



ME-03 A klinikai működés szabályozása

Minőségirányítási eljárás

ME-03 A klinikai működés szabályozása

V1. verzió

A kiadás dátuma: 2022. december 14.
(Érvényes visszavonásig)

FOLYAMATFELELŐS:

Dr. Németh Tibor
klinikai rektorhelyettes

JÓVÁHAGYTA A SZENÁTUS
HATÁROZATA ALAPJÁN

dr. Sótonyi Péter
rektor

Tartalomjegyzék

I. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA	3
II. A SZABÁLYOZÁS ELŐÍRÁSA	5
1. A KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS TERVEZÉSE	5
1.1. A klinikai oktatáshoz szükséges folyamatok tervezése, belső és külső oktatás összehangolási szempontjainak kialakítása	5
1.2. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének előkészítése évfolyamonként.....	6
1.3. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének jóváhagyása	6
2. KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS	6
2.1. Klinikai gyakorlati oktatás körülményeinek biztosítása (Fizikai biztonsági/ egészségvédelmi feltételek, higiéniai elvárások. A gyakorlaton oktatott állatok száma és állapota, laboreshozók,.....	6
számítógép-kapacitás.....)	6
2.2. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének ellenőrzése	7
2.3. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének biztosítása (az oktatási anyagok előkészítése, a szakmai és az oktatási tevékenység érdekében).....	7
2.4. Klinikai gyakorlati oktatás megtartása, nyomon követése.....	8
2.5. A hallgatók gyakorlati munkájának értékelése	8
2.6. A klinikai oktatás éves (féléves) kiértékelése (önértékelés).....	8
2.9. Fejlesztő intézkedések tervezése	9
2.10. Fejlesztő intézkedések megtörténtének ellenőrzése	9
3. A KLINIKAI GYÓGYÍTÁSI (SZOLGÁLTATÁSI) FOLYAMAT TERVEZÉSE	9
3.1. A gyógyítási folyamat vevői elvárásainak azonosítása, megfogalmazása	9
3.2. A gyógyítási folyamat célrendszerének, elvárt teljesítménymutatóinak meghatározása	10
3.3. A teljesítménymutatók értékelése	10
4. KLINIKAI SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELRENDSZERÉNEK BIZTOSÍTÁSA	11
4.1. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges tudás biztosítása	11
4.2. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges infrastrukturális háttér biztosítása	11
4.3. Jogszabályi háttér ismerete.....	11
5. KLINIKAI GYÓGYKEZELÉS, MINT SZOLGÁLTATÁS BELSŐ SZABÁLYOZÁSA	12
5.1. A klinikai szolgáltatás folyamatos tervezése	12
5.2. A napi beosztás jóváhagyása.....	12
5.3. Klinikai szolgáltatás megvalósítása	12
5.4. A klinikai szolgáltatás során való együttműködés	12
5.5. Klinikai	12
szolgáltatás negyedéves értékelése mutatókkal	12
5.6. Az egyetemi vezetés részére éves beszámoló az oktatási és szolgáltatási tevékenységről.....	13
5.7. Beavatkozások	13
6. A KLINIKAI ELLÁTÁS ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI RENDJE	13
6.1. Beléptetés (porta és recepció)	13
6.2. A betegellátás tervezése	14
6.3. A betegellátás megvalósítása	14
6.4. A számlaadás	14
6.5. A kiléptetés	14
6.6. Kapcsolattartás az állattulajdonossal	14
6.7. Higiéniai szabályozás, Veszélyes anyagok kezelése	14
7. A KLINIKAI SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKELÉSE	15
7.1. A klinikai szolgáltatás vevői elégedettségi értékelése.....	15
7.2. A szolgáltatások mennyiségi, gazdasági és szakmai éves belső értékelése	15

III.	MELLÉKLET	15
IV.	Módosítások nyilvántartása	15

I. A SZABÁLYOZÁS CÉLJA

Az eljárás célja az Állatorvostudományi Egyetemen olyan szabályozás kialakítása - összhangban az ESG 2015 és az EAEVE vonatkozó előírásaival -, 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 figyelembeveendőek:

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 igénybe vevő 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 humán erőforrás 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, tudomány szervezés című eljárásban valósul meg.

Az egyes érdekeltségi csoportok igényeinek megfogalmazására épülő, egyértelműen kitűzött 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 épülése);
- 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 az állatellátottság (hallgató/gyakorlólóhely, az oktatási folyamat érdekében igénybe vett betegek száma/hallgató klinikai részegységenként,
- oktatási körülmények, komfortérzet;
- külföldi hallgatók esetében: a gyakorlólóhelyen 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 bevétele;
- 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 gyakorlólóhelyek, 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.

II. 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 arálynak 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/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. ún. logbook) 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	<u>tanterv, tantárgyi programok, előző évi órarend, hallgatói klinikai beosztás, klinikai működési rend</u> erőforrások (oktatók, segédszemélyzet létszáma)	<u>Félévtervezési koncepció,</u> a képzési kimeneteli kritériumként meghatározott <u>kompetenciák,</u> <u>minőségmutatók</u>	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, gyakorlólé hely térbeli elérhetősége)

<p>1.2. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének előkészítése évfolyamonként</p>	<p>tanulmányi osztályvezető, tanszéki oktatási felelősök</p>	<p>hallgatói létszám, klinikai egységek befogadóképessége, tanterv, munkatársi (oktató, segédzsemet) létszám, <u>TVSZ</u>, <u>Tantárgyi program, klinikai órarend tervezetek</u></p>	<p><u>Félévi klinikai gyakorlati beosztás terve</u> <u>Tanévi tájékoztató</u> <u>Gyakorlati oktatási terv</u></p>	<p>A nagyállatklinikai (Üllői) gyakorlatok tervezésénél az adott félév beosztási tervét is figyelembe kell venni. (hallgatók száma/oktató, utazások száma/hét, hallgató)</p> <p>A tervezés fázisában az órarendkészítő belső munkatárs, és a klinikai oktatásért felelős oktatók között hatékony belső kommunikáció szükséges, a tervezett kimeneti szempontok érvényesítéséhez.</p>
<p>1.3. Klinikai gyakorlatok félévi beosztási tervének jóváhagyása</p>	<p>klinikai tanszékvezetők oktatási és klinikai rektor-helyettesek</p>	<p><u>Félévi klinikai gyakorlati beosztás terve</u></p>	<p><u>Jóváhagyott klinikai gyakorlati beosztás</u></p>	<p>A <u>Jóváhagyott klinikai gyakorlati beosztás tervet az évfolyam-összekötők</u> kapják meg, akik kommunikálják a hallgatók felé. A félévi <u>klinikai gyakorlati beosztást</u> az érintett klinikai tanszékek <u>honlapján</u> közzé kell tenni.</p>

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés (pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)
<p>2. KLINIKAI GYAKORLATI OKTATÁS</p>				
<p>2.1. Klinikai gyakorlati oktatás körülményeinek biztosítása (Fizikai biztonsági/ egészségvédelmi feltételek, higiéniai elvárások. A gyakorlaton oktatott állatok száma és állapota, laboerszközök, számítógép-kapacitás...)</p>	<p>klinikai tanszékvezetők</p>	<p><u>klinikai nyilvántartások, Egészségvédelmi, higiéniai, munkavédelmi, tűzvédelmi előírások, Vizsgálati protokollok,</u></p>	<p><u>aláírt tűz-munka- és balesetvédelmi oktatási jegyzőkönyv</u></p>	<p>A hallgatók testi épségének, egészségének védelme érdekében a kockázatos területek és munkafázisok felmérése, és a lehetséges veszélyek elhárítására szabályozások, utasítások kiadása.</p> <p>Gondoskodás az utasítások betartásáról. A hallgatói személyes szükségletek megfelelő szintű ellátásáról</p>

				<p>folyamatosan gondoskodni kell (étkezési lehetőség, éjszakai ügyelet esetén szálláslehetőség, utazási idő figyelembevétele kapcsolódó órákhoz)</p> <p>Amennyiben nem biztosított törvényes keretek között a feltételek rendelkezésre állása, a klinikai tanszékvezető jelzi a problémát az oktatási rektorhelyettesnek.</p>
<p>2.2. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének ellenőrzése</p>	<p>klinikai tanszékvezetők oktatási és klinikai rektor-helyettes</p>	<p>Rendszeres személyes tapasztalatszerzés (vizitek, konzultációk, tanszéki értekezletek); Oktatói jelzések, Hallgatói beszámoló, <u>klinikai napló</u>.</p>	<p>Szükség esetén <u>javító intézkedés</u></p>	<p>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 Haszonállatgyógyászati Tanszék és Klinika) túlterhelése esetén a klinikai vezetés hatáskörébe eső korrekciós intézkedéseket tesz. Hatáskörén kívüli probléma esetén jelzi azt az oktatási és a klinikai rektorhelyettesnek.</p>
<p>2.3. Klinikai gyakorlati oktatás feltételrendszerének biztosítása (az oktatási anyagok előkészítése, a szakmai és az oktatási tevékenység érdekében)</p>	<p>klinikai tanszék-vezetők, gyakorlatvezetők, oktatási segédszemélyzet</p>	<p>hallgatói létszám, <u>tanterv, tantárgyi program, Oktatási anyagok</u> (benne a tantárgy követelményrendszere)</p>	<p><u>gyakorlati tematika, oktatási segédlet</u></p>	<p>Az oktatási anyagoknak a hallgató által használt oktatási nyelven rendelkezésre kell állnia.</p>

<p>2.4. Klinikai gyakorlati oktatás megtartása, nyomon követése</p>	<p>klinikai tanszék-vezetők, gyakorlatvezetők</p>	<p><u>klinikai gyakorlati beosztás</u> (hallgatói névsor)</p>	<p><u>Aláírt (kitöltött) jelenléti ívek, gyakorlati napló</u></p>	<p>Az oktató a betegellátás közben az idegen nyelvű hallgatók felé az oktató és kar között megkötött idegen nyelvi oktatásra vonatkozó <u>szerződés</u> szerinti nyelven kommunikálja a szükséges információkat (kórelőzmény, diagnosztika és terápia adatai). A hallgatók állatvizsgálati és – kezelési gyakorlatát irányítja.</p>
<p>2.5. A hallgatók gyakorlati munkájának értékelése</p>	<p>klinikai tanszék-vezetők, gyakorlatvezetők</p>	<p>személyes tapasztalat</p>	<p><u>klinikai gyakorlat elfogadása (NEPTUN bejegyzés)</u></p>	<p>A gyakorlati tevékenység értékelése a félév elején meghirdetett félévi követelmények alapján történik az egyes tanszékeknél.</p>
<p>2.6. A klinikai oktatás éves (féléves) kiértékelése (önértékelés)</p>	<p>klinikai tanszékvezetők, oktatási rektor-helyettes</p>	<p><u>Hallgatói értékelés, észrevételek, panaszok</u></p>	<p>Tervezett és valós adatok elemző, szükség esetén <u>intézkedési terv</u></p>	<p>Rendszeres kiértékelés tárgyát képezi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<u>hallgatói értékelés, a klinikai gyakorlati oktatás során szerzett tapasztalatok, panaszok (pl. <u>tanszéki értekezletek jegyzőkönyve</u>)</u>	jóváhagyott, dokumentált <u>fejlesztő és javító intézkedési terv</u>	A problémákat, a fejlesztő és javító intézkedéseket a rektorhoz el kell juttatni. Ha a szükséges fejlesztés összetettebb projektfolyamatként kezelendő, az <u>ME-05 Pályázati tevékenységek, valamint összetett projektfolyamatok szabályozása</u> című eljárás szerint kell eljárni.
2.10. Fejlesztő intézkedések megtörténtének ellenőrzése	rektor	<u>dokumentált fejlesztő, javító intézkedési terv</u>	helyszíni ellenőrzés <u>feljegyzése</u>	

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 tanszékvezetők, szakterületi vezetők (osztályvezetők, részlegvezetők)	szolgáltatást igénybe vevők elvárásai (<u>vevőelégedettségi kérdőívek, panaszok</u>); A gyógyító tevékenységgel szembeni elvárások (a szakma aktuális szabályai és a korábbi tapasztalatok alapján)	szükséges gyógyítási területek azonosítása ötletek új szolgáltatási területek kialakítására (<u>tanszéki SZMSZ-ek, tanszéki értekezletek jegyzőkönyve</u>)	A klinikai gyógyítási folyamat során a szolgáltatást igénybe vevők (és a beküldő állatorvosok) számára az állatorvosi szolgáltatást a fogyasztóvédelmi szempontok szerint és a szakmai igényeknek megfelelően, minden területen biztosítani kell. A szolgáltatást igénybe vevők körében végzett <u>elégedettségmérés</u> további részleteit az ME 09 eljárás tárgyalja.

<p>3.2. A gyógyítási folyamat célrendszerének, elvárt teljesítménymutatóinak meghatározása</p>	<p>rektor, gazdasági főigazgató, klinikai tanszékvezetők, gazdasági főigazgató</p>	<p>a klinikai oktatás számára biztosított beteganyag-igény; <u>klinikai eszközlista</u></p> <p>klinikai emberi erőforrás-kapacitás (állatorvosok száma, segéd-személyzet száma)</p>	<p><u>Szakmai protokollok</u> meghatározása;</p> <p>a klinikai oktatás számára szükséges betegforgalommal kapcsolatos tervezés;</p> <p>a klinikai bevételek tervezése, belföldi és külföldi konferenciákban való részvétel előadással és poszterrel, <u>(tanszéki értekezletek és a Kisállatklinikai Tanács jegyzőkönyvei)</u> <u>(klinikai előjegyzések és szakrendelések rendszere)</u>, (a klinikai bevételek gazdasági igazgatóság általi tervezésének dokumentumai)</p>	<p>A klinikai beteganyag nagyobb részét 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;</p> <p>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</p> <p>A klinikai bevételek növelése mindenképpen elvárás</p>
<p>3.3. A teljesítménymutatók értékelése</p>	<p>rektor, klinikai tanszékvezetők, gazdasági főigazgató</p>	<p><u>éves teljesítménymutatók</u></p>	<p>eltérések esetén <u>(klinikai tanszéki beszámolók és tanszéki értekezleti jegyzőkönyve</u></p>	<p>Az értékelés során a felelősök a szolgáltatásra korábban megfogalmazott teljesítményt jellemző célértéketi össze a</p>

			k) intézkedési terv	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)
4. KLINIKA SZOLGÁLTATÁS FELTÉTELRENDSZERÉNEK BIZTOSÍTÁSA				
4.1. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges tudás biztosítása	rektor, gazdasági főigazgató, klinikai tanszékvezetők	szakmai ismeretek megszerzésének segítése (konferencia-, szakirányú továbbképzési részvétel elősegítése, szakmai konzultációk, vizitek, Journal Club-ok); a gyógyító tevékenység iránti szükségletek ismerete (korábbi tapasztalat alapján)	a klinikai szakemberek által művelt szakterületek tudása és tapasztalata, <u>szakmai protokollok</u> alkalmazása; <u>éves továbbképzési terv</u>	a klinikai szakemberek folyamatosan részt vesznek a szakmai és tudományos közéletben, publikálnak. A szakmai újdonságok folyamatos követése, szükség esetén továbbképzések a <u>ME-04 A humánerőforrás biztosítása és fejlesztése</u> szerint.
4.2. A gyógyító szolgáltatáshoz szükséges infrastrukturális háttér biztosítása	gazdasági igazgató, műszaki vezető, rektor, klinikai tanszékvezetők	az infrastruktúrára vonatkozó rangsorolt igényjelzés, <u>klinikai tanszéki dologi és beruházási igények</u> felmérése	<u>dologi, karbantartási és beruházási tervek dokumentumai</u>	A beszerzések, felújítások tervezését, megvalósítását az <u>ME-08 Beszerzési, közbeszerzési eljárásrend</u> c. folyamat szabályozza
4.3. Jogszabályi háttér ismerete	klinikai tanszékvezetők, jogszabály figyelésért a minőségbiztosításért felelős munkatárs	<u>jogszabályok</u>	<u>a klinika működését érintő jogszabályok aktuális elektronikus gyűjteménye a Doki For Vets-ben</u> <u>klinikai tanszéki értekezletek jegyzőkönyve</u>	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
Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés (pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)
5. KLINIKAI GYÓGYKEZELÉS, MINT SZOLGÁLTATÁS BELSŐ SZABÁLYOZÁSA				
5.1. A klinikai szolgáltatás folyamatos tervezése	klinikai tanszékvezetők, osztályvezetők, részlegvezetők, szakterületi specialisták	a betegek tulajdonosainak, a beküldő külső állatorvosok és szakmai partnerek igénye	<u>a klinika szakembereinek előjegyzése, elektronikus előjegyzések, időpontok</u>	A klinikai szolgáltatás a betegek tulajdonosainak, illetve a beküldő állatorvosok telefonos vagy e-mail-es jelentkezése, igénye alapján kerül folyamatosan tervezésre. A mobilklinikán a külső gazdaságokkal való egyeztetéssel valósul meg.
5.2. A napi beosztás jóváhagyása	klinikai tanszékvezetők, osztályvezetők, részlegvezetők,	<u>napi elektronikus előjegyzés időpontjai</u>	<u>napi beosztás</u>	A klinikai tanszékvezető/osztályvezető/részlegvezető a nap kezdetén a viziten hagyja jóvá a napi beosztási tevékenységet.
5.3. Klinikai szolgáltatás megvalósítása	klinikai tanszékvezetők, osztályvezetők, részlegvezetők, szakterületi specialisták	<u>betegfelvételi adatbázis</u>	diagnosztika és terápiai tevékenység, <u>leletek, kórlapok, zárójelentések, számlák stb.</u>	A klinikai szolgáltató tevékenység során keletkezett információk a Doki for Vets elektronikus rendszerben rögzítésre és archiválásra kerülnek.
5.4. A klinikai szolgáltatás során való együttműködés	klinikai tanszékvezetők, osztályvezetők, részlegvezetők, szakterületi specialisták	A Központi Oktatókórház és Klinika (KOK) funkcióinak és helyiségeinek megosztása a három tanszék között, és azok működtetése	napi személyes vagy telefonos egyeztetések az <u>elektronikus előjegyzés</u> alapján, <u>jegyzőkönyvek, írott egyeztetések</u> beruházásról, felújításról	A hatékony működés érdekében az érintett tanszékvezetők , illetve a Kisállatklinikai Tanács szükség szerinti gyakorisággal egyeztet és dönt(enek) az operatív kérdésekben.
5.5. Klinikai szolgáltatás negyedéves értékelése mutatókkal	gazdasági főigazgató, pénzügyi osztályvezető,	<u>negyedéves tanszéki egyenleg</u> az értékelendő gazdasági mutatókkal;	szükség esetén <u>intézkedési terv</u>	

	klinikai tanszékvezetők	vevői vélemények, panaszok		
5.6. Az egyetemi vezetés részére éves beszámoló az oktatási és szolgáltatási tevékenységéről	klinikai tanszékvezetők	<u>hallgatói és ügyfél panaszok, teljesítménymutatók</u> (indikátorok)	<u>éves klinikai tanszéki beszámoló, tanszéki értekezlet jegyzőkönyve.</u>	
5.7. Beavatkozások	rektor, gazdasági főigazgató, klinikai tanszékvezetők	<u>éves klinikai tanszéki beszámoló, tanszéki értekezlet jegyzőkönyve</u>	<u>intézkedési tervek</u>	A problémákat, a fejlesztő és javító javaslatokat a rektornak el kell juttatni. Összetett projekt folyamat esetén az <u>ME-05 Pályázati tevékenységek, projekt folyamatok szabályozása</u> című eljárás szerint kell intézkedni. A felelősök követik nyomon a teljesülést

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés (pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)
6. A KLINIKAI ELLÁTÁS ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI RENDJE				
6.1. Beléptetés (porta és recepció)	portaszolgálat, recepció, a rendelésben résztvevő szakasszisztensek és állatorvosok	az állat és tulajdonosának adatai, a beküldő állatorvos adatai	Kitöltött <u>ügyfélfogadási informatikai felület, be- és kilépő kártya, sorszám</u>	A recepció s 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.

<p>6.2. A betegellátás tervezése</p>	<p>kezelő állatorvos</p>	<p>kórelőzmény, tünetek, hozott leletek, a diagnosztika és a terápia aktuális feltételei</p>	<p>Az ügyfél szóbeli/<u>írásbeli tájékoztatása</u> a tervezett beavatkozásról. Szükség esetén (pl. anesztézia, műtét, kórházi felvétel, euthanasia) <u>bejegyző nyilatkozat</u> állattulajdonos részéről</p>	<p>Az állattulajdonosnak (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.</p>
<p>6.3. A betegellátás megvalósítása</p>	<p>kezelő állatorvos</p>	<p><u>diagnosztikai / terápiás protokollok</u> (informatikai felületen és kinyomtatva az állattulajdonos részére)</p>	<p><u>Klinikai/kórházi vizsgálati és kezelési lap/kitöltött informatikai felület</u></p>	<p>Az alkalmazott diagnosztikai és terápiás protokollok az adott szakterületen általánosan elfogadottak, és szakmai publikációkkal alátámasztva kerülnek rendszeresítésre.</p>
<p>6.4. A számlaadás</p>	<p>kezelő állatorvos</p>	<p>nyilvános <u>árjegyzék</u></p>	<p><u>számla</u></p>	<p>A szolgáltatást igénybe vevőket a várható költségekről előzetesen, egyszerűbb beavatkozások esetén szóban, bonyolultabbak esetén <u>írásban tájékoztatjuk</u> (ld. még 7.2. sor). Az <u>árjegyzék</u> a klinikai váróteremben és a klinika honlapján elérhető.</p>
<p>6.5. A kiléptetés</p>	<p>portaszolgálat</p>	<p><u>be- és kilépő kártya</u></p>	<p>A kezelő állatorvos által aláírt és lepecsételt <u>be- és kilépő kártya</u></p>	<p>A kezelő állatorvos által aláírt és lepecsételt <u>be- és kilépő kártyát</u> a portaszolgálat ellenőrzi.</p>
<p>6.6. Kapcsolattartás az állattulajdonossal</p>	<p>kezelő állatorvos, klinikai tanszékvezetők</p>	<p><u>tulajdonosi adatlap</u> (cím, telefonszám)</p>	<p>a kapcsolaton keresztül adott szóbeli vagy <u>írásbeli információ</u></p>	<p>A betegellátás során rendszeresen, illetve az <u>állattulajdonos</u> telefonon történő érdeklődése esetén a <u>kezelő vagy az ügyeletes állatorvos</u> ad érdemi információt.</p>
<p>6.7. Higiéniai szabályozás, Veszélyes anyagok kezelése</p>	<p>klinikai tanszékvezetők, tanszéki felelős munkatárs</p>	<p><u>jogszabályok</u> KIR eljárások, <u>BioSafety kézikönyv</u></p>	<p>szükséges esetén <u>intézkedési terv</u></p>	<p>A Kisállatklinikán a <u>BioSafety kézikönyv</u> alapján történik a fertőzések megelőzése, amelynek elsajátítását valamennyi munkatárs és oktató hallgató aláírásával bizonyított</p>

Tevékenység	Felelős	Bemenő információ	Kimenő információ	Megjegyzés (pl. megvalósítási kritérium és mód vagy kapcsolódás)
7. A KLINIKAI SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKELÉSE				
7.1. A klinikai szolgáltatás vevői elégedettségi értékelése	rektor, klinikai rektorhelyettes, klinikai tanszékvezetők, felelős klinikai munkatárs	<u>Vevői elégedettséget felvételező</u> <u>ő</u> <u>dokumentum;</u> <u>eseti írásbeli vélemények,</u> <u>panaszok</u>	egyedi intézkedés (iktatott válaszlevél, telefon, személyes konzultáció), illetve éves összegző beszámoló a vevőelégedettségi kérdőívek eredményéről, szükség esetén <u>tanszéki vagy összklinikai intézkedési terv</u> (tanszéki értekezletek jegyzőkönyvei)	Az elégedettségmérés részleteit az ME 09 eljárás tárgyalja.
7.2. A szolgáltatások mennyiségi, gazdasági és szakmai éves belső értékelése	rektor, gazdasági főigazgató, klinikai tanszékvezetők	<u>éves bevételi adatok,</u> <u>tapasztalatok,</u> <u>észrevételek,</u>	Szükség szerinti <u>intézkedések</u> (a gazdasági főigazgatóság dokumentációja)	Az értékelések egyben a munkatársak számára vezetői visszajelzések

III. MELLÉKLET

- A Központi Oktatókórház és Klinika (KOK) SZMSZ

Javasolt értékelendő mérőszámok (indikátorok):

- Havi klinikai betegforgalom
- Klinikai vevői elégedettség
- Klinikai reklamációk, panaszok száma/év

IV. MÓDOSÍTÁSOK NYILVÁNTARTÁSA

Kiadás dátuma	Verzió szám	Készítette / módosította	Változás rövid leírása