

## **1.számú melléklet: Értékelési szempontok**

### **Tartalom**

I. Munkaköri csoportok és az egyes munkaköri csoportokhoz kapcsolódó minősítési követelmények..	3
I.1. Orvosi bértáblában foglalkoztatottak .....	3
I.2 Szakdolgozók .....	4
II. Egyes minősítési szempontokhoz tartozó értékelések .....	5
II.1. Orvosi bértáblában foglalkoztatottak .....	5
II.1.1. Kötelező szempontok .....	5
II.1.1.1. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka .....	5
II.1.1.2. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat .....	5
II.1.1.3. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfélelégedettségi visszajelzés .....	5
II.1.1.4. A munkaidő kihasználása, munkaidő betartása .....	5
II.1.1.5. Betegdokumentációval kapcsolatos, adminisztrációs fegyelem .....	6
II.1.1.6. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség .....	6
II.1.1.7. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet .....	6
II.1.1.8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek .....	6
II.1.2. Választható szempontok .....	6
II.1.2.1. Oktatási-képzési terv végrehajtása .....	6
II.1.2.2. Műhibaperek - kártérítési ügyek .....	7
II.1.2.3. Reoperációk száma .....	7
II.1.2.4. Elvárható etikus magatartás .....	7
II.1.2.5. Konfliktuskezelés .....	7
II.1.2.6. Önállóság - döntési képesség .....	7
II.1.2.7. A beteg hozzátartozóival való kapcsolattartás .....	7
II.1.2.8. Szabálykövetés .....	8
II.1.2.9. Változásokra való nyitottság .....	8
II.1.2.10. Együtműködés más szervezetekkel .....	8
II.1.2.11. Kitűzött célok teljesítése .....	8
II.1.2.12. Infrastruktúra állapotának megőrzése .....	8
II.1.2.13. Betegútszervezés .....	8

II.1.2.14. Határidő betartása .....	8
II.1.2.15. Csapatmunka, együttműködés .....	9
II.1.2.16. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához.....	9
II.1.2.17. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke .....	9
II.1.2.18. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás.....	9
II.1.2.19. Munkatársak fejlesztése.....	9
II.1.3. Vezető beosztású személy esetén további minősítési szempontok.....	9
II.1.3.1. Humánerőforrás-gazdálkodás .....	9
II.1.3.2. Gazdálkodással kapcsolatos szabályok betartása.....	10
II.1.3.3. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala .....	10
II.1.3.4. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése .....	10
II.2. Szakdolgozók.....	11
II.2. Minősítési szempontok .....	11
II.2.1. A munkakör ellátása szempontjából szükséges szakmai ismeretek.....	11
II.2.2. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka .....	11
II.2.3. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat.....	11
II.2.4. A munkavégzéssel kapcsolatos magatartási, viselkedési és öltözködési szabályok betartása.....	11
II.2.5. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfélelégedettségi visszajelzés .....	12
II.2.6. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség.....	12
II.2.7. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet.....	12
II.2.8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek .....	12
II.2.9. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke .....	12
II.2.3. Vezető beosztású személy esetén további minősítési szempontok.....	13
II.2.3.1. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala .....	13
II.2.3.2. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése .....	13
II.2.3.3. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához.....	13
II.2.3.4. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás .....	13

## I. Munkaköri csoportok és az egyes munkaköri csoportokhoz kapcsolódó minősítési követelmények

### I.1. Orvosi bértáblában foglalkoztatottak

Orvostáblások (10 szempont)

8 szempont kötelező

2 szempont választható (klinikánként egységesnek kell lennie)

Vezetőknél (14 szempont)

további 4 szempont kötelező

1. A munkakör ellátása szempontjából szükséges szakmai ismeretek	szakmai ismeretet a 2. szempont keretében kérjük értékelni
2. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka	<b>kötelező szempont</b>
3. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség	<b>kötelező szempont</b>
4. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat	<b>kötelező szempont</b>
5. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet	<b>kötelező szempont</b>
6. A munkavégzéssel kapcsolatos magatartási, viselkedési és öltözködési szabályok betartása	a gyakorlati munka körében
7. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfelelégedettségi visszajelzés	<b>kötelező szempont</b>
8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek	<b>kötelező szempont</b>
9. Humán erőforrás-gazdálkodás	<b>vezetői szempont</b>
10. Oktatási-képzési terv végrehajtása	Szakképzésben részt vevők esetében szabadon választható szempont
11. Műhibaperek - kártérítési ügyek	szabadon választható szempont
12. Reoperációk száma	szabadon választható szempont
13. A munkaidő kihasználása, munkaidő betartása	<b>kötelező szempont</b>
14. Betegdokumentációval kapcsolatos, adminisztrációs fegyelem	<b>kötelező szempont</b>
15. Elvárható etikus magatartás	szabadon választható szempont
16. Konfliktuskezelés	szabadon választható szempont
17. Önállóság - döntési képesség	szabadon választható szempont
18. Munkatársak fejlesztése	szabadon választható szempont
19. A beteg hozzátartozóival való kapcsolattartás	szabadon választható szempont
20. Szabálykövetés	szabadon választható szempont
21. Változásokra való nyitottság	együttműködés körében
22. Együttműködés más szervezetekkel	szabadon választható szempont
23. Kitzűzött célok teljesítése	szabadon választható

	szempont
24. Gazdálkodással kapcsolatos szabályok betartása	vezetői szempont
25. Infrastruktúra állapotának megőrzése	szabadon választható szempont
26. Betegútszervezés	szabadon választható szempont
27. Határidő betartása	szabadon választható szempont
28. Csapatmunka, együttműködés	szabadon választható szempont
29. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala	kérdés, hogy legyen-e kötelező értékelni a vezetőknél
30. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése	vezetői szempont
31. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához	szabadon választható szempont
32. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke	szabadon választható szempont
33. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás	vezetői szempont

## **I.2 Szakdolgozók**

Szakdolgozók (9 szempont) kötelező

Vezetőknél (13 szempont)  
további 4 szempont kötelező

1. A munkakör ellátása szempontjából szükséges szakmai ismeretek	
2. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka	
3. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség	
4. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat	
5. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet	
6. A munkavégzéssel kapcsolatos magatartási, viselkedési és öltözködési szabályok betartása	
7. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfélelégedettségi visszajelzés	
8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek	
9. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala	vezetői szempont
10. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése	vezetői szempont
11. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához	vezetői szempont
12. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke	
13. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás	vezetői szempont

## **II. Egyes minősítési szempontokhoz tartozó értékelések**

### ***II.1. Orvosi bértáblában foglalkoztatottak***

Az orvos, szakorvos, fogorvos, szakfogorvos, gyógyszerész, szakgyógyszerész, továbbá egyéb nem egészségügyi egyetemi végzettséggel, valamint nem egészségügyi egyetemi végzettséggel és egészségügyi felsőfokú szakirányú szakképesítéssel rendelkező egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló személy részére

#### **II.1.1. Kötelező szempontok**

##### **II.1.1.1. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka**

- szakmai ismeretei naprakészek, a munkakörének megfelelőek
- munkáját a munkaköri feladatainak, a munkáltató utasításainak és a szakma szabályainak megfelelően a betegek érdekében végzi
- az egészségügyi dolgozó munkaidejében az e minőségében hozzáforduló beteg megfelelő ellátása iránt – az Eütv. 126. § (2) bekezdésekben<sup>1</sup> foglaltaknak, illetve szakmai kompetenciájának és felkészültségének megfelelő módon - intézkedik

##### **II.1.1.2. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat**

- munkakörének megfelelő felelősséggel, motiváltan, elkötelezettséggel végzi feladatait
- munkavégzésének eredményéért minden esetben vállalja a felelősséget
- az esetleges hibákat azonnal, önmagától korigálja, illetve segítséget kér annak korigálásához
- felelőssége és hivatástudata következtében a munkavállaló szakmai munkája meghatározó a munkahelyi környezetében.

##### **II.1.1.3. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfélelégedettségi visszajelzés**

- az értékelési időszakban előfordult-e munkavállalót érintő beteg/ügyfélpanasz, a betegpanaszok kivizsgálása során elmarasztalásra került-e
- az értékelési időszakban előforduló, munkavállalót érintő beteg/ügyfél részéről történt pozitív visszajelzések

##### **II.1.1.4. A munkaidő kihasználása, munkaidő betartása**

- az Eütev. és az Eszj Vhr. szerinti munkaidőbeosztási szabályok betartását elősegíti
- munkakezdése mindig pontos

---

<sup>1</sup> 126. § (2) Az orvos - feltéve, ha szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján erre jogosult - a hozzá forduló beteget megvizsgálja. A vizsgálat megállapításaitól függően a beteget ellátja, vagy - a megfelelő tárgyi és személyi feltételek hiánya esetén - a megfelelő feltételekkel rendelkező orvoshoz, illetve egészségügyi szolgáltatóhoz irányítja.

- munkaidejét a munkaköri feladatainak elvégzésével tölti
- a munka befejezése a feladatok ellátásához igazodik
- munkaidő-nyilvántartását pontosan, naprakészen vezeti

#### **II.1.1.5. Betegdokumentációval kapcsolatos, adminisztrációs fegyelem**

- munkakörébe tartozó betegdokumentációs feladatokat a jogszabályoknak és a munkáltató előírásainak megfelelően, pontosan, naprakészen ellátja
- betegdokumentációs hiányosság miatt – a munkavállaló magatartására visszavezethetően – elmarasztalásra került-e a munkáltató az értékelési időszakban

#### **II.1.1.6. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség**

- munkavégzése során felmerült problémákat önállóan kezeli, konfliktusokat megfelelően feloldja
- munkatársait segíti a problémák megoldásában
- magas színvonalú szakmai felkészültsége a ritkán előforduló problémák megoldását is sikeressé teszi számára
- iránymutatást ad munkatársai számára egy-egy probléma megoldását illetően

#### **II.1.1.7. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet**

- munkáját pontosan, precízen, a szakma szabályai szerint végzi
- szorgalmas, hangsúlyt fektet a feladatok határidőben történő teljesítésére
- törekszik a hibamentességre, az esetlegesen előforduló hibákat azonnal észleli, javítja
- munkaidejének megszervezésében a hatékonyságra törekszik
- új feladatok elsajátítása során figyelmes, proaktív

#### **II.1.1.8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek**

- könnyen teremt kapcsolatot munkatársaival, jó közösségi embernek tartják
- világosan kommunikál
- udvarias, segítőkész, szükséges mértékben határozott
- vezetői utasításai alapján jár el, annak megfelelően ad tájékoztatást harmadik személy felé
- következetes, hiteles
- nem tesz sértő, bántó megjegyzést sem a betegekre, sem munkatársaira

### **II.1.2. Választható szempontok**

#### **II.1.2.1. Oktatási-képzési terv végrehajtása**

Releváns esetben:

- oktatási/képzési tervben szereplő feladatok végrehajtása határidőben történik
- oktatási/képzési tervnek megfelelő az előrehaladás, nincs elmaradás a követelmények teljesítésében
- oktatási-képzési tervben előírtakat teljesítette

### **II.1.2.2. Műhibaperek - kártérítési ügyek**

- általa kezelt beteggel kapcsolatosan nem merült fel műhiba
- általa kezelt beteg vagy hozzátartozója nem indított műhiba/kártérítési pert az Egyetem ellen
- az értékelési időszakban lezárult műhiba/kártérítési per eredménye az alperesi pernyertesség, elmarasztaló ítélet nem született
- az értékelési időszakban lezárult műhiba/kártérítési per a felek megegyezésével zárult le, vagy peren kívüli megállapodás jött létre, amely az Egyetem számára fizetési kötelezettséget jelentett

### **II.1.2.3. Reoperációk száma**

Releváns esetben

- nem fordult elő reoperáció az értékelési időszakban
- reoperációk száma ... db volt az értékelési időszakban, amely nem a beteg együttműködésének hiányára vezethető vissza

### **II.1.2.4. Elvárható etikus magatartás**

- intézmény etikai kódexében foglaltaknak megfelelő magatartás
- munkatársak felé udvarias, megfontolt, segítőkész magatartást tanúsít, jól felismeri a helyzeteket, empátikus, türelmes
- titoktartási képesség, intimitás megőrzése, autonómia tisztelete
- „Ne árts!”; jótekonyság, igazságosság elvének betartása

### **II.1.2.5. Konfliktuskezelés**

- képes a konfliktusok megoldására, a win-win helyzetek elérésére
- konfliktus esetén annak békés megoldására törekszik, a problémák megbeszélésével igyekszik feloldani a helyzetet
- a saját hatáskörében kezelhető konfliktusok önálló megoldására törekszik, a konfliktusokat igyekszik elkerülni
- a konfliktusok megoldását keresve együttműködő, alkalmazkodó
- munkahelyi agresszió esetén fellép annak megszüntetése érdekében

### **II.1.2.6. Önállóság - döntési képesség**

- Képes ismereteire, tapasztalataira támaszkodva folyamatos útmutatás és irányítás nélkül elvégezni a számára meghatározott feladatokat
- Felismeri a döntéshelyzeteket, és a rendelkezésre álló információk alapján az adott helyzetben elvárható optimális döntést hozza meg, döntéseiért vállalja a felelősséget
- Téves döntései következményeit vállalja, a lehetőségekhez képest helyrehozza, a jövőre nézve beépíti a tapasztalatokat a döntéseibe

### **II.1.2.7. A beteg hozzátartozóival való kapcsolattartás**

- a hozzátartozókkal való kapcsolattartás megfelel a jogszabályi előírásoknak, a beteg gyógykezelését elősegíti

- a beteg jogainak tiszteletben tartása
- a beteg állapotáról rendszeresen tájékoztatást ad a hozzátartozók kérésének megfelelően

#### **II.1.2.8. Szabálykövetés**

Ha a II.1.2.5. pont értékelésre került, akkor ez a szempont nem választható

- a szakma szabályai szerint jár el, az adott helyzetben tőle elvárható magatartást tanúsítja
- követi a jogszabályi előírásokat, belső szabályokat, annak megfelelően végzi munkáját
- reálisan méri fel a szabálykövető magatartása irányait, nem esik túlzásba
- az értékelési időszakban volt-e elmarasztalva szabályszegés miatt, ha igen, hány alkalommal
- szabálytalanság észlelése esetén megteszi a megfelelő, kompetenciakörébe eső intézkedéseket

#### **II.1.2.9. Változásokra való nyitottság**

- a munkavégzésével összefüggésben előforduló változásokat elfogadja, esetleg proaktívan elősegíti azok sikeres megvalósulását
- munkatársai körében a változásokhoz való alkalmazkodást nem gátolja, elősegíti
- a változásokat előnyére igyekszik fordítani

#### **II.1.2.10. Együttműködés más szervezetekkel**

- munkavégzése során kapcsolatba került szervezetekkel a tőle elvárható mértékű együttműködést tanúsítja
- konzíliumokon aktívan részt vesz, segíti a társszakterületek munkáját

#### **II.1.2.11. Kitűzött célok teljesítése**

- a számára kitűzött célokat teljesíti
- elmaradás esetén jelzéssel él a vezetője felé, segítséget kér

#### **II.1.2.12. Infrastruktúra állapotának megőrzése**

- munkavégzése során a rendelkezésére álló tárgyi eszközök, helységek, berendezések állapotát megőrzi, kíméli, azokat rendeltetésszerűen használja
- az értékelési időszakban nem fordult elő dologi kár tevékenységével összefüggésben, amely számára felróható

#### **II.1.2.13. Betegútszervezés**

- a beteg kórházba kerülése és a műtét megkezdése között eltelt idő szakma szabályai szerint optimális-e
- a beteg osztályra való kerülése és a műtét megkezdése között eltelt idő szakma szabályai szerint optimális-e

#### **II.1.2.14. Határidő betartása**

- munkavégzése során az előírt határidőket minden esetben betartja, nem volt az értékelési időszakban határidő mulasztása
- munkáját a határidőkre tekintettel szervezi



#### **II.1.2.15. Csapatmunka, együttműködés**

- munkavégzése során tisztában van a tevékenységeihez kötődő teljes folyamattal, azok elemeivel, felelőseivel, ennek megfelelően együttműködik az érintettekkel
- nem egyéni céljai, hanem a szervezeti érdek vezérli
- együttműködik közvetlen munkatársaival, vezetőivel a hatékony betegellátás érdekében
- Milyen mértékben tud kollégáihoz, illetve más szervezeti egység kollégáihoz alkalmazkodni.

#### **II.1.2.16. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához**

- a számára kitűzött teljesítménycélok elérésének aránya (legfeljebb 100%)

#### **II.1.2.17. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke**

- a klinikai működőképességét saját szakterületén akár többletmunka vállalásával is biztosítja
- ellátási szükséglet esetén rugalmasan rendelkezésre áll

#### **II.1.2.18. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás**

- a betegellátás feladataiban kompetenciájának megfelelően részt vesz
- szakmai tudásának köszönhetően az esetek többségében önállóan meg tudja oldani az összetettebb problémákat is
- vizsgálatkérései indokoltak

#### **II.1.2.19. Munkatársak fejlesztése**

- továbbképzésen részt vett munkatársak száma
- továbbképzések szervezése, a részvétel elősegítése
- szakmai fejlesztés mellett kompetenciafejlesztés megvalósítása (kommunikáció, kiégés elleni védelem, konfliktuskezelés stb.)
- rendszeres fórum biztosítása a tudásmegosztásra

### **II.1.3. Vezető beosztású személy esetén további minősítési szempontok**

#### **II.1.3.1. Humánerőforrás-gazdálkodás**

- fluktuáció a szervezeti egységben (orvos, szakdolgozó)
- létszám optimalizálás érdekében tett intézkedések
- ügyeleti, túlóra óraszám a szervezeti egységben
- önként vállalt többletmunka elrendelését megelőzően kimerítésre került-e a munkaidő terhére történő és a kötelező túlmunkavégzés
- foglalkoztatási és munkaidőszabályok betartása
- műtők kihasználtsága optimális-e
- ügyeletben elvégzett műtétek aránya az összes műtéhoz képest

### **II.1.3.2. Gazdálkodással kapcsolatos szabályok betartása**

- a klinika gazdasági tervének végrehajtása
- kötelezettségvállalási szabályok betartása és betartatása

### **II.1.3.3. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala**

- az általa irányított szervezeti egység működése jogszerű, a szakma szabályainak megfelelő volt az értékelési időszakban
- szakmai iránymutatásul, például szolgál a szervezeti egység működése a társszakterületek számára
- nem fordultak elő betegpanaszok az értékelési időszakban, ha igen, azok száma
- műhibaperek/kártérítési ügyek száma
- az adminisztrációs fegyelem jó, nem volt hiányosság

### **II.1.3.4. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése**

- a munkaszervezési struktúra optimális, a szakma szabályainak megfelelő
- műtétek elosztásánál az egyenlő terhelésre törekszik
- a vezető által kialakított folyamatok hatékonyak, betartásra kerülnek
- a munkaszervezés során a jogszabályi előírások, kiemelten a munkavégzéssel kapcsolatos időkorlátok figyelembevételre és betartásra kerülnek
- a munkavégzés jól dokumentált, a betegdokumentáció teljeskörű, hiánytalan
- fentiek megvalósulása érdekében folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés történik
- az észlelt eltérések korrigálásra kerülnek
- a működési kockázatokat a vezető felmérte, a szükséges intézkedéseket megtette

## **II.2. Szakdolgozók**

Minősítés szempontjai az egészségügyi szakdolgozó munkakörökben foglalkoztatott egészségügyi szolgálati jogviszonyban álló személyek részére.

### **II.2. Minősítési szempontok**

#### **II.2.1. A munkakör ellátása szempontjából szükséges szakmai ismeretek**

- szakmai ismeretei naprakészek, a munkakörének megfelelőek
- szakmai tudását folyamatosan fejleszti
- a kötelező továbbképzések mellett önkéntesen is részt vesz szakmai ismeretei bővítését eredményező továbbképzéseken
- szakmai tudását átadja, segíti munkatársai fejlődését

#### **II.2.2. A munkakör ellátása során végzett szakmai, gyakorlati munka**

- munkáját a munkaköri feladatainak, a munkáltató utasításainak és a szakma szabályainak megfelelően a betegek érdekében végzi
- az egészségügyi dolgozó munkaidejében az e minőségében hozzáforduló beteg megfelelő ellátása iránt – az Eütv. 126. § (5) bekezdésében<sup>2</sup> foglaltaknak, illetve szakmai kompetenciájának és felkészültségének megfelelő módon - intézkedik

#### **II.2.3. A munkavégzéssel kapcsolatos felelősség- és hivatástudat**

- munkakörének megfelelő felelősséggel, motiváltan, elkötelezettséggel végzi feladatait
- munkavégzésének eredményéért minden esetben vállalja a felelősséget
- az esetleges hibákat azonnal, önmagától korrigálja, illetve segítséget kér annak korrigálásához
- felelőssége és hivatástudata következtében a munkavállaló szakmai munkája meghatározó a munkahelyi környezetében.

#### **II.2.4. A munkavégzéssel kapcsolatos magatartási, viselkedési és öltözködési szabályok betartása**

- munkavégzése során a rendelkezésére álló tárgyi eszközök, helységek, berendezések állapotát megőrzi, kíméli, azokat rendeltetésszerűen használja
- munkavégzése során kapcsolatba került szervezetekkel a tőle elvárható mértékű együttműködést tanúsítja
- a szakma szabályai szerint jár el, az adott helyzetben tőle elvárható magatartást tanúsítja
- követi a jogszabályi előírásokat, belső szabályokat, annak megfelelően végzi munkáját

---

<sup>2</sup> 126. § (5) Az orvosi szakképzettséggel nem rendelkező egészségügyi dolgozó a hozzá forduló beteg vizsgálatáról kompetenciájának keretei között saját maga, illetőleg, ha az kompetenciájának kereteit meghaladja, az erre jogosult orvos értesítése útján gondoskodik. Ez utóbbi esetben azonban, ha a beteg állapota azt szükségessé teszi, az orvos megérkezéséig elvégzi mindazokat a beavatkozásokat, amelyek nyújtására szakmai kompetenciája és felkészültsége alapján jogosult.

- a hozzátartozókkal való kapcsolattartás megfelel a jogszabályi előírásoknak, a beteg gyógykezelését elősegíti
- a beteg jogait tiszteletben tartja
- képes a konfliktusok megoldására, a win-win helyzetek elérésére
- intézmény etikai kódexében foglaltaknak megfelelő magatartást tanúsítja
- munkatársak felé udvarias, megfontolt, segítőkész magatartást tanúsít, jól felismeri a helyzeteket, empatikus, türelmes
- titoktartási képesség, intimitás megőrzése, autonómia tisztelete jellemzi

#### **II.2.5. A munkavégzéssel kapcsolatos beteg/ügyfélelégedettségi visszajelzés**

- az értékelési időszakban előfordult-e munkavállalót érintő beteg/ügyfélpanasz, a betegpanaszok kivizsgálása során elmarasztalásra került-e (ha nem volt 3 pont, ha volt, de csekély súlyú 1-2 pont, ha volt és súlyos 0 pont)
- az értékelési időszakban előforduló, munkavállalót érintő beteg/ügyfél részéről történt pozitív visszajelzések (ha volt, 3 pont adandó)

#### **II.2.6. A szakmai munkával kapcsolatos problémamegoldó képesség**

- munkavégzése során felmerült problémákat önállóan kezeli, konfliktusokat megfelelően feloldja
- munkatársait segíti a problémák megoldásában
- magas színvonalú szakmai felkészültsége a ritkán előforduló problémák megoldását is sikeressé teszi számára
- iránymutatást ad munkatársai számára egy-egy probléma megoldását illetően

#### **II.2.7. A munkavégzéssel kapcsolatos pontosság, szorgalom, igyekezet**

- munkáját pontosan, precízen, a szakma szabályai szerint végzi
- szorgalmas, hangsúlyt fektet a feladatok határidőben történő teljesítésére
- törekszik a hibamentességre, az esetlegesen előforduló hibákat azonnal észleli, javítja
- munkaidejének megszervezésében a hatékonyságra törekszik
- új feladatok elsajátítása során figyelmes, proaktív

#### **II.2.8. A munkavégzéssel kapcsolatos kommunikációs képességek**

- könnyen teremti kapcsolatot munkatársaival, jó közösségi embernek tartják
- világosan kommunikál
- udvarias, segítőkész, szükséges mértékben határozott
- vezetői utasításai alapján jár el, annak megfelelően ad tájékoztatást harmadik személy felé
- következetes, hiteles
- nem tesz sértő, bántó megjegyzést sem a betegeknek, sem munkatársaira

#### **II.2.9. A szervezeti egység szervezeti működéséhez való hozzájárulás mértéke**

- a klinikai működőképességét saját szakterületén akár többletmunka vállalásával is biztosítja
- ellátási szükséglet esetén rugalmasan rendelkezésre áll

### **II.2.3. Vezető beosztású személy esetén további minősítési szempontok**

#### **II.2.3.1. A vezető által irányított szervezeti egység munkájának színvonala**

- az általa irányított szervezeti egység működése jogszerű, a szakma szabályainak megfelelő volt az értékelési időszakban
- szakmai iránymutatásul, például szolgál a szervezeti egység működése a társszakterületek számára
- nem fordultak elő betegpanaszok az értékelési időszakban, ha igen, azok száma
- műhibaperek/kártérítési ügyek száma
- az adminisztrációs fegyelem jó, nem volt hiányosság

#### **II.2.3.2. A vezető által irányított szervezeti egység munkavégzésének szervezése**

- a munkaszervezési struktúra optimális, a szakma szabályainak megfelelő
- műtétek elosztásánál az egyenlő terhelésre törekszik
- a vezető által kialakított folyamatok hatékonyak, betartásra kerülnek
- a munkaszervezés során a jogszabályi előírások, kiemelten a munkavégzéssel kapcsolatos időkorlátok figyelembevételre és betartásra kerülnek
- a munkavégzés jól dokumentált, a betegdokumentáció teljeskörű, hiánytalan
- fentiek megvalósulása érdekében folyamatba épített előzetes és utólagos vezetői ellenőrzés történik
- az észlelt eltérések korrigálásra kerülnek
- a működési kockázatokat a vezető felmérte, a szükséges intézkedéseket megtette

#### **II.2.3.3. Hozzájárulás a szervezeti teljesítmény célkitűzésben megfogalmazott célok megvalósításához**

- a számára kitűzött teljesítménycélok elérésének aránya (legfeljebb 100%)

#### **II.2.3.4. A szervezeti egység szakmai tevékenységéhez, eredményességéhez, hatékonyságához való hozzájárulás**

- a betegellátás feladataiban kompetenciájának megfelelően részt vesz
- szakmai tudásának köszönhetően az esetek többségében önállóan meg tudja oldani az összetettebb problémákat is