



MISSZIÓ EGÉSZSÉGÜGYI KÖZPONT NONPROFIT KFT

Közhasznúsági jelentés

2010. 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, 2011. május 11.

Jobban Eszter
ügyvezető igazgató

1. SZÁMVITELI BESZÁMOLÓ

A számviteli beszámoló tartalma:

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

2. KÖZHASZNÚSÁGI EREDMÉNYKIMUTATÁS

Közhasznúsági eredménykimutatás		2010.12.31
A	Összes közhasznú tevékenység bevétele	1 210 897
1.	Közhasznú célú működésre kapott támogatás	867 955
a)	alapítótól	
b)	központi költségvetéstől	867 955
c)	helyi önkormányzattól	
d)	egyéb	
2.	Pályázati úton elnyert támogatás	661
3.	Közhasznú tevékenységből származó bevétel	3 404
4.	Tagdíjból származó bevétel	
5.	Egyéb bevétel	338 877
B	Vállalkozási tevékenység bevétele	124 353
C	Összes bevétel (A+B)	1 335 250
D	Közhasznú tevékenység ráfordításai	1 007 451
	Anyagjellegű ráfordítások	268 136
	Személyi jellegű ráfordítások	242 450
	Értékcsökkenési leírás	26 444
	Egyéb ráfordítások	470 086
	Pénzügyi műveletek ráfordításai	304
	Rendkívüli ráfordítások	31
E	Vállalkozási tevékenység ráfordításai	33 783
	Anyagjellegű ráfordítások	19 158
	Személyi jellegű ráfordítások	10 211
	Értékcsökkenési leírás	902
	Egyéb ráfordítások	3 481
	Pénzügyi műveletek ráfordításai	31
	Rendkívüli ráfordítások	
F	Összes ráfordítás (D+E)	1 041 234
G	Adózás előtti vállalkozási eredmény (B-F)	90 570
H	Adófizetési kötelezettség	2 380
I	Tárgyévi vállalkozási eredmény (G-H)	88 190
J	Tárgyévi közhasznú eredmény (A-D)	203 446

Tájékoztató adatok

A	Személyi jellegű ráfordítások	252 661
1.	Bérköltség	181 482
	ebből:	
	megbízási díjak	5 240
	tiszteletdíjak	
2.	Személyi jellegű egyéb kifizetések	20 290
3.	Bérvisszatérítések	50 889
B	A szervezet által nyújtott támogatások	363 117
	családorvosi megtakarítás részesedés	301 424
	intézményi megtakarítás részesedés	134 555

3. KÖLTSÉGVETÉSI TÁMOGATÁS FELHASZNÁLÁSA

Támogatást nyújtó megnevezése	Támogatás összege	Felhasználás célja	Felhasznált összeg	Megjegyzés
	ezer Ft		ezer Ft	
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	368 497	Egészségügyi szakellátás	368 497	
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	821 689	IBM megtakarítás részesedés	821 689	
OEP Fővárosi és Pest Megyei Egészségbiztosítási pénztára	54	TB kifizetőhely költségterítése	54	
Országos Tisztifőorvosi Hivatal	661	Oltópont működtetés támogatása	661	

4. VAGYON FELHASZNÁLÁSÁVAL KAPCSOLATOS KIMUTATÁS

adatok ezer Ft-ban

tőkeelem megnevezése	2010. évi nyitó eFt	2010. évi növekedés eFt	2010. évi csökkenés eFt	2010. évi záró eFt
jegyzett tőke	210 000			210 000
jegyzett, de be nem fizetett tőke	0			0
tőketartalék	0			0
eredménytartalék	-127 793		129 542	-257 335
lekötött tartalék	0			0
értékelési tartalék	71 250			71 250
mérleg szerinti eredmény	-129 542	421 178		291 636
összesen	23 915	421 178	129 542	315 551

A saját tőke a 2010. évi mérleg szerinti eredménnyel nőtt, aminek értéke 291 636 eFt.

5. CÉL SZERINTI JUTTATÁSOK KIMUTATÁSA

Juttatás megnevezése	Támogatás összege (eFt)
családorvosok megtakarítás-részesedése	301 424
szereződött intézmények megtakarítás-részesedése	134 555

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

Központi költségvetési szervtől kapott támogatások

Támogató megnevezése	Támogatott cél	Támogatás összege (eFt)
Országos Tisztifőorvosi Hivatal	Oltópont működtetés támogatása	661
Összesen		661

Elkülönített állami pénzalaptól kapott támogatások

Egészségbiztosítási alaptól:

Támogató megnevezése	Támogatott cél	Támogatás összege (eFt)
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	Egészségügyi szakellátás	368 497
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	IBM megtakarítás részesedés	821 689
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	TB kifizetőhely 1%-os költségtérítése	54
Összesen		1 190 240

7. VEZETŐ TISZTSÉGVISELŐKNEK NYÚJTOTT JUTTATÁSOK

A 2010. évi üzleti évben a társaság az ügyvezető igazgató részére összesen 9 430 ezer Ft juttatást adott. Ennek megoszlása a következő volt:

Bér, tiszteletdíj járulékokkal	8 321 ezer Ft
Egyéb juttatások	1 109 ezer Ft

A felügyelő bizottság munkáját díjazás, térítés nélkül végzi.

A 2010. 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 2010-ben is járóbeteg szakellátást biztosított heti 332 (9 órával több mint a 2009-es évben) szakorvosi és 122 nem szakorvosi órában, 10 ágyon nappali kórházi ellátást (járóbeteg szakellátás terhére) és egynapos sebészeti ellátás végzett, valamint 30 ágyon Rehabilitációs Osztályt (12 ágyon speciális-, 18 ágyon mozgásszervi rehabilitációs ágy) működtetett. Alapellátási központi ügyeletet biztosít a Veresegyházi kistérségben (kivéve Vácrátót).

A Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft. az irányított betegellátási rendszer keretében feladatot már nem látott el, azonban intézményünk 2010. április 20-án a Legfelsőbb Bíróság ítélete értelmében megnyerte a pert az OEP-el szemben az elmaradt megtakarítás részesedés és annak kamatainak kifizetésével kapcsolatban. Ennek következtében a megtakarítás felosztása, szerződések megkötése, utalások, tájékoztatások a felhasználással kapcsolatban megkezdődtek 2010-ben. A teljes összeggel 2011. májusában számol el intézményünk az OEP felé.

Peres ügyek

Nincs folyamatban lévő peres ügyünk.

A központi ügyeleti tevékenység kapcsán folyamatban van két rendőrségi vizsgálat.

Pályázatok

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. Pályázatunkat elutasították.

Bejelentkeztünk a B Braun Medical Kf. által meghirdetett „Ments életet, moss kezet!” című programra. Ennek keretében a rendelkezésünkre bocsátottak egy eszközt, amivel a kézmosás minőségét lehet vizsgálni. Elvégeztük a felmérést, szerveztünk képzést, kézmosási protokollt készítettünk és újra felmértük a kézmosás eredményességét. A program keretében kaptunk plakátokat a helyes kézmosásról, valamint egy karton kézápoló krémet.

Pályázatot nyújtottunk be Az Informatika Mindenkié Alapítványhoz az intézmény nyomtatóinak cseréjéhez való támogatásért. Pályázatunk nem nyert.

2010. évi továbbképzések, képzések

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

- Rtg. asszisztensek közgyűlése és az urogenitalis rendszer képzőképző diagnosztikai továbbképzés, rtg asszisztensi kongresszus. A bővített sugárvédelmi tanfolyamot sikeresen elvégezte 2 kolléga
- Soproni UH napok, Kaposvár- MRT kongresszus, ECR kongresszus
- Gastroent. Colon szekció éves nagygyűlés
- NEVES program továbbképzés
- Lökéshullám terápia
- Ortézisellátás különböző eredetű bénulások esetén
- Rehabilitáció a mozgásszervi betegségekben
- Ortopéd Kongresszus
- ORFM Vándorgyűlés

- Amit a protonpumpa gátlókról még érdemes tudni
- Gastroent. Endoscopos szekció éves Nagygyűlés,
- XV. Országos Rehabilitációs Továbbképző, Nagykőrös,
- 1 kolléga OKJ ápoló képzést sikeres vizsgával májusban befejezte
- 1 kolléga OKJ ápoló képzést megkezdte saját erőből, kezdeményezésre
- „Medical kinesiotape” tanfolyam
- Manuálterápiás képzés/medence diszfunkciók
- Burnout szindróma, a kiegész megelőzése” EuroMedica.
- Mozgásszervi betegségek konzervatív kezelése
- 1 kolléga beiskolázása történt foglalkozás egészségügyi szakápolói szakra
- Ápolói Tudományos Ülésen részt vett kolléga
- Száraz Melinda Epidemiológiai szakápoló képzést elvégezte
- Tűz- és Munkavédelmi Oktatás
- Belső auditor képzésben vett részt 2 kolléga

Előadás:

- Szeliné Gönczöl Bea, Dr. Andrásy Ilona: „Súlyos stroke-n átesett férfi rehabilitációs folyamatának ismertetése”, ORFM. Vándorgyűlés Szeged 2010.09.02.-04.

Képzésekben, továbbképzésekben való együttműködés, gyakorlati képzés, előadások

- több 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
- Gyógymasször hallgatók a fizioterápián töltötték le szakmai gyakorlatukat

Tevékenységeinket az arra jogosultak rendszeresen ellenőrzik

- ÁNTSZ regionális intézete – higiénés ellenőrzés
- MEP ellenőrzés – recept, rehabilitáció személyi feltételei

Pályázati támogatásból megvalósult fejlesztés

Az önkormányzattal együttműködve (ők nyújthattak be pályázatot) részt vettünk a Közép-Magyarországi Operatív Program keretében meghirdetett „Közszolgáltatások akadálymentesítése” című pályázaton (KMOP-4.5.3.):

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

Eszközfejlesztések, felújítások állagmegőrzésre tett lépések

- Folyamatosan zajlik a festés, lábazat védelem kialakítása, hibák javítása
- Gastroscop javítása
- Folyamatosan cseréljük a nyomtatókat a szakrendelőkben
- Elhasználódott kéziműszerek visszapótlása sebészetben, ill. az egynapos sebészetben
- A hátsó épületi váró kárpitozott ülőkéinek felújítás és váró festése és fal további védelme kialakításra került
- Új fóliahegesztőt vásároltunk

- Új turmixgépet vásároltunk
- Fekete mosogatóba új lábrácsot készítettek a karbantartóink
- Tányérok, poharakat, evőeszközöket és edényeket vásároltunk (a megemelkedett étkezői létszám miatt)
- A rehabilitációs osztály: a folyosó, a kezelő, és a nővértartózkodó festése megtörtént
- MSMB Alapítvány segítségével egy csípő-térd kimozgató (Kinetec Knee CMP Unit Spectra)
- Az Intézet /és az osztály anyagi/ segítségével a betegszobák szúnyoghálót kaptak, a kórtermek ajtajára kulturált „névtábla” került
- Egy levegőtisztító berendezést kaptunk kipróbálásra (ami 2011. okt.-ben az Intézet tulajdonába mehet át)
- A fekvő állítógép, és 4 pozicionáló párna kárpitozása történt egy hozzátartozó adományaként

Elvégzett feladatok

- Az intézmény működésének felülvizsgálata ismét megtörtént, történtek munkakör összevonások (részlegvezetői pozíciók megszűntek)
- Kapacitás bővítésért folytatunk lobbiszerű tevékenységet, ebből eredően kaptunk 16 millió pont TVK többletet a miniszteri külön keret terhére.

Szabadidős programok, csapatépítés

- 11 éves a Misszió – a Ház már hagyományos születésnap ünnepsége
- májusban „Egészséges gulyás parti” szervezésére került sor az intézmény kertjében
- közös, már tradíciónak számító karácsonyi ünnepségünket megtartottuk és az alkalomra létrehoztunk egy „project énekkart”, és a Rehabilitációs Osztály is megszervezte a betegeknek a Rehab-karácsonyt

Munkaiügyi adatok

Munkajogi éves létszám: 90.39

Statisztikai éves létszám: 84.49

Kilépett: 8 fő

Belépett: 6 fő

Fluktuációs ráta (kilépők aránya az átlagos az átlagos statisztikai létszámhoz viszonyítva): 9.47%

Tartós betegállomány: 4 fő (ebből 3 fő szülés kapcsán és 1 fő betegség miatt)

Szerződött szakorvosaink: 58 fő

IRÁNYÍTOTT BETEGELLÁTÁS

2010. április 20-án a Legfelsőbb Bíróság ítélete értelmében intézményünk megnyerte az OEP-el szemben 2007-ben indított pert az irányított betegellátási modell 2006. évi elszámolásával kapcsolatban. A per nyerteseként intézményünk részére az OEP 821 689 333 Ft-ot utalt át.

A kamatokkal megemelt elmaradt megtakarítás rész felhasználásának szabályai nem tisztáztak. Több alkalommal kezdeményeztünk megbeszélést az OEP képviselőjével a kérdésben, de sajnos érdemi megbeszélés nem jött létre.

A tulajdonossal, az intézmény jogi képviselőjével hosszas megfontolást követően arra az álláspontra jutottunk, hogy a megtakarítás felhasználás elvét a 2006-ban modellben lévő ellátásszervezőre érvényes szabályokban határozzuk meg.

Az összeg érdekeltségi rendszerben történő felosztása az alábbi táblázatban látható:

Szolgáltatók	Megtakarítás rész
Háziorvosok	302 484 286
Fekvőbeteg szolgáltatók	75 621 096
Szakrendelők	58 933 433
Kollegiális vezetők díja	24 393 902
Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft.	360 256 616

A megtakarítás részesedés átutalásának feltétele volt, hogy minden szolgáltatóval megállapodást kötöttünk az összeg felhasználására, a felhasználási időre, valamint az elszámolás mikéntjére és határidejére vonatkozóan és nem mellékesen a felelősség kérdéséről.

Intézményünk a megtakarítás részesedésből megvásárolta a Misszió Egészségügyi Központ felépítményének azon részét, amely még nem képezte a tulajdonát (vételár: 187 200 000 Ft.) az egészségügyi gép-műszerparkkal és a berendezésekkel együtt (vételár: 48 500 000 Ft.). Ennek következtében a Misszió Egészségügyi Központ Nonprofit Kft. 100%-os tulajdonát képezi az egész intézmény és annak összes berendezése, így 2011-től már nem terhel bennünket bérleti díj fizetése.

A megtakarítás részesedés felhasználásával intézményünk 2011-ben számol el az OEP felé.

SZAKELLÁTÁS

Misszió Egészségügyi Központ 2010. évi betegforgalmi adatai települések és ellátástípusok szerint

Járóbeteg szakellátás			Rehabilitáció		Egynapos sebészet	
	esetszám	%-os arány	betegszám	%-os arány	esetszám	%-os arány
Veresegyház	59 268	42.9	85	30.9	304	29.1
Csomád	3 650	2.6	7	2.5	13	1.2
Erdőkertes	26 350	19.1	52	18.9	93	8.9
Vácegres	2 363	1.7	1	0.4	8	0.8
Váckisújfalu	436	0.3	1	0.4	2	0.2
Órbottyán	13 468	9.7	25	9.1	57	5.5
Galgamácsa	2 633	1.9	1	0.4	16	1.5
Vácrátót	1251	0.9	3	1.1	18	1.7
Kistérség	109 419	79.2	175	63.6	511	48.9
Szada	7 776	5.6	1	0.4	43	4.1
Gödöllő	5 811	4.2	6	2.2	122	11.7
Egyéb településről	15 169	11.0	93	33.8	368	35.2
Összes eset	138 175	100.0	275	100.0	1044	100.0

A járóbeteg szakellátás esetszámában az ügyelet benne van.

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 betegekre terjed ki, valamint az orvosok együttműködnek az alapellátási ügyeletben beérkező betegek ellátásában

2010-ben az ellátást igénybe vevők száma: 5246 eset

Egyre nagyobb nehézséget okoz az ügyeleti team kiállítása, ezt jeleztük az önkormányzatok felé.

JÁRÓBETEG SZAKELLÁTÁS

Az alábbi táblázatban a járóbeteg szakellátáson ellátott esetszámokat mutatjuk be.

Év	Esetszám
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
2010	132 929

2010. 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. Ortopédiai szakrendelést szétválasztottuk gyermek és felnőtt ellátásra és bővítettük az óraszámot, ezért csökkent a várakozási idő.

A megnövekedett lakosságszám megnövekedett szükségleteinek kielégítésére kapacitás igényt nyújtottunk be a RET, regionális ÁNTSZ és az Egészségügyi Minisztérium felé. A miniszteri külön keretből kaptunk összesen 16 millió pont TVK többletet.

Sajnos ez a TVK többlet nem jár intézményünknek 2011-ben.

Várakozási idők

Szakrendelések	előjegyzési átlaga	idő
Szemészet - gyerek	113	
Szemészet- felnőtt	91	
Kardiológia	81	
Rheumatológia	69	
Diabetológia	69	
Ortopédia	57	
Gyermekortopédia	54	
Nőgyógyászat	43	
Pszichiátria	33	
Audiológia	31	
Bőrgyógyászat	30	
Rehab (fő)	24	
Ultrahang	22	
Terhesgondozás	22	

REHABILITÁCIÓS OSZTÁLY

Betegforgalmi adatok

2010-ben 12 speciális (neurológiai) rehabilitációs, 18 mozgásszervi rehabilitációs ágyon **8499** teljesített napon **274** beteget láttunk el /kiírt betegek/. 1 főre jutó ápolási nap: **31,02**, ágykihasználtság **77,6%**, halálozási arány **1,09%**.

Rehabilitációs szakambulancián megjelent betegek száma: **378** fő

Gyógyszerfelhasználás: éves **2 652 260,29** Ft, egy napra eső gyógyszerköltés **3633,-** Ft. /8819 betegnap/

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS:

1.1. Minőségbiztosítás

Ebben az évben is a minőségügyi rendszereink (MEES, HACCP) működtetése és fejlesztése segítette a szolgáltatások minőségének javulását és lehetővé tette, hogy a 2010. évben a Magyar Szabványügyi Testület felülvizsgálta (MEES külső audit) a minőségügyi rendszerünket. A felülvizsgálatra való készülődés eredményeként tovább újítottuk a minőségügyi eljárásokat és utasításokat, az Egnapos Sebészeti Egység dokumentumai közül is sokat megújítottunk.

Ebben az évben módosítottuk az SZMSZ-t (2010.09.01.) és a Minőségügyi Körlevelet.

Több 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.

Folytattuk a Minőségbiztosítási dokumentációnk papíros alapúról elektronikus alapúra való átalakítását, hogy ezzel csökkentsük a papírfelhasználást az Intézményben és a munkatársaknak könnyebb legyen a dokumentumokhoz való hozzáférési lehetősége.

Vezetői átvizsgálást és az intézmény összes folyamatait és területét érintő belső auditokat tartottunk (4). Az auditokon és a Tanúsítás I. és II. szakaszán tapasztalt nem megfelelőségekre helyesbítő intézkedéseket hoztunk, valamint a Tanúsítási felülvizsgálat előzetes észrevételeit is javítottuk.

1.2. 2010. évi auditok:

Ebben az évben 4 belső auditot és 1 Felügyeleti külső auditot terveztünk. Tervünk teljesült. A tervtől csak a Felügyeleti audit miatt a IV. negyedévre tervezett auditot hoztuk előbbi időpontra.

• Belső auditok:

- Járóbeteg szakellátás, Nappali Kórház működésének ellenőrzése,
 - Élelmezés, HACCP rendszert igazoló felülvizsgálata,
 - Rehabilitációs osztályon a Minőségügyi dokumentumok auditja
 - Egnapos Ellátási Egység működésének auditja.
-

• Külső audit:

- Tanúsítás felügyelete (2010.10.13)

1.2.1. Tanúsítási felülvizsgálat:

- 2010. évi felülvizsgálati felügyeleti audit volt október 13-án. (Auditor: Dr. László Előd)

Észrevételek:

- A HR erőssége az intézménynek.

- Erősség az intézményi képzések.
- Infrastrukturális fejlesztések valósultak meg az intézményben (Akadálymentesítés, Gyógyszertár).
- Az előjegyzési rendszerünk nagyon jól bevezetett és működő rendszer.
- Vezetőség támogatja és segíti a MR működését. Az intézményben a minőségirányítás és a szakmai irányítás egybeesik.
- Minőségügyi dokumentáció.

• **Az audit során tapasztalt eltérések:**

- Alírási mintalapot kell készíteni az intézményben.
- Teljesítményértékelés.
- Egyszerhasználatos és a steril eszközök ellenőrzésének dokumentálása.
- MEES külső képzésen részt kell venni és erről dokumentumot kell bemutatni.

Fejlesztési feladat:

- A MEES tanúsítási auditjához az ISO szabvány szerinti tanúsítást is vegyük hozzá.

2.1. Elégedettségi felmérések:

Négy területén végeztünk rendszeres elégedettségi felmérést 2010-ben:

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

2.1.1. Betegelégedettség

2.2.1.1. Betegelégedettség a Járóbeteg szakellátáson:

A 2010-es évben folyamatosan végeztünk a Járóbeteg ellátás területén mintavételt. A kérdőíveket a Recepció munkatársai adják oda a betegeknek bejelentkezéskor minden hónap egy bizonyos napján. Havonta rögzítettük az adatokat és negyedévente értékeltük a kapott eredményeket. Az írásos véleményeket, javaslatokat és észrevételeket minden hónapban a Házértekezleten ismertettük és igyekeztünk azonnal reagálni rájuk.

Hasonló visszajelzéseket kaptunk ebben az évben, is mint az előző években. 4-5 évet vizsgálva a betegek elégedettségi szintje kis mértékben növekedett az intézményünkben folyó gyógyító tevékenységgel szemben. Az épület állagára és tisztaságára egyre rosszabb minősítést kaptunk.

2010-ben is az előző évhez hasonlóan a betegek írásos formában a visszaérkezett kérdőívek 9 %-ban mondtak/írtak véleményt.

<u>Kérdések</u>	2010.	2009.	Előző évhez viszonyítva
Előjegyzési idő (átlag)	15,4 nap	14,4 nap	nőtt
Elégedettség a várakozási idővel:	4,20	4,18	nőtt
Elégedettség az orvos tájékoztatásával:	4,27	4,31	csökkent
Elégedettség az orvosi kezeléssel:	4,41	4,33	nőtt
Elégedettség az asszisztens tájékoztatásával:	4,43	4,38	nőtt
Elégedettség az asszisztens munkájával:	4,51	4,50	nőtt
Elégedettség a kezelés utáni teendőkről	4,38	4,45	csökkent

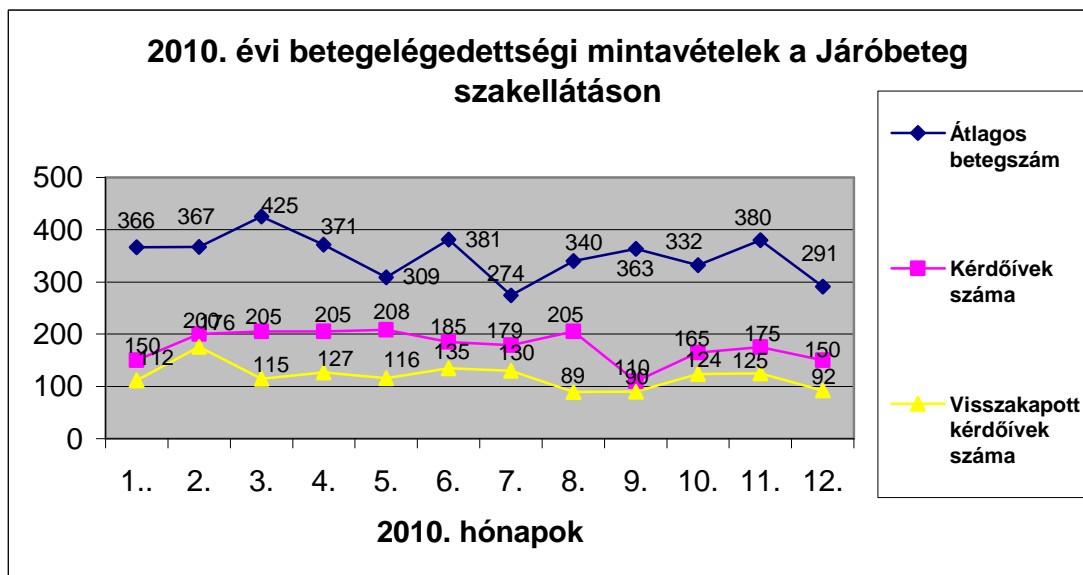
(tájékoztatás, felvilágosítás):			
Elégedettség a Recepció útbaigazításával:	4,41	4,42	csökkent
Elégedettség a tisztasággal: váró mellékhelyiségek	4,46	4,29	nőtt
rendelő	4,22	4,28	csökkent
Elégedettség egyéb szolgáltatásokkal:	4,48	4,49	csökkent
Javaslatok, észrevételek (%):	4,08	4,13	csökkent
	9 %	9 %	csökkent

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 és a tájékoztatás hiányát kifogásolják. A betegek elégedettek az épületbe való bejutással, néha az intézményünk tömegközlekedési eszközzel való megközelítésének nehézségeit kifogásolják.

2.2.1.2. Statisztikai adatok (Diagram 1.):

1.diagram -

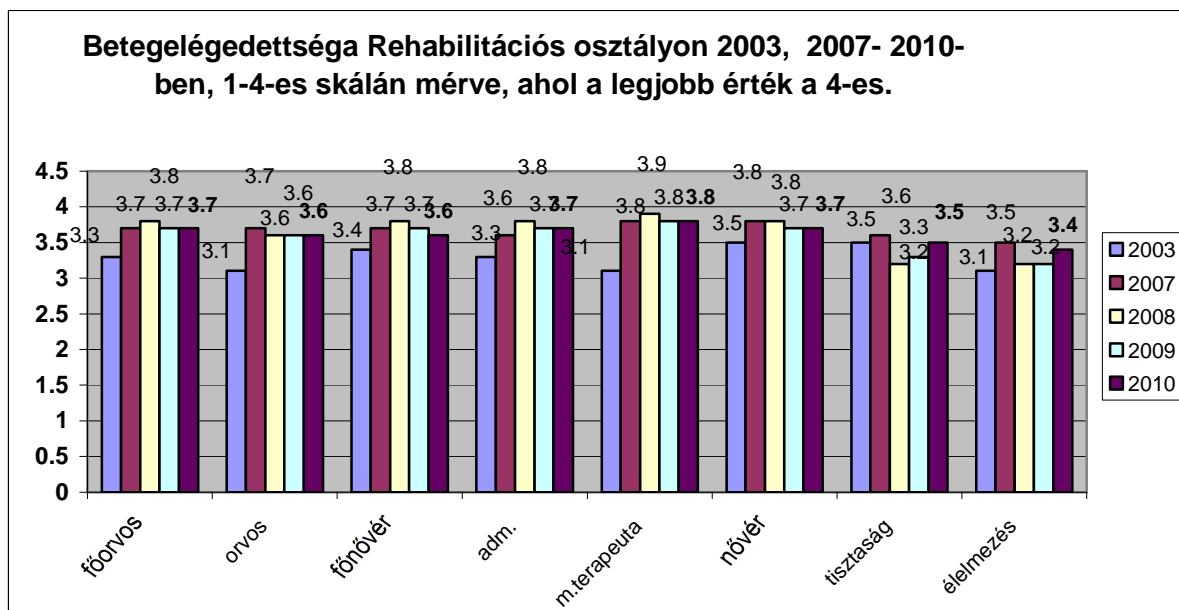


A diagram 1.-en jól látszik, hogy a megkérdezettek válaszolási hajlandósága nagyon jó. A visszakapott kérdőívek száma a kiosztott kérdőívekhez viszonyítva 43-75% között volt. Ez országos viszonylatban is jó eredménynek számít.

2.2.2. Betegelégedettség a Rehabilitációs osztályon:

Az osztály működéséről a betegek megítélése javult az előző évekhez képest, a 2010-es évhez hasonló értékeket kaptunk. Főleg az Élelmezés területén növekedtek az értékek.

Diagram: 2.



Megállapítható, hogy a betegek 2010-ben a Rehabilitációs osztályon is összességében kismértékben elégedettebbek voltak az osztály működésével, mint 2009-ben.

2.2.3. Betegelégedettség az Egynapos Sebészeti Egységen:

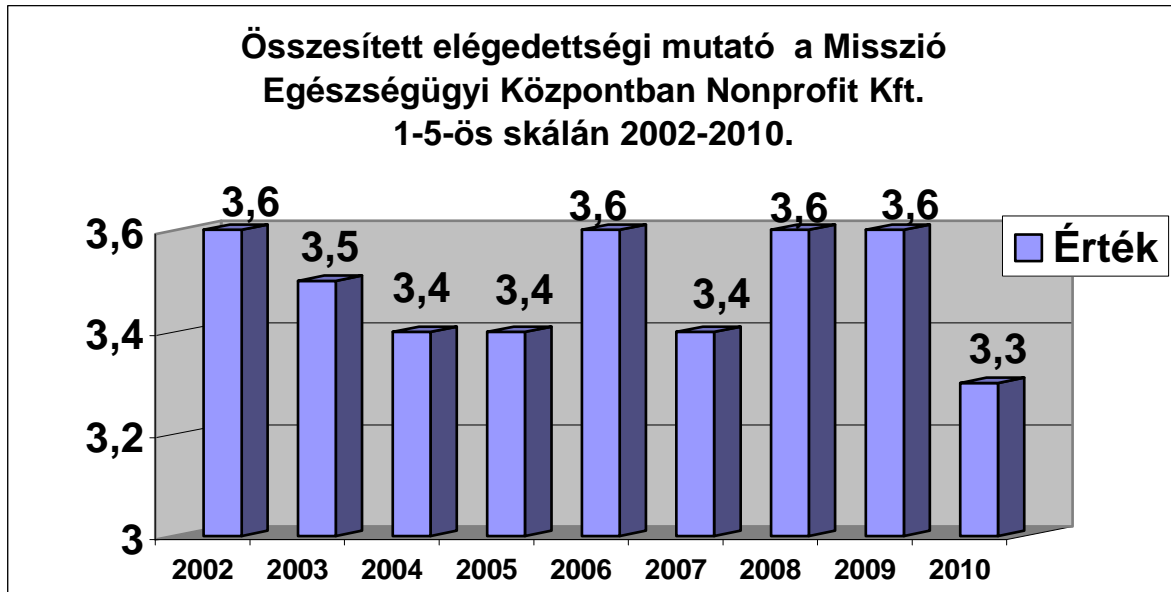
2010-ben 7 szakterületen 1044 beavatkozást végeztünk el (Traumatológián és F.O.G. nem volt beavatkozás). A betegek nagyon elégedettek az ellátással, dicsérik a személyzet munkáját és segítőkészségét, szívesen ajánlják másoknak is a szolgáltatásokat.

2.2.4. 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. A munkatársak kis csoportjának kérésére változtattunk a kérdőíven, nem szerepeltettük a nemet és életkort. Sajnos a változtatás ellenére sem kaptunk vissza több kitöltött kérdőívet (31/94 db).

Végső célunk az volt, hogy a véleményeket megismerve, belső változtatásokkal lehetőség szerint növelni tudjuk az elégedettséget, vagy tisztán lássuk, ha nem tudunk érdemben változtatni annak szintjén.



Ebben az évben a dolgozói elégedettségi indirekt mutató értéke azt mutatja, hogy az előző év elégedettsége csökkent 0,3-del. Kevésnek bizonyult a menedzsment által meghozott pozitív változtatások, a dolgozók megértése, valamint a jelenlegi változások az egészségügyben. Az elégedetlenség területén továbbra is az anyagi juttatások szerepelnek az első helyen. Pozitívnak mondható, hogy a részlegek elégedettsége és hangulata az előző évek magasabb értékeivel egyezik meg (6. kérdés), valamint a kérdőívet visszaadó munkatársak 70 %-a írásban is megerősítette véleményét javaslataival és észrevételeivel. A kérdőívek visszaadóinak 65 %-a (7-11 év) törzsgárda tag.

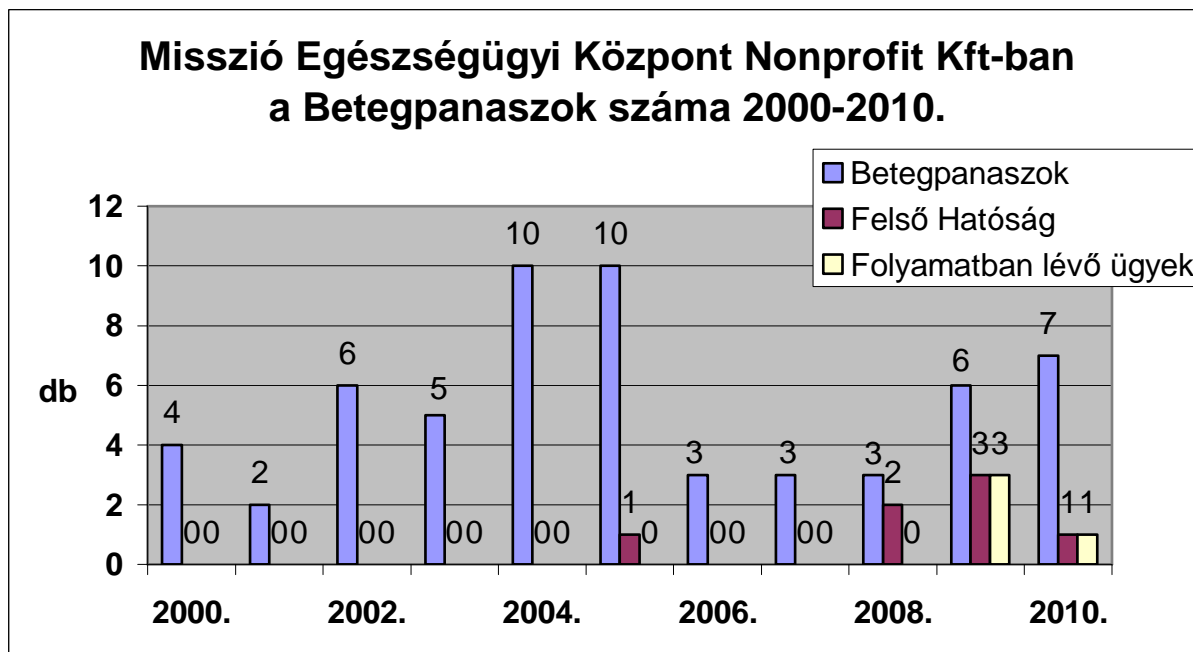
2.3. Betegpanaszok

A betegpanaszok száma ebben az évben elmozdult a harmadik éve tartó szintről, ami még szerencsére mindig nagyon alacsony értéket mutat az éves betegszámunkhoz viszonyítva. 85 274 fő a betegszámunk és 7 db panaszunk volt. Jelenleg a 2010-es évben 7 betegpanaszból 1 van folyamatban, mivel az első személyes találkozáskor nem tudtuk a felek érdekeinek közös nevezőjét megtalálni (a betegek nem fogadták el az Intézmény álláspontját).

6/1. Táblázat

	2000.	2001.	2002.	2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	2010.
Betegpanaszok	4	2	6	5	10	10	3	3	3	6	7
Felső hatóság	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3	0
Folyamatban lévő ügyek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1

4. diagramma



3. Képzés

Ebben az évben belső auditori képzést szerveztünk, mert az auditorok számát két fővel növeltük. A képzés 40 órás volt és vizsgával zárult.

Az „Auditori értekezleteket” képzésre is felhasználtuk. Próbáltunk felkészülni a Tanúsítási felügyelet auditjára, valamint a szakirodalomban megjelenő cikkekre hívtuk fel társaink figyelmét.

Idén külső minőségügyi képzésben senki nem vett részt.

„Új dolgozók” képzésén 6 új munkatárs vett részt, akik 1 órás képzésen megismerkedtek az intézményünkben folyó minőségbiztosítással. Mi pedig informálódhattunk a minőségbiztosításban való jártasságukról.

4. Következő időszak feladatai:

- A minőségbiztosítási dokumentumok csökkentése, aktualizálása és javítása,
- A minőségügyi képzések, különös tekintettel az auditorokra, akik a minőségi munka javát végzik az intézetünkben,
- A 2011-es Audit-terv megvalósítása,
- A külső és belső auditokon tapasztalt hiányosságok azonnali javítását és a hibák megszüntetését,
- Javítani és fejleszteni a minőségirányítás gyakorlatát,
- Javítani és fejleszteni a Betegbiztonságot,
- Külső, belső és önképzéssel fejleszteni a munkatársak képzettségét,
- HACCP működő rendszerünk működtetése és fejlesztése,
- Betegtájékoztatás javítása,
- Szakrendeléseknél a hiányzó szakmai protokollok elkészítése,
- Minőségügyi dokumentáció elektronikus formában való működésének befejezése illetve fejlesztése,
- Folytatni a munkatársak belső és külső szakmai képzését,
- Dolgozói elégedettségen javítani.

Kórházhigiéne

Intézményünk beiskolázott egy ápolói (OKJ) végzettséggel rendelkező munkatársat epidemiológiai szakápolói szakra, amelyet sikeresen elvégzett.

MRSA-val fertőzött beteg 1 volt az osztályon, amelyet a beteg hozott magával más intézményből.

ESBL kórokozóval fertőzött beteg 4 esetben fordult elő, amely a megérkezést követő vizsgálatokból derült ki, és így feltételezhető, hogy ezen esetekben is behurcolt formáról van szó.

Postoperatív sebfertőzés egy esetben fordult elő. Más intézetből átvett beteg rehabilitációs célból kerül osztályunkra, akinél kiderült, hogy régebbi műtéti helyen alakult ki fertőzés.

3 betegnél alakult ki tüdőgyulladás, kezelésre sikeresen meggyógyultak.

25 betegnél tapasztaltunk krónikus húgyúti fertőzést, célzott antibiotikumi kezeléssel tünetmentessé tettünk.

4 betegnél diagnosztizáltunk alsó légúti fertőzést, amelyet valószínűleg hozzátartozóktól kaptak el.

35 betegnél figyeltünk meg decubitust az intézménybe való érkezéskor a következő formákban: 14 betegnél sacralis, 12 betegnél sarok, 6 esetben lábszári, 1 esetben boka és 1 esetben lapocka tájékon.

Intézményünkben decubitus egy betegnél sem alakult ki.

2010. decemberében Calicivírusos fertőzés alakult ki, amely egy hét leforgása alatt 13 beteget és 2 dolgozót érintett. 5 betegtől küldtünk el vizsgálati anyagot, amelyek közül 3 esetben mutattak ki Calicivírust.

TERVEINK A 2011. ÉVRE

1. A területi ellátási kötelezettség kibővítése a Veresegyházi kistérségre járóbeteg szakellátásban
2. A nagy várólistás szakrendeléseken kapacitásbővítés
3. Állagmegőrzés (belső folyosók festése, linóleum lekezelése)
4. Jótékonyági hangverseny szervezése
5. Szakmai együttműködés az új alapellátási központtal
6. Pest megyei járóbeteg szolgáltatók kapcsolatának továbbvitele
7. Pályázati lehetőségek kihasználása
8. Az irányított betegellátási modell/rendszer tisztességes lezárása
9. A NEVES programban való proaktív részvétel