1. sz. melléklet a Társulási Tanács …./2025. (III.12.) határozatához

Térségi Népjóléti Gondozási Központ
8100 Várpalota, Honvéd u. 2-3.

A Várpalota Kistérségi Járóbeteg Szakrendelés szakmai programja

2025. április 01-től

Az egészségügyi szolgáltatás tevékenységi körének rövid bemutatása

Várpalotán a járóbeteg-szakrendelés egy részét 1999. január 1-je óta a General Medicina Kft. működtette, amely 2025. március 31-ével befejezi a helyi önkormányzathoz tartozó járóbeteg szakrendelések működtetését. Mivel a járóbeteg-szakrendelés a Kistérség lakosságát látja el, ezért a szakrendeléseket a Várpalota Kistérség Többcélú Társulása vette át és megbízta a Térségi Népjóléti Gondozási Központot, mint társulás által fenntartott intézményt a további működtetésre. Az intézmény új szakmai egysége lesz a Várpalota Kistérségi Járóbeteg Szakrendelés, élén szakmai vezetővel.
Jelenleg a feladatellátás részét képező járóbeteg-szakellátások: audiológia, fül-orr-gégészet, EEG-diagnosztika, neurológia, pszichiátria, reumatológia, szemészet, tüdőgyógyászat, és urológia.

A működtetéshez rendelkezésre álló infrastruktúra bemutatása, és a szakmai feladatok ellátásának szervezése.

A Várpalota Kistérségi Járóbeteg Szakrendelés helyileg a 8100 Várpalota, Honvéd u. 2-3 szám alatt a Szent Donát Kft.-vel közös épületben működik. Tömegközlekedéssel jól megközelíthető, parkolóval rendelkezik.
Az intézményi ellátás feltételei megfelelnek, hiszen az épület, a felszereltség, a tárgyi feltételek, a szakdolgozók végzettsége, száma a követelményeknek megfelel.
Minőségügyi szempontból fontos szerepe van a koordinálásnak. A koordinálás során kiemelt figyelmet kap a betegellátás biztonsága, az érvényesülő emberi kapcsolatok, az ellátás időszerűsége, valamint a szakmaiság.
Járóbeteg-szakrendelésen 11 szakorvos és 8 egészségügyi szakdolgozó fogadja a kivizsgálásra érkező személyeket.

A működés rendje

Az intézmény feladatát képezi a területi ellátási kötelezettségi körbe tartozó járóbeteg szakorvosi ellátás, követés és gondozás.
Az egészségügyi tevékenység ellátása egészségügyi szolgálati jogviszonyban, továbbá jogszabályban megengedett közreműködők foglalkoztatásával történhet. A közreműködők intézményen belüli működésére, kapcsolatrendszerére vonatkozó előírásokat a közreműködőkkel kötendő szerződésekben egyedileg kell meghatározni a jogszabályok figyelembe vételével.

A betegellátás működése

A járóbeteg szakellátást a Térségi Népjóléti gondozási Központ a Nemzeti Alapkezelő területileg illetékes osztályával kötött finanszírozási szerződés alapján nyújtja. A társadalombiztosításra nem jogosult személyeknek térítés ellenében - kivételt képez az akut életveszélyes állapot –, a Térítési szabályzatban meghatározott Térítési díj ellenében nyújt egészségügyi ellátást.

Járóbeteg szakellátás működése

A betegellátás folyamata a beteg/szolgáltatást igénybevevő megjelenésével kezdődik bemenet - a szakmai előírások, jogszabályok, etikai normák figyelembevételével a definitív ellátásra törekedve történik a betegellátás, amelyről a távozáskor átadott Ambuláns lap ad részletes tájékoztatást.
A betegellátás folyamata az elektronikus betegdokumentációs rendszerbe kerül rögzítésre, orvosi azonosító/E személyi igazolvánnyal történő napi belépéssel.

Előjegyzési rendszer, beteg-bejelentkezés
A betegek bejelentkezése az alábbiak szerint történhet:
Előjegyzéssel
Telefonon, a hirdetőtáblán feltüntetett telefonszámon a recepción. A szakrendeléseken történő előjegyzés, kontrollvizsgálatra történő visszahívás esetén. Az előjegyzett betegek címét és telefonszámát rögzíteni kell, hogy rendelésváltozás esetén a betegirányító dolgozói erről értesíteni tudják a betegeket.
Az előjegyezhető időpontok a szakrendelőkben kerülnek rögzítésre.
Amennyiben nem tervezett a rendelés szüneteltetése - rendkívüli esemény - a bejelentkezett páciensek értesítését telefonon végzi a szakdolgozó.
A recepció munkatársa a rendelésre megjelent betegek körében tájékoztatást végez a sürgősségi ellátó helyéről és igénybevételi lehetőségéről, illetve tájékoztatást ad a következő rendelési időről, ahol megtörténik az ellátásuk.
Előjegyzés nélkül
Személyes felkereséssel, beutalóval vagy beutaló nélkül Sürgős ellátás esetén

Betegfelvétel, azonosítás, regisztráció

A betegazonosítást a személyi igazolvány, a TAJ kártya és lakcímet igazoló hatósági igazolvány alapján végzi a szakrendelő asszisztense az adatvédelmi előírások betartása mellett. Külföldi állampolgárnál azonosítóként az útlevelet, egyéb arcképes igazolványt és a betegbiztosítási kártyát használjuk.
Az alábbi azonosító adatokat kell rögzíteni:
- név, születési hely, idő
- születési név
- anyja neve
- lakcím
- TAJ szám

Az intézménybe rendelési idő alatt jelentkező betegek regisztrálásra kerülnek. Felelős: szakrendelő asszisztense.
Az intézményben eszméletét vesztett beteg azonosítása csuklópánttal/karszalaggal, az elhunyt beteg azonosítása lábcédulával történik.

Szakorvosi rendelőben való megjelenés

Betegfogadást és azonosítást követően történik az anamnézis felvétel és az első fizikális vizsgálat, az állapot felmérés, melyek köre szakterületenként került meghatározásra (szakma specifikus információk)

Felelős: Szakorvos, aki a beteg gyógykezelését végzi. Akadályoztatása esetén a szakorvosi teendőket helyettese végzi, akinek kompetenciája megegyezik a szakorvosi kompetenciával. A szakorvos helyettesítéséről az intézményvezető intézkedik.
A betegvizsgálatot követően a szakorvos elkészíti az Ambuláns vizsgálati lapot, melynek tartalmaznia kell
- a beteg panaszát, anamnézist;
- a fizikai vizsgálat eredményét;
- az iránydiagnózist;
- a további vizsgálat/vizsgálatok szükségességét - a beteg beutalóval való ellátását;
- a gyógyszeres kezelési javaslatot, a felírt receptek listáját;
- kontroll vizsgálat/gondozásba vétel szükségességét.
Akut, életveszélyes állapot észlelése esetén a vizsgáló orvos gondoskodik a beteg megfelelő kórházi intézménybe szállíttatásáról, az ehhez szükséges beutalóval történő ellátásáról.

A betegellátáshoz kapcsolódó egészségügyi dokumentáció vezetésének rendje

Valamennyi betegdokumentációt egyértelműen azonosítani és oldalszámozni kell.
Az azonosítás személyigazolvány, TAJ kártya szám és lakcímkártya alapján történik, külföldi beteg esetében az útlevél és az európai kártya adatai az azonosítók. Az intézményben kizárólag a beteg ellátásához szükséges - jogszabály és finanszírozó által előírt - személyazonosító adatot lehet kezelni.
Az intézményi azonosító számot a számítógép adja.
A betegdokumentáció vezetésénél biztosítani kell a visszakereshetőséget, a beteg állapotának nyomon követhetőségét, az olvashatóságot és minden esetben az ellátást végző személy visszaazonosíthatóságát.
A javítást csak - a jogszabály szerinti áthúzás alkalmazásával lehet eszközölni, melyet a javítást végző személy aláír.
A számítógépes betegdokumentációban utólagos javítást, törlést, módosítást - jogszabály kivételével - végezni szigorúan tilos.
A betegdokumentációt – beteggel szolgáltatást igénybe vevő személlyel kapcsolatban minden feljegyzést úgy kell kezelni, hogy az a valóságnak megfelelően tükrözze a beteg állapotát, elegendő adatot tartalmazzon a betegazonosításhoz, az ellátás tervezéséhez, támogassa a diagnózist, megindokolja terápiát, dokumentálja a kórlefolyást, a kezelési eredményeket, elősegítse a betegellátás folyamatosságát és az egyes szolgáltatók között is biztosítsa a beteg állapotának nyomon követését.
Tartalmazza a dokumentáció az ellátással kapcsolatos - objektív bizonyítékként szolgáló feljegyzéseket.
Valamennyi, az intézményben munkát végző és betegadat kezeléssel foglalkozó munkatársnak ismernie kell jelen szabályzatban foglaltakat, az intézmény Adatvédelmi Szabályzatát, Betegjogi Szabályzatát, az adatvédelemmel, adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos előírásokat, tájékoztatót, melynek megismerését és betartását aláírásával igazol.
Az intézményben keletkezett betegdokumentációt az intézmény informatikai rendszere a betegellátás lezárását követően az EESZT-be továbbítja.
A betegdokumentációnak az ellátás alatt és az azt követő tárolásnál a jogosultak részére hozzáférhetőnek kell lenni, de illetéktelen személyekkel szemben biztosítottnak kell lenni az adatvédelemnek.
A számítógépes adatkezelésnél titkosított jelszóval kell biztosítani az adatok védelmét.

A szervezeti egységek egymás közötti szakorvosi vizsgálatot online is kérhetnek, és a leletet ugyanezen formában lehet visszaküldeni a vizsgálatot kezdeményező szakorvos részére.
A beteg jogosult a saját dokumentációjába térítésmentesen betekinteni, helytelen bejegyzést kijavíttatni, saját dokumentációjáról másolatot készíttetni. Térítés köteles a dokumentáció másolása, ha a dokumentáció kikérés ismételten történik, valamint nagy mennyiségű dokumentum kikérés esetén (teljes beteganyag, mely a 10 oldalt meghaladja). Pszichiátriai beteg esetén kivételesen korlátozható a betekintési jog, ha a beteg gyógyulását nagymértékben hátráltatná a dokumentum megismerése. Ezen korlátozás kezelőorvosi kompetenciába tartozik.
A betegtől a tulajdonát képező dokumentumot nem vesz át az intézmény dolgozója, azt áttekintés követően visszaadja. Amennyiben a dokumentum olyan igazolásként szolgál, melyet ellenőrizhetnek a finanszírozás vonatkozásában - a másolatot kezeli a dolgozó. A fénymásolás előtt a beteget nyilatkoztatjuk a fénymásoláshoz való hozzájárulásról.
Figyelem felhívás: a betegdokumentáció hiteles tárgyi bizonyíték, mely kétes esetben bizonyítékul szolgál.

Számítógépes betegdokumentáció

A beteg állapotát nyomon követő dokumentáció gépelését, vezetését a rendelőben alkalmazott asszisztens végzi az orvos utasítása alapján a programban meghatározott definíciók és a titoktartási kötelezettség figyelembevételével. A szakdolgozó által rögzítetteket a szakrendelő orvosa köteles ellenőrizni. A Járóbeteg szakellátás folyamat szabályozásában meghatározott definíciók figyelembevételével.
Rögzíteni szükséges:

- a beteg vezeték és keresztnevét, születési nevét,
- születési helyét, idejét,
- anyja nevét
- lakcímét (ha van tartózkodási helyét)
- a beteg TAJ számát
- vizsgálat idejét
- a beküldőt
- jelen panaszait, megjelenés okát,
- anamnézist, mely a családi anamnézisre is kiterjed (ismételt megjelenéskor csak a változást)
- allergiákról, gyógyszerérzékenységekről, gyógyszer mellékhatásokról,
- orvosi vizsgálat eredményét, kóros esetben a pszichés állapotfelmérés eredményét is, a feltételezett diagnózist,
- gyógykezelési tervet: a gyógykezelési terv egy rövid integrált terv, mely a kórelőzmény, az orvosi beutaló, az első vizsgálat és a kiegészítő vizsgálatok értékelése után kell, hogy megfogalmazódjon és tartalmazza a tervezett ellátást. E gyógykezelési tervről a beteget tájékoztatni kell és a vizsgálatokhoz írásos beleegyezését kérni szükséges.

A betegtájékoztatás rendje

Az egészségügyi szolgáltatásainkat igénybe vevő személyek részére széleskörű tájékoztatást nyújt az intézmény, megismerteti az őket megillető jogokat, az alábbi eszközök alkalmazásával:

Az intézmény honlapja, mely tartalmazza a rendelkezésre állási időt és az adatvédelmi tájékoztatót.
A rendelési időket tartalmazó információs táblák központi helyen kerültek elhelyezésre.
A Házirend tartalmazza a betegek jogait és kötelezettségeit, mely az intézményben jól látható helyen került elhelyezésre. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat a váróhelyiségben van kifüggesztve, megismerésére figyelemfelhívó táblák utalnak.
A szakorvosi rendelést végző orvos neve a rendelő ajtón megtalálható.
A betegeket a kezelő orvos tájékoztatja a tervezett ellátásról, hogy ez ismeretek birtokában dönteni tudjanak, az ellátás elfogadásáról vagy elutasításáról.
A gyógykezelés elfogadásáról vagy elutasításáról invazív beavatkozás előtt írásbeli beleegyezést kell kérni.
A betegellátás folyamatában a folyamatos tájékoztatást a kezelő orvos, ellátást, vizsgálatot végző szakember biztosítja.
A betegek személyes és egészségügyi adatait az Adatkezelési Szabályzatban rögzítettek alapján kezeljük, jogaikat a Betegjogi szabályzat és a Házirend rögzíti.
A betegtájékoztatásban szigorúan betartandók a tájékoztatási kompetenciák.

Amennyiben a beteg úgy érzi, hogy jogai sérültek a betegellátás során betegjogi képviselő segítségét kérheti. A betegjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen kifüggesztésre kell kerüljön.

A betegjogi képviselő feladata

Segíti a beteget az egészségügyi dokumentációhoz való hozzájutásban, illetve az azzal kapcsolatos kérdések feltételében, segít a betegnek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, írásbeli meghatalmazás esetén a beteget képviselve panaszt tehet az egészségügyi szolgáltató vezetőjénél, fenntartójánál, illetve eljár az arra hatáskörrel rendelkező hatóságnál, tájékoztatja az egészségügyi dolgozókat a betegjogokra vonatkozó szabályokról, azok változásáról és érvényesüléséről.
A betegjogi képviselő egyedi ügyekben kizárólag a betegtől kapott meghatalmazás keretei között járhat el.

A betegjogi képviselőnek joga van az egészségügyi szolgáltató működésével kapcsolatban észlelt jogsértő gyakorlatra és egyéb hiányosságokra felhívni a szolgáltató vezetőjének, illetve fenntartójának figyelmét, valamint azok megszüntetésére javaslatot tenni. Amennyiben a felhívás eredménytelen, a betegjogi képviselő az illetékes szervhez, személyhez fordulhat.

A betegjogi képviselő különös figyelmet fordít az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékosságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben levő személyek betegjogi védelmére. Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítésével kapcsolatos panaszokra a meghatalmazás alapján képviseli a beteget a hatósági eljárás során.

A betegjogi képviselő jogosult:
- az egészségügyi szolgáltató működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni,
- a dolgozókhoz kérdést intézni.

A betegjogi képviselő köteles a betegre vonatkozó orvosi titkot megtartani, valamint a beteg személyes adatait bizalmasan kezelni.

A gyógyszerellátás rendje

A gyógyszerek rendelését a szakrendelés igényei alapján a vezető asszisztens összesíti, a megrendelést a vezető asszisztens végzi, az intézményvezető jóváhagyását követően, szakhatósági engedéllyel rendelkező közforgalmú gyógyszertárból.

Szakmai anyagokkal való ellátás rendje

A betegellátáshoz szükséges szakmai anyagokat szabályozott körülmények között biztosítja az intézmény a Térségi Népjóléti Gondozási Központ közreműködésével.

A megrendelését a szakrendelés igényei alapján a vezető asszisztens összesíti, a megrendelést a vezető asszisztens végzi, az intézményvezető jóváhagyását követően A szakmai anyagok, eszközök azonosítása, megfelelő tárolása, ahol szükséges hűtés és rendszeres monitorozás a szakrendelések szakdolgozói végzik.

Orvos technológiai eszközök

A Várpalota Kistérség Járóbeteg - szakrendelés gondoskodik az orvostechnológiai eszközök rendeltetésszerű működés, működtetés biztosításáról, az előírt karbantartási munkák elvégzéséről a szerződéses partnerek közreműködésével.

Az orvos technológiai eszközigényt a szakmai vezető tartja nyilván, az intézményvezető jóváhagyását követően - beszerzésre vonatkozó szabályok figyelembevétele és pénzügyi ellenjegyzés mellett - végzi a megrendelést pénzügyi fedezet rendelkezésre állása esetén.

Higiénés elvárások, rend, tisztaság biztosítása

A szakorvosi rendelők, váróhelyiségek rendjéről, tisztaságáról a Térségi Népjóléti Gondozási Központ gondoskodik. Ellenőrzésért felelős: szakmai vezető.

A szakrendeléseken használatba kerülő fertőtlenítő szerek a szakhatóság által engedélyezettek. Higiénés szabályzat előírásainak betartása minden alkalmazott kötelezettsége.

Az intézmény a jogszabályi előírásoknak megfelelően infekciókontroll tevékenységet működtet.

Steril anyagellátás

Az intézmény, a nem egyszer használatos eszközök sterilizálását szabályozott körülmények között, felülvizsgált berendezésekkel valósítja meg.

A veszélyes hulladék kezelése

A veszélyes hulladék kezelését, gyűjtését, tárolását szabályozta az intézmény, a szabályzást a munkatársak megismerték. A veszélyes hulladék kezelése, szállítása a Septox Kft.- vel kötött szerződés alapján történik.

Munkatársi tájékoztatás - kommunikáció - belső és külső kapcsolattartás

A munkakapcsolatok általános szabályai:
Az intézmény egyszemélyi felelős vezetője, a szervezeti egységek vezetői, dolgozói munkafolyamatba épített kapcsolatában az alá- fölérendeltség érvényesül.
Az intézmény szervezeti egységei egymással mellérendeltségi viszonylatban állnak. Munkakapcsolatukat konzultatív jellegű, javaslattételi és véleményezési jog gyakorlása, illetve kötelezettsége jellemzi.
Az intézmény szervezeti egységei tevékenységének koordinálását mellérendeltségükből adódóan az igazgató végzi. A koordináció eszközeiként elsősorban a szakmai konzultációkat, közvetlen megbeszéléseket kell alkalmazni.
Az intézmény dolgozói kötelesek:

- a munkavégzéssel kapcsolatban felmerülő kérdésekben egymást tájékoztatni,
- a legjobb szaktudásuk szerint a kívánt határidőre választ adni, vagy az akadályt azonnal, a határidő lejárta előtt közölni,
- a tapasztalt hiányosságokról egymást tájékoztatni.

A szervezeti egységek közötti ügyeket közvetlen munkakapcsolat formájában kell intézni.
Az intézmény vezetése a munkatársak összességét, vagy annak széles körét érintő döntéseinek előkészítésébe, valamint azok végrehajtásának ellenőrzésébe bevonja a dolgozókat közvetlen formában, vagy képviseleti úton.
A munkaértekezlet az intézményi demokrácia alapvető fóruma.
A munkaértekezlet tartalmi és szervezési előkészítését, napirendjének meghatározását az igazgató végzi. A munkaértekezlet feladata, hogy az intézményvezető beszámolója alapján megtárgyalja az intézmény eltelt időszakban végzett munkáját, az etikai helyzetet, valamint a következő időszak feladatait, céljait és terveit. Tájékoztat az esetleges szakmai, módszertani, munkaügyi jogszabályváltozásokról, elvárásokról.
Valamennyi dolgozó bevonásával évente kötelező munkaértekezletet tartani, amelyről feljegyzés készül. A munkaértekezlet keretében az éves kötelező belső oktatások is megtörténnek.
Az vezetők kötelessége szükség esetén csoportértekezletet tartani aktuálisan felmerülő témakörben.
A vezetők szükség szerint tartanak vezetői értekezleteket.
Az intézményvezető rendkívüli esetben a referenssel, illetve közvetlen munkáltatójával, a polgármesterrel azonnali konzultációt folytathat.
Folyamatos formális, illetve informális kapcsolattartás szükséges a felügyelő szervekkel (Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Járási Hivatal Népegészségügyi Osztály, MOK), illetve a finanszírozó NEAK-kal (felelőse az intézmény vezetője). Szakmai fórumokkal

(vármegyei főorvossal, kórházi osztályok, egyetemek) az egyes ellátásért felelős egységek vezetői tartják a kapcsolatot az intézményvezető koordinálása mellett. Az ellátási területünkön dolgozó alapellátást végző orvosokkal, gyógyszerészekkel és egyéb egészségügyi tevékenységet folytató személyekkel, illetve az intézményekkel folyamatos konzultációs (kétirányú) kapcsolatot tart fenn az intézmény és egyes egységei, a tájékoztatás, az információ csere céljából, az intézményvezető koordinálásával.
Külső fél felé nyilatkozattételre az intézményvezető jogosult.

Vegyes rendelkezések

Az intézményt törvényes képviselőként az intézményvezető képviseli. Képviseleti jogkörét az ügyek meghatározott csoportjára nézve állandó jelleggel, vagy meghatározott témákban esetenként az intézmény egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló munkavállalójára átruházhatja. Az intézményt külön meghatalmazás alapján szükség esetén ügyvéd képviseli az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvényben foglaltaknak megfelelően.

Kötelezettségvállalási és utalványozási jog

Kötelezettségvállalási és utalványozási jogköre csak az intézményvezetőnek, illetve az általa írásban erre a feladatra felhatalmazott személynek van. A kötelezettségvállalás csak a Várpalota Polgármesteri Hivatal Pénzügyi Irodavezetőjének, illetve e feladattal felhatalmazott személy ellenjegyzésével érvényes.

Melléklet:
A Térségi Népjóléti Gondozási Központ Szervezeti és Működési Szabályzata (SZMSZ)

Várpalota, 2025. március 12.