segítőkészségét, szívesen ajánlják másoknak is a szolgáltatásokat.

#### Betegelégedettségi mintavételi adatok az Egynapos Sebészeti Egységben 2009-ben

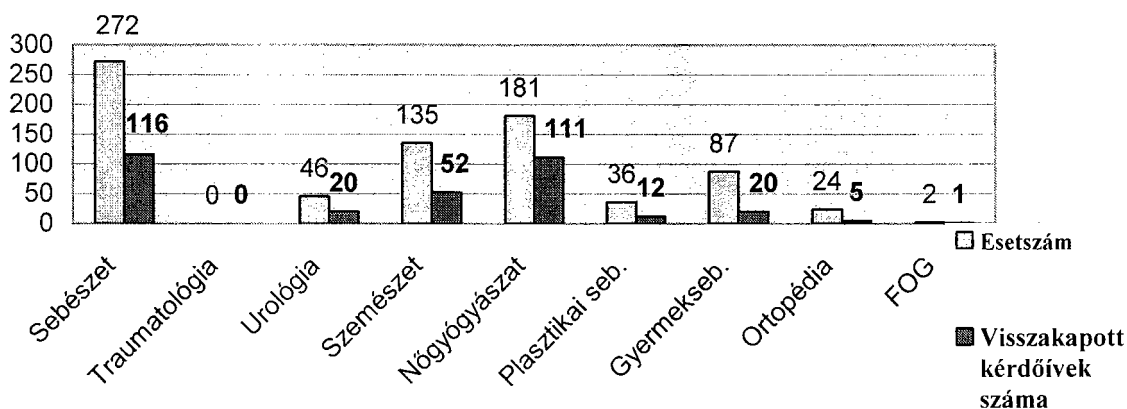


Diagram: 4.

### Beteglégedettségi mintavételi adatok az Egynapos Sebészeti Ellátásban 2007-2009.

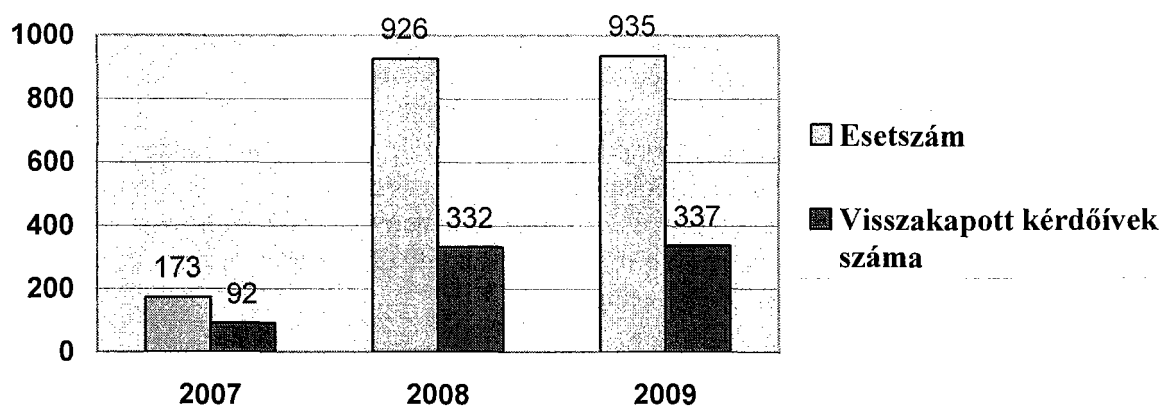


Diagram: 5.

## A dolgozói elégedettség

Ebben az évben is fontosnak éreztük megtudni, vajon az intézetben dolgozó emberek mennyire elégedettek, illetve elégedetlenek, miképpen vélekednek munkájukról, munkatársi kapcsolataikról, önmagukról. Elégedettségüket hogyan befolyásolja az iskolai végzettségük, beosztásuk és az a tény, hogy közvetlen betegellátásban vagy azon kívül dolgoznak-e.

Ebben az évben is a kérdőív első részében igyekeztünk tájékoztatni és informálni a munkatársakat a Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft. életében történt változásokról. Célunk az volt, hogy véleményeket megismerve, belső változtatásokkal lehetőség szerint növelni tudjuk az elégedettséget, vagy tisztán lássuk, ha nem tudunk érdemben változtatni annak szintjén. A kiosztott 104 kérdőívből sajnos csak 30 db érkezett vissza ez az előző évekhez képest elég alacsony érdeklődést mutat.

### Értékelés:

Ebben az évben a dolgozói elégedettségi indirekt mutató értéke azt mutatja, hogy a menedzsment által meghozott pozitív változtatások és a dolgozók megértése a jelenlegi külső körülményekre eredménnyel jártak és az előző év elégedettségét sikerült javítani. Az elégedetlenség területén azonban továbbra is az anyagi juttatások szerepelnek az első helyen.

### Betegpanaszok

A betegpanaszok száma ebben az évben elmozdult a harmadik éve tartó szintről, ami változás történt az az, hogy a panaszosok közül egyre többen fordulnak a felső hatósághoz (Egészségügyi Felügyelőség). Jelenleg a 2009-es évben 6 betegpanaszból 3 van folyamatban, mivel az első személyes találkozáskor nem tudtuk a felek érdekeinek közös nevezőjét megtalálni (a betegek nem fogadták el az Intézmény álláspontját).

	2000.	2001.	2002.	2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.
<b>Betegpanaszok</b>	4	2	6	5	10	10	3	3	3	6
<b>Felső hatóság</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
<b>Folyamatban lévő ügyek</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3

### Jövőbeli elképzelések:

- MEES 1,0 kézikönyv szerinti minőségirányítási rendszerünk tanúsításának megfelelni 2010. évben
- HACCP működő rendszerünk működtetése és fejlesztése.
- Infekciókontroll megvalósítása, a Bizottság működtetése.
- Egységesíteni a intézményi felvételbe és az invazív beavatkozásokba való beleegyezési nyilatkozatokat.
- Betegtájékoztatás javítása
- Szakrendeléseknél a hiányzó szakmai protokollok elkészítése.
- Várakozási/előjegyzési idő csökkentését Járóbeteg szakellátáson.
- Auditorok számának növelése. Auditorok képzése.
- Minőségügyi dokumentáció elektronikus formában való működésének befejezése illetve fejlesztése.
- A hiányzó területenkénti felelősségmátrix elkészítése.
- Folytatni a munkatársak belső és külső szakmai képzését.

### **Rövid értékelés:**

Sikerült 10 éves munkának a végére pontot tenni. Tanúsítottuk a minőségügy rendszerünket. Most az elkövetkező időszakban arra kell törekednünk, hogy ezt a szintet megtartsuk vagy tovább fejlesszük.

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft „minőségi köre” úgy lenne teljes, ha MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány szerint is tanúsítanánk magunkat. Vagyis 1999-ben ISO-9001-vel indultunk, azután ide is értünk vissza.

### **Külső szemlélő így látta a szervezetünket:**

- **Erősségek:**

1. A betegek tájékoztatása a szolgáltatásokról, a Recepció működése.
2. A szakdolgozók által készített fizioterápiás protokollok
3. A dokumentációs rendszernek a MEES követelményeit meghaladó terjedelme és minősége.
4. A vezetőség elkötelezettsége és minőségirányítási ismeretei.

- **Fejlesztendő területek:**

1. Javasolt szakmai protokollok készítése mindazon területeken, ahol sem Egészségügyi Minisztériumi, sem saját protokollok nem állnak rendelkezésre.
2. Javasolt az invazív beavatkozásokhoz adott beleegyező nyilatkozatban a tájékoztatás teljes körűvé tétele, ahol ez eddig nem volt ilyen (pl. Reumatológiai szakrendelés)
3. A dokumentáció részlegessége és minősége lehetővé teszi az integrációt az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvánnyal.

### **TERVEINK A 2010. ÉVRE**

1. A területi ellátási kötelezettség kibővítése a Veregyházi kistérségre járóbeteg szakellátásban
2. A nagy várólistás szakrendeléseken kapacitásbővítés
3. Akadálymentesítési pályázat megvalósítása
4. Állagmegőrzés (belső folyosók festése, linóleum lekezelése)
5. Jótékonyági hangverseny szervezése
6. Új alapellátási központ kialakításában való együttműködés
7. Pest megyei járóbeteg szolgáltatók kapcsolatának tovább vitele
8. Pályázati lehetőségek kihasználása
9. Az irányított betegellátási modell/rendszer tisztességes lezárása
10. Csatlakozás a NEVES programhoz
11. Szakértői tevékenység végzése