Minőségirányítási   
eljárás

**ME-03 A klinikai működés szabályozása**

**V1. verzió**

**A kiadás dátuma:**

***(Érvényes visszavonásig)***

|  |  |
| --- | --- |
| folyamatfelelős: | **Dr. Németh Tibor** |
|  | *klinikai rektorhelyettes* |
| Jóváhagyta a szenátus …..  határozata alapján | **dr. Sótonyi Péter**  *rektor* |

# A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

Az eljárás célja az Állatorvostudományi Egyetemen olyan szabályozás kialakítása, amely biztosítja a klinikai oktatás és szolgáltatás partneri igényeknek megfelelő, hatékony és minőség-centrikus megvalósulását.

A klinikai tevékenységek során érintett partnercsoportok, akiknek az igényei a szabályozás során figyelembeveendők:

**Közvetlen és közvetett külső érdekelt felek:**

▪ a magyar és külföldi hallgatók;

▪ az oktató és szolgáltató tevékenység során ellátott állatok tulajdonosai, illetve a klinikai szolgáltatást közvetlenül igénybevevő állattartó szervezetek, mint vevők;

▪ beteg állatokat szakellátásra beküldő állatorvosok;

▪ a munkaerőpiac, a végzett hallgatókat alkalmazó gazdálkodó szervezetek;

▪ szakmai egyesületek, szakmai kollégiumok.

**Belső érdekelt felek:**

▪ az oktatók, oktatási segédszemélyzet, a klinikai munkatársak;

▪ a klinikai tevékenységhez kapcsolódó más szervezeti egységek (pl. tanulmányi osztály, könyvtár, műszaki és gazdasági osztály)

▪ a klinikai tevékenységet irányító személyzet.

A munkatársakkal, mint közreműködőkkel kapcsolatos általános szabályozás az ME-04 A humánerőforrás biztosítása és fejlesztése című eljárásban, az oktatási tevékenység szabályozása az ME-01 Oktatási alap- és továbbképzési folyamatok, hallgatói szolgáltatások, a kutatási tevékenység szabályozása a ME-02 Kutatás, kutatástámogatás, tudományszervezés című eljárásban valósul meg.

Az egyes érdekeltségi csoportok igényeinek megfogalmazására épülő, egyértelműen kitőzött folyamatcélok alapján történik a szabályozás kialakítása. A klinikai **oktatáshoz, klinikai szolgáltatáshoz** kapcsolódó, azonosított, és a szabályozásban figyelembe vett **külső és belső elvárások** mennyiségi jellemzőit a klinikavezetés határozza meg, melyet évenként megszervezett átvizsgálással és kiegészítéssel kell naprakészen tartani. Az elvárások összegyűjtésének forrásai :

* a szakmaterületre vonatkozó jogszabályok (jogszabályfigyelés);
* az érdekeltségi köröknek kiküldött összegyűjtött és értékelt kérdőívek (a kérdőív a rendszer dokumentumaként a klinikavezetés által kerül összeállításra) és a saját tapasztalatok alapján;
* és az ennek alapján végzett csoportmunka (a csoportmunka tervezett, moderált, dokumentált esemény, melyet a klinikavezetés szervez, szükség esetén külsősök bevonásával).

Az igényelemzésről jegyzőkönyv készül. Az egyes elvárások esetében a működéssel kapcsolatos teljesítmény számszerűsítésére kell törekedni, hogy az igények teljesítését objektíven lehessen értékelni. Az igények azonosításának jellemző területei az érintettek szerinti csoportosításával végezhető (Ld. alább).

**Hallgatók:**

▪ hozzáférhető elméleti és gyakorlati ismeretek, és ezek összehangoltsága (a tankönyvekkel és jegyzetekkel való lefedettség, a tantervi elvárásoknak való megfelelés mértéke, a tananyagok egymásra épültsége);

▪ kellő mennyiségű és színvonalú gyakorlati tapasztalat megszerzése (a gyakorlatban való aktív, manuális részvételi arány elvárt szintje);

▪ hatékony óraszervezés, hallgatói és oktatói szempontok figyelembevétele a belső és a külső (pl. Üllői kampusz) helyszínek között;

▪ a klinikai gyakorlat során az eszköz és állatellátottság (hallgató/gyakorlóhely, az oktatási folyamat érdekében igénybevett betegek száma/hallgató klinikai részegységenként,

▪ oktatási körülmények, komfortérzet;

▪ külföldi hallgatók esetében: a gyakorlóhelyen angol vagy német nyelvű kommunikáció az oktatók és a kommunikációt igénylő munkakört betöltők részéről;

▪ baleset- és veszélymentesség, egészségvédelem biztosítása, minimalizált fertőzésveszély.

**Munkaerőpiaci, gazdálkodó szervezetek, kamarák igényei:**

▪ a végzett hallgatók munkahelyi beválása;

▪ képzéssel elérhető kompetenciák, gyakorlat.

**Állatokat tartó egyéni tulajdonosok elvárásai:**

▪ felróható szövődmények nélküli állatorvosi beavatkozások,

▪ folyamatos tudásfejlesztés,

▪ elérhetőség (ügyeleti rend),

▪ a szükséges információkat biztosító kommunikáció,

▪ udvarias viselkedés,

▪ állatszeretet, kíméletes bánásmód,

▪ elvárható klinikai eszköz- és laborfelszereltség,

▪ megfelelő klinikai higiénés a betegellátás során,

▪ az állattartási, gondozási körülmények megfelelő színvonala,

▪ árjegyzék ismerete,

▪ számlaadás,

▪ veszélymentesség emberre, állatra,

▪ fertőző betegek elkülönítése, további fertőzések megelőzése (higiénés protokoll),

▪ klinikai benntartózkodás során folyamatos állatorvosi felügyelet, az állapot figyelemmel kísérése (vizitek rendszeressége, kórházi megfigyelés, intenzív ellátás).

**A beteg állatokat további szakellátásra beküldő (referáló) állatorvos kollégák elvárásai:**

* a lehető legmagasabb színvonalon történő szakellátás;
* a szakellátás részleteiről történő visszajelzés (leletek, kórlap, zárójelentés elküldése, telefonos konzultáció);
* a beteg visszairányítása a beküldő kollégához utókezelésre.

**A célok elérése érdekében az Egyetem és a gyakorlóhelyek, akkreditált rendelők, állatklinikák, kihelyezett tanszékek kapcsolatában megvalósítandó:**

▪ biztonságos oktatásszervezés,

▪ egyértelmű, szabályozott kapcsolattartás (kapcsolattartó személy, tantervi követelmények, egyeztetett, gyakorlati program, időbeli tervezhetőség),

▪ az elvárások teljesítése érdekében az értékelési szempontrendszer ismerete, az elvárt célértékek kijelölése,

▪ minimalizált, de egyértelműen szabályozott adminisztráció (gyakorlati napló),

▪ szabályozott gazdasági kapcsolat.

# A SZABÁLYOZÁS ELŐÍRÁSA

|  |
| --- |
| **KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS TERVEZÉSE, SZERVEZÉSE, MEGVALÓSÍTÁSA, ELLENŐRZÉSE**  A klinikai oktatásszervezéssel szembeni követelmény, hogy az érvényes tanterv szerint biztosítson gyakorlati oktatást a belső és külső gyakorló helyeken. Ennek az aránynak egyenként érvényesülnie kell a klinikai gyakorlatokon, az ügyeleti tevékenységben és a XI. gyakorlati félévben. A klinikai gyakorlatok évfolyamonként a tanulmányi félévre vonatkozó tantervi tájékoztatóban/honlapokon/tájékoztató elektronikus körlevelekben meghirdetett időpontokban és csoportbeosztásban kerülnek megvalósításra.  A klinikai oktatással szemben az oktatási céloknak megfelelő tartalmi elvárásokat magas színvonalon kell biztosítani, mind az oktatás gyakorlati műveleteire, mind az oktatási tartalom változatossága vonatkozásban. A konkrét elvárásokat az egyes oktatási formák esetében tételesen, ahol lehetséges, objektív (számszerűsített) formában (pl. klinikai kártya) kell meghatározni!  A tanulmányi folyamatokkal kapcsolatos tervezési, előkészítési, megvalósítási és nyomon követési folyamatok alapvetően az ME-01 Oktatási alap- és továbbképzési folyamatok, hallgatói szolgáltatások c. eljárás szabályozása szerint történik. A klinikai gyakorlati tevékenységekhez kapcsolódó specifikumok kerülnek e területen szabályozásra. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tevékenység** | **Felelős** | **Bemenő információ** | **Kimenő információ** | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** |
| **1. A KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS TERVEZÉSE** | | | | |
| **1.1. A klinikai oktatáshoz szükséges folyamatok tervezése, belső és külső oktatás összehangolási szempontjainak kialakítása** | **klinikai**  **tanszékvezetők, gyakorlati képzés**  **vezetői, oktatási és klinikai**  **rektor-**  **helyettesek,**  **tanulmányi osztályvezető** | tanterv, tantárgyi  programok, előző évi órarend, hallgatói klinikai beosztás, klinikai működési rend  erőforrások (oktatók, segédszemélyzet létszáma) | Félévtervezési koncepció,  a képzési kimeneteli kritériumként  meghatározott kompetenciák, minőségmutatók | A klinikai oktatás főbb tervezési szempontjai:  a feladatok és a tanterv közötti összhang;  az Egyetem és a külső gyakorló helyek (akkreditált rendelők, állatkórházak, praxisok) közötti kommunikáció tervezése;  a hallgatók megfelelő eszköz- és  állatellátottságának tervezése;  az oktatási körülmények  biztosításának tervezése (szállás és étkezési lehetőség, gyakorlóhely térbeli elérhetősége) |
| **1.2. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének előkészítése évfolyamonként** | **tanulmányi osztályvezető, tanszéki oktatási felelősök** | hallgatói létszám, klinikai egységek  befogadóképessége, tanterv, munkatársi (oktató,  segédszemélyzet) létszám, TVSZ,  Tantárgyi program, klinikai órarend tervezetek | Félévi klinikai gyakorlati beosztás terve  Tanévi tájékoztató  Gyakorlati oktatási terv | A nagyállatklinikai (Üllői) gyakorlatok tervezésénél az adott félév beosztási tervét is figyelembe kell venni. (hallgatók száma/oktató, utazások száma/hét, hallgató)  A tervezés fázisában az **órarendkészítő** **belső munkatárs**, és a **klinikai oktatásért felelős oktatók** között hatékony belső kommunikáció szükséges, a tervezett kimeneti szempontok érvényesítéséhez. |
| **Tevékenység** | **Felelős** | **Bemenő információ** | **Kimenő információ** | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** |
| **1.3. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének jóváhagyása** | **klinikai tanszékvezetők oktatási és klinikai rektor-**  **helyettesek** | Félévi klinikai gyakorlati beosztás terve | Jóváhagyott klinikai gyakorlati beosztás | A Jóváhagyott klinikai gyakorlati beosztás tervet az **évfolyam-összekötők** kapják meg, akik kommunikálják a hallgatók felé. A félévi klinikai gyakorlati beosztást az érintett klinikai tanszékek honlapján közzé kell tenni. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS** | | | | | | | | |
| **2.1. Klinikai gyakorlati oktatás körülményeinek biztosítása (Fizikai biztonsági/ egészségvédelmi feltételek, higiéniai elvárások. A gyakorlaton oktatott állatok száma és állapota, laboreszközök,**  **számítógép-kapacitás…)** | **klinikai tanszékvezetők** | | | klinikai nyilvántartások, Egészségvédelmi, higiéniai, munkavédelmi, tűzvédelmi  előírások, Vizsgálati protokollok, | | aláírt tűz- munka- és  balesetvédelmi oktatási jegyzőkönyv | | A hallgatók testi épségének, egészségének védelme érdekében a kockázatos területek és munkafázisok felmérése, és a lehetséges veszélyek elhárítására szabályozások, utasítások kiadása.  Gondoskodás az utasítások betartásáról. A hallgatói személyes szükségletek megfelelő szintű ellátásáról folyamatosan gondoskodni kell (étkezési lehetőség, éjszakai ügyelet esetén szálláslehetőség, utazási idő figyelembevétele kapcsolódó órákhoz)  Amennyiben nem biztosított törvényes keretek között a feltételek rendelkezésre állása, a **klinikai tanszékvezető** jelzi a problémát az **oktatási rektorhelyettesnek**. |
| **2.2. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének ellenőrzése** | **klinikai tanszékvezetők**  **oktatási és klinikai rektor-**  **helyettes** | | | Rendszeres személyes tapasztalatszerzés (vizitek, konzultációk, tanszéki értekezletek); Oktatói jelzések, Hallgatói beszámoló,  klinikai napló, | | Szükség esetén javító intézkedés | | A **klinikai tanszékvezetők,** meggyőződnek arról, hogy a képzéshez szükséges erőforrások folyamatosan rendelkezésre állnak-e? Az **oktatók, a segédszemélyzet** vagy a saját állatok (a Lógyógyászati illetve a Haszonállat-gyógyászati Tanszék és Klinika) túlterhelése esetén a **klinikai vezetés** hatáskörébe eső korrekciós intézkedéseket tesz. Hatáskörén kívüli probléma esetén jelzi azt az **oktatási** ésa **klinikai rektorhelyettesnek**. |
| **Tevékenység** | **Felelős** | | | **Bemenő információ** | | **Kimenő információ** | | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** |
| **2.3. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének biztosítása (az oktatási anyagok előkészítése, a szakmai és az oktatási tevékenység érdekében)** | **klinikai tanszék-**  **vezetők, gyakorlatvezetők, oktatási segédszemélyzet** | | | hallgatói létszám, tanterv, tantárgyi  program, Oktatási  anyagok (benne a tantárgy követel-  ményrendszere) | | gyakorlati tematika, oktatási segédlet | | Az oktatási anyagoknak a hallgató által használt oktatási nyelven rendelkezésre kell állnia. |
| **2.4. Klinikai gyakorlati oktatás megtartása, nyomon követése** | **klinikai tanszék-**  **vezetők, gyakorlatvezetők** | | | klinikai gyakorlati beosztás  (hallgatói névsor) | | Aláírt (kitöltött) jelenléti ívek, gyakorlati napló | | Az **oktató** a betegellátás közben az idegen nyelvű hallgatók felé az oktató és kar között megkötött idegen nyelvi oktatásra vonatkozó szerződés szerinti nyelven kommunikálja a szükséges információkat (kórelőzmény, diagnosztika és terápia adatai). A hallgatók állatvizsgálati és –kezelési gyakorlatát irányítja. |
| **2.5. A hallgatók gyakorlati munkájának értékelése** | | **klinikai tanszék-**  **vezetők, gyakorlatvezetők** | személyes tapasztalat | | klinikai gyakorlat elfogadása (NEPTUN be-  jegyzés) | | A gyakorlati tevékenység értékelése a félév elején meghirdetett félévi követelmények alapján történik az egyes tanszékeknél. | |
| **2.6. A klinikai oktatás éves (féléves) kiértékelése (önértékelés)** | | **klinikai tanszékvezetők, oktatási rektor-**  **helyettes** | Hallgatói értékelés, észrevételek, panaszok | | Tervezett és valós adatok elemző , szükség esetén intézkedési terv | | Rendszeres kiértékelés tárgyát képezi:   * az oktatás hatékonysága; * a belső fejlesztések tervezésének és megvalósulása; * a szükséges eszközök rendelkezésre állása; * a hallgatói ellátási körülmények   megfelelősége (szálláshely, étkezési, utazási lehetőség),   * a külső oktatók, oktatóhelyek megfelelősége. | |
| **2.9. Fejlesztő intézkedések tervezése** | | **klinikai**  **tanszék-**  **vezetők, az oktatási és a klinikai rektorhelyettesek, rektor** | hallgatói értékelés, a klinikai gyakorlati oktatás során szerzett tapasztalatok, panaszok (pl.tanszéki értekezletek jegyzőkönyve) | | jóváhagyott, dokumentált fejlesztő és javító intézkedési terv | | A problémákat, a fejlesztő és javító intézkedéseket a rektorhoz el kell juttatni.  Ha a szükséges fejlesztés összetettebb projektfolyamatként kezelendő, az ME-05 Pályázati tevékenységek, valamint összetett projektfolyamatok szabályozása című eljárás szerint kell eljárni. | |
| **2.10. Fejlesztő intézkedések megtörténtének ellenőrzése** | | **rektor** | dokumentált fejlesztő, javító intézkedési terv | | helyszíni ellenőrzés feljegyzése | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tevékenység** | | **Felelős** | **Bemenő információ** | **Kimenő információ** | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** |
| **3. A KLINIKAI GYÓGYÍTÁSI (SZOLGÁLTATÁSI) FOLYAMAT TERVEZÉSE** | | | | | |
| **3.1. A gyógyítási folyamat vevői elvárásainak azonosítása, megfogalmazása** | **klinikai tan-**  **székvezetők,**  **szakterületi vezetők (osztályvezetők, részlegvezetők)** | | szolgáltatást  igénybevevők elvárásai (vevőelégedettségi kérdő-  ívek, panaszok);  A gyógyító tevé-  kenységgel szembeni elvárások (a szakma aktuális szabályai és a korábbi tapasztalatok alapján) | szükséges gyógyítási területek azonosítása  ötletek új szolgáltatási  területek kialakítására  (tanszéki SZMSZ-ek, tanszéki értekezletek jegyzőkönyve) | A klinikai gyógyítási folyamat során a szolgáltatást igénybevevők (és a beküldő állatorvosok) számára az állatorvosi szolgáltatást a fogyasztóvédelmi szempontok szerint és a szakmai igényeknek megfelelően, minden területen biztosítani kell. |
| **3.2. A gyógyítási folyamat célrendszerének, elvárt teljesítménymutatóinak meghatározása** | **rektor,**  **klinikai tanszékvezetők** | | a klinikai oktatás számára biztosított beteganyag-igény;  klinikai eszközlista  klinikai emberi erőforrás-  kapacitás (állatorvosok száma, segéd-  személyzet száma) | Szakmai protokollok meghatározása;  a klinikai oktatás számára szükséges betegforgalommal kapcsolatos tervezés;  a klinikai bevételek tervezése  (tanszéki értekezletek és a Kisállatklinikai Tanács jegyzőkönyvei) | A klinikai beteganyag nagyobbrészt a beküldő állatorvosok által referált betegekből áll, amelyet mechanikusan nem tervezhető, de a magas szolgáltatási színvonallal és a külső kollégákkal fenntartott és ápolt , kölcsönösen előnyös szakmai kapcsolattal stabilan fenntartható;  A betegszám folyamatos növelése nem cél, hiszen a magas színvonalú állatorvosi ellátás és a klinikai oktatás során a hallgatókkal való foglalkozás időigénye limitálja a fogadható betegek létszámát (klinikai előjegyzések rendszere).  A klinikai bevételek növelése mindenképpen elvárás. |
| **3.3. A teljesítménymutatók értékelése** | **rektor,**  **klinikai**  **tanszékvezetők** | | éves teljesítmény-  mutatók | eltérések esetén  (éves klinikai  beszámoló) intézkedési terv | Az értékelés során a **felelős** a szolgáltatásra korábban megfogalmazott teljesítményt jellemző célértékét veti össze a tényekkel, szükség szerint határoz meg fejlesztéseket a folyamat sikerességét befolyásoló területeken. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tevékenység** | **Felelős** | **Bemenő információ** | | | **Kimenő információ** | | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** | |
| **5.KLINIKA SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELRENDSZERÉNEK BIZTOSÍTÁSA** | | | | | | | | |
| **5.1. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges tudás biztosítása** | **klinikai tanszékvezetők** | | szakmai ismeretek megszerzésének segítése (konferencia-, szakirányú továbbképzési részvétel elősegítése, szakmai konzultációk, vizitek, Journal Club-ok);  a gyógyító tevé-  kenység iránti szükségletek ismerete  (korábbi tapasztalat alapján) | | a **klinikai szakemberek** által művelt szakterületek tudása és tapasztalata,  szakmai protokollok alkalmazása;  éves továbbképzési terv | | a **klinikai szakemberek** folyamatosan részt vesznek a szakmai és tudományos közéletben, publikálnak. A szakmai újdonságok folyamatos követése, szükség esetén továbbképzések a ME-04 A humánerıforrás biztosítása és fejlesztése szerint. | |
| **5.2. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges infrastrukturális háttér biztosítása** | **kancellár,**  **műszaki vezető,**  **rektor,**  **klinikai tanszékvezetők** | | az infrastruktúrára vonatkozó rangsorolt igényjelzés,  klinikai tanszéki dologi és beruházási igények felmérése | | dologi, karbantartási és beruházási tervek dokumentumai | | A beszerzések, felújítások tervezését, megvalósítását az ME-08 Beszerzési, közbeszerzési eljárásrend c. folyamat szabályozza | |
| **5.3. Jogszabályi háttér ismerete** | **klinikai tan-**  **székvezetők,**  **jogszabály figyelésért fe-**  **lelős munkatárs** | | jogszabályok | | a klinika működését  érintı jogszabályok aktuális gyűjteménye | | A klinika működését érintő jogszabályokat felelős munkatárs figyeli, erről feljegyzést készít, és az intézkedési igényekről szóló információkat eljuttatja a **klinikai tanszékvezető**nek. Az érvényes jogszabályok összevetése a meglévő folyamatokkal, szükség esetén intézkedések a törvényes előírások szerinti működés biztosítására. | |
| **6.KLINIKAI GYÓGYKEZELÉS, MINT SZOLGÁLTATÁS BELSŐ SZABÁLYOZÁSA** | | | | | | | | |
| **6.1. A klinikai szolgáltatás folyamatos tervezése** | **klinikai tanszékvezetők,**  **osztályvezetők, részlegvezetők, szakterületi specialisták** | | | a betegek tulajdonosainak, a beküldő külső állatorvosok és szakmai partnerek igénye | | a klinika szakembereinek előjegyzése, elektronikus előjegyzések, időpontok | | A klinikai szolgáltatás a betegek tulajdonosainak, illetve a beküldő állatorvosok telefonos vagy e-mailes jelentkezése, igénye alapján kerül folyamatosan tervezésre. A mobilklinikán a külső gazdaságokkal való egyeztetéssel valósul meg. |
| **Tevékenység** | **Felelős** | | | **Bemenő információ** | | **Kimenő információ** | | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** |
| **6.2. A napi beosztás jóváhagyása** | **klinikai tanszékvezetők,**  **osztályvezetők, részlegvezetők,** | | | napi elektronikus előjegyzés időpontjai | | napi beosztás | | A **klinikai tanszékvezető/osztályvezető/részlegvezető** a nap kezdetén a viziten hagyja jóvá a napi beosztási tevékenységet. |
| **6.3. Klinikai szolgáltatás megvalósítása** | **klinikai tanszékvezetők,**  **osztályvezetők, részlegvezetők, szakterületi specialisták** | | | betegfelvételi adatbázis | | diagnosztika és terápiás tevékenység,  leletek, kórlapok, zárójelentések, számlák stb. | | A klinikai szolgáltató tevékenység során keletkezett információk a Doki for Vets elektronikus rendszerben rögzítésre és archiválásra kerülnek. |
| **6.4. A klinikai szolgáltatás során való együttműködés** | **klinikai tanszékvezetők,**  **osztályvezetők, részlegvezetők,**  **szakterületi specialisták** | | | A Központi Oktatókórház és Klinika (KOK) funkcióinak és helyisé-  geinek megosztása a három tan-  szék között, és azok működtetése | | napi személyes vagy telefonos egyeztetések az elektronikus előjegyzés alapján,  jegyzőkönyvek,  írott egyeztetések beruházásról, felújításról | | A hatékony működés érdekében az érintett **tanszékvezetők** illetve a **Kisállatklinikai Tanács** szükség szerinti gyakorisággal egyeztet és dönt(enek) az operatív kérdésekben. |
| **6.5. Klinikai**  **szolgáltatás negyedéves értékelése mutatókkal** | **kancellár,**  **pénzügyi osztályvezető,**  **klinikai tanszékvezetők** | | | negyedéves tanszéki egyenleg az értékelendő gazdasági mutatókkal;  vevői vélemények, panaszok | | szükség esetén intézkedési terv | |  |
| **6.6. Az egyetemi vezetés részére éves beszámoló az oktatási és szolgáltatási tevékenységéről** | **klinikai tanszékvezetők** | | | hallgatói és ügyfél panaszok, telje-  sítménymutatók  (indikátorok) | | éves klinikai tanszéki  beszámoló, tanszéki értekezlet jegyzőkönyve. | |  |
| **6.7. Beavatkozások** | **kancellár,**  **rektor,**  **klinikai tanszékvezetők** | | | éves klinikai tanszéki  beszámoló, tanszéki értekezlet jegyzőkönyve | | intézkedési tervek | | A problémákat, a fejlesztő és javító javaslatokat a kancellárnak és a **rektornak** el kell juttatni. Összetett projektfolyamat esetén az ME-05 Pályázati tevékenységek, projektfolyamatok szabályozása címő eljárás szerint kell intézkedni. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tevékenység** | **Felelős** | | | **Bemenő információ** | | **Kimenő információ** | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** | |
| **7.A KLINIKAI ELLÁTÁS ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI RENDJE** | | | | | | | | |
| **7.1. Beléptetés (porta és recepció)** | | **portaszolgá-**  **lat,**  **recepciós,**  **a rendelésben résztvevő szakasszisztensek és állatorvosok** | az állat és tulajdonosának adatai,  a beküldő állatorvos adatai | | | Kitöltött ügyfélfogadási informatikai felület, be- és kilépő kártya, sorszám | | A **recepciós** a Doki for vets rendszerben jelzi a beteg jelenlétét az adott kezelő és az **állatorvos** felé, és a problémának megfelelő megjegyzéssel.  Az állatokkal vagy az állattulajdonosokkal történő problémák esetén azonnali intézkedések az érintett **állatorvos** vagy a **részlegvezető** által.  **A portaszolgálat** feladata a tulajdonos bekísérése bizonyos ügyeleti időszakokban. |
| **7.2. A betegellátás tervezése** | | **kezelő állatorvos** | kórelőzmény,  tünetek, hozott leletek,  a diagnosztika és a terápia aktuális feltételei | | | Az ügyfél szóbeli/írásbeli tájékoztatása a tervezett beavatkozásról.  Szükség esetén (pl. anesztézia, műtét, kórházi felvétel,, euthanasia) belegyező nyilatkozat állattulajdonos részérőll | | Az állattulajdnonsnak (képviselőjének) írásban hozzá kell járulni a legtöbb beavatkozáshoz, illetve a várható költségeket is vállalnia kell. A Lógyógyászati Tanszék és Klinika a betegellátás megkezdése előtt egy speciális szerződéses dokumentumot készít a tervezett beavatkozásról, amelyet a tulajdonosnak vagy képviselőjének alá kell írnia. |
| **7.3. A betegellátás megvalósítása** | | **kezelő állatorvos** | diagnosztikai / terápiás  protokollok (infor-  matikai felületen  és kinyomtatva az állattulajdonos ré-  szére) | | | Klinikai/kórházi vizsgálati és kezelési lap/kitöltött informatikai felület | | Az alkalmazott diagnosztikai és terápiás protokollok az adott szakterületen általánosan elfogadottak, és szakmai publikációkkal alátámasztva kerülnek rendszeresítésre. |
| **7.4. A számlaadás** | **kezelő állatorvos** | | | | nyilvános árjegyzék | számla | A szolgáltatást igénybe vevőket a várható költségekről előzetesen, egyszerűbb beavatkozások esetén szóban, bonyolultabbak esetén írásban tájékoztatjuk (ld. még 7.2. sor). Az árjegyzék a klinikai váróteremben és a klinika honlapján elérhető. | |
| **7.5. A kiléptetés** | **portaszolgá-**  **lat** | | | | be- és kilépő kártya | A kezelő állatorvos által aláírt és lepecsételt be- és kilépő kártya | A kezelő állatorvos által aláírt és lepecsételt be- és kilépő kártyát a portaszolgálat ellenőrzi. | |
| **7.6. Kapcsolattartás az állattulajdonossal** | **kezelő állatorvos,**  **klinikai tanszékvezetők** | | | | tulajdonosi adatlap (cím, telefonszám) | a kapcsolaton keresztül adott szóbeli vagy írásbeli információ | A betegellátás során rendszeresen, illetve az **állattulajdonos** telefonon történő érdeklődése esetén a **kezelő vagy az ügyeletes állatorvos** ad érdemi információt. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tevékenység** | | **Felelős** | | **Bemenő információ** | **Kimenő információ** | | **Megjegyzés**  **(pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)** | |
| **7.7. Higiéniai szabályozás, Veszélyes anyagok kezelése** | | **klinikai**  **tanszékvezetők,**  **felelős munkatársak** | | jogszabályok,  KIR eljárások,  klinikai higiénés protokoll | szükséges esetén intézkedési terv | | A Kisállatklinikán önálló higiénés protokoll alapján történik a fertőzések megelőzése, amelynek valamennyi munkatárs és oktatott hallgató aláírásával | |
| **9. A KLINIKAI SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKELÉSE** | | | | | | | | |
| **9.1. A klinikai szolgáltatás vevői elégedettségi értékelése** | **klinikai**  **tanszékvezetők, klinikai rektorhelyettes**  **rektor** | | Vevői elégedettséget felvételező  dokumentum;  eseti írásbeli vélemények, panaszok | | | egyedi intézkedés (iktatott válaszlevél, telefon, személyes konzultáció), illetve szükség esetén intézkedési terv | |  |
| **9.2. A szolgáltatások mennyiségi, gazdasági és szakmai éves belső értékelése** | **kancellár, rektor, klinikai tanszékvezetők** | | éves bevételi adatok, tapasztalatok,  észrevételek, | | | Szükség szerinti  intézkedések | | Az értékelések egyben a munkatársak számára vezetői visszajelzések |

# MELLÉKLET

▪ A Központi Oktatókórház és Klinika (KOK) SZMSZ

▪ Javasolt értékelendı mérıszámok (indikátorok) az ÁOTK indikátorlista szerint.