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 terveTanévi 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 klinikaibeszámoló) 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 tanszékibeszámoló, 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.