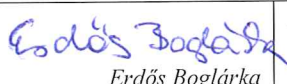
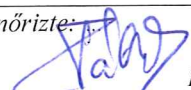
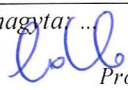


**Szegedi Tudományegyetem****Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv**

Készült az  
ESG:2015,  
az MSZ EN ISO 9001:2015,  
az MSZ ISO/IEC 27001:2014 és  
a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES 2.0)  
követelményei alapján.

Készítette:  Erdős Boglárka	Ellenőrizte:  Fábán Zoltán	Jóváhagyta ...  Prof. Dr. Csóka Hedvika
--	---	--



 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM		<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>	
Azonosító: <b>IMR KK</b>		Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>   Oldal: <b>2 / 38</b>

## Tartalom

1	Bevezetés.....	4
2	A Szegedi Tudományegyetem bemutatása.....	4
2.1	Környezet (ESG 1.1.) .....	4
2.2	Vezetői szerepvállalás (ESG 1.1.) .....	7
2.2.1	Küldetésnyilatkozat (ESG 1.1.).....	7
2.2.2	Jövőkép ((ESG 1.1.)).....	8
2.2.3	Stratégiai célok ((ESG 1.1., 1.3., 1.4., 1.6., 1.7.)) .....	8
2.2.4	Szervezeti felépítés (ESG 1.1.) .....	11
2.2.5	Feladatok (ESG 1.1.).....	12
2.2.6	Szabályozási rendszer .....	13
3	Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer bemutatása.....	18
3.1	Működésünk elvei (ESG 1.1.) .....	18
3.2	Tervezés.....	20
3.2.1	A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.).....	20
3.2.2	Célok és elérésük megtervezése (ESG 1.1.).....	21
3.2.3	A változások tervezése (ESG 1.1.).....	21
3.3	Támogatás.....	22
3.3.1	Erőforrások (ESG 1.2., 1.9, 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.).....	22
3.3.2	Felkészültség (kompetencia) (ESG 1.5.).....	22
3.3.3	Tudatosság.....	23
3.3.4	Kommunikáció (ESG 1.8.).....	23
3.3.5	Dokumentált információk és kezelésük .....	23
3.4	Működés .....	23
3.4.1	Működéstervezés és –felügyelet (ESG 1.1.) .....	23
3.4.2	A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.).....	24
3.4.3	A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése (ESG 1.2., 1.9., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.).....	25
3.4.4	A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete ((ESG 1.5.) .....	26
3.4.5	A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása.....	27
3.4.6	A termékek és szolgáltatások kibocsátása.....	28
3.4.7	A nem megfelelő kimenetek felügyelete.....	28

 SZÉKES TUDOMÁNYRENDELŐ		<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>	
Azonosító: <b>IMR KK</b>		Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>   Oldal: <b>3 / 38</b>

3.5	Teljesítményértékelés .....	28
3.5.1	Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés (ESG 1.2., 1.9., 1.5., 1.7.)...	28
3.5.2	Belső audit.....	29
3.5.3	Vezetőségi átvizsgálás (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) .....	30
3.6	Fejlesztés .....	30
3.6.1	Általános előírások.....	30
3.6.2	Folyamatos fejlesztés (ESG 1.1., 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 1.8.).....	31
3.6.3	Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenységek .....	32
3.7	Folyamatok .....	33
3.7.1	Főfolyamatok (ESG 1.1.) .....	33
3.7.2	Irányítási folyamatok (ESG 1.6., 1.8) .....	34
3.7.3	Támogató folyamatok (ESG 1.6., 1.7., 1.8.) .....	35
3.7.4	Speciális, önállóan kezelt folyamatok (ESG 1.5., 1.6.).....	37
4	Mellékletek.....	38
	M1 Részletes szervezeti felépítés.....	38
	M2 Fogalmak, szakkifejezések és meghatározásuk.....	38
	M3 Érvényben lévő eljárásutasítások és folyamatleírások jegyzéke .....	38

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>4 / 38</b>

## 1 Bevezetés

*A IMR KK célja, felépítése, rendelkező hivatkozások (Az ISO 9001:2015-ös szabvány 1-es pontja szerint bemutatva)*

## 2 A Szegedi Tudományegyetem bemutatása

### 2.1 Környezet (ESG 1.1.)

*Az ISO 9001:2015-ös szabvány 4-es pontja szerint bemutatva*

*A szervezet és környezetének megértése, Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése, Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer alkalmazási területének meghatározása, Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer és folyamata (alapelvek is, lásd ESG, Fenntarthatóság, SDG, EFQM, Irányítási rendszerek).*

A Szegedi Tudományegyetem a régió szellemi központja, országos viszonylatban a vidék piacvezető negyedik generációs kutatóegyeteme, nemzetközi rangsorokban is előkelő helyen szereplő versenyképes minőségi egyetem, amely eredményeit gazdasági és társadalmi beágyazódás révén a környezetével összhangban és közösen éri el.

A külső környezetre vonatkozó, regionális helyzetelemzés eredményeképpen az alábbiak fogalmazhatóak meg.

A Dél-Alföldi régióra jellemző demográfiai helyzetkép csökkenő születésszámokat, előregedő népességet mutat, melyet tovább súlyt az elvándorlás okozta veszteség; a népességszökkenés nagyobb mértékben sújtja a régiót, mint az országot. A kedvezőtlen demográfiai tendenciák megfordításához elsősorban a gyermekvállalás növekedése, másodsorban pedig az egészségügyi ellátórendszer minőségének javítása szükséges (egészségben eltöltött életek számának növelése), teljes egyéni életúthoz kapcsolódó komplex demográfiai programként, melyben hangsúlyt kap a teljes egészség értéklánc fejlesztése.

Ennél fogva a régió kitörési pontja lehet a felsőoktatási intézmények, kutatóhelyek, klinikák, egészségügyi kutatóintézetek, kutatókórházak hálózatosodása és tudástranszfer tevékenysége az egészségügyi, illetve egészségiparhoz kötődő kutatás-fejlesztési és innovációs tevékenységek területén, valamint az egészségipari és egészségtudományi kutatás-fejlesztési területek fejlesztésével kutatói teamek kialakítása, kiválósági központok létrehozása.

A Dél-alföldi régió helyzete az oktatás szempontjából többnyire kedvezőnek mondható. A képzési rendszer, a régióban működő nevelő- és oktatási intézmények a kigyermekkortól egészen a munkaerő-piacon való elhelyezkedésig biztosítják a tanulási-oktatási feltételekhez, a szellemi és tárgyi eszközökhöz, a magas szintű (szak)tudáshoz és az annak megszerzéséhez szükséges infrastruktúrához való hozzáférést – a szakmaválasztásra akár középfokú, akár felsőfokú oktatás befejezését követően kerüljön sor. A régióban megtalálható közép-, és felsőfokú oktatási intézményeknek köszönhetően a szakképzett munkaerő helyben megtermelődik, ugyanakkor a régió több, területenként eltérő végzettségű, szakképzett munkavállalót tudna felszívni.

A fejlesztés egyrészt a meglévő sokszínű képzési portfólióra, a képzőhelyek által kibocsájtott végzettek nagyobb arányú megtartására, régióba vonzására, másrészt a munkaerő-piaci

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>5 / 38</b>

kapcsolatok fejlesztésére, a munkaerő-piaci elvárásokhoz igazodó képzésfejlesztésre (duális), a piaci, gazdasági kihívásokra reagáló új képzések, kompetenciaközpontok létrehozására építhető.

Továbbra is folyamatos tartalmi és módszertani fejlesztések szükségesek az egyes képzési területeken, különösen a kiemelt nemzetgazdasági ágazatok tekintetében (orvos-, egészségügyi és szociális képzés, természettudományi, műszaki és informatikai, gazdaságtudományi, agrárképzés, pedagógusképzés).

Ugyanígy biztosítani kell a magas színvonalú személyi és tárgyi infrastrukturális feltételeket: fontos az intézmények számára a kiváló oktató-kutató személyzet megtartása; akárcsak a folyamatos infrastrukturális fejlesztések és beruházások (épületek karbantartása, felújítása, új és modern épületek, épülettömbök kialakítása).

További lehetőségeket rejt magában a felsőoktatási intézmények közötti szinergiák magasabb fokú kiaknázása, a képzési szintek és kompetenciák fejlesztése, összehangolása is, ami az intézmények és a régió hosszútávú sikerének egyaránt az egyik kulcsa.

A Szegedi Tudományegyetem a régió szellemi központja, országos viszonylatban a vidék piacvezető negyedik generációs kutatóegyeteme, nemzetközi rangsorokban is előkelő helyen szereplő versenyképes minőségi egyetem, amely eredményeit gazdasági és társadalmi beágyazódás révén a környezetével összhangban és közösen éri el.

Egy olyan jövőképet alkotott, mely szerint fő folyamatainak – oktatás, kutatás, harmadik misszió és társadalmi felelősségvállalás, gyógyítás – végzése során folyamatosan fenntartható módon és rugalmasan képes alkalmazni a nemzetközi versenyképességet biztosító innovatív módszereket, az elvárások és trendek monitorozásával, működésbe való beépítésével és a minőség fejlesztésével. A kiválóság a szervezeti kultúra részeként szokássá és teljes körűvé válik, a magyar, határon túli magyar valamint a nemzetközi oktatók, kutatók és hallgatók számára a „szegedi egyetemi polgár”-i lét meghatározó élmény és élethosszig tartó lojalitást eredményez az intézmény irányába.

SZTE a középtávú jövőképét öt funkcionális terület mentén az alábbiak szerint fogalmazta meg:

- **OKTATÁS:** A Szegedi Tudományegyetem regionális, országos, illetve nemzetközi munkaerő-piaci elvárásokhoz mind tartalmában, mind módszertanában naprakész módon kapcsolódó regionális, hazai és nemzetközi viszonylatban is versenyképes, kompetencia alapú és gyakorlatorientált tudást és végzettséget biztosít a képzési szintek teljes vertikumában és a képzési területek teljes palettáján.
- **KUTATÁS:** A Szegedi Tudományegyetemen az innovációs értéklánc minden elemében meghatározó a kutatási kiválóság, melyet az „universitas” adta lehetőségek minél teljesebb kiaknázásával, a tudományterületeken átívelő interdiszciplináris szemlélet meghonosításával és a regionális, hazai és nemzetközi szinten is fókuszált kutatási és művészeti portfóliójával ér el.
- **3. MISSZIÓ:** A Szegedi Tudományegyetem maga is példát mutatva a társadalmi felelősségvállalásban, a modern, globális és állandóan változó társadalmi kihívásokhoz alkalmazkodni tudó, a komplex társadalmi, szakmai problémákat megérteni és megoldani képes, környezettudatos és egészséges állampolgárokat nevelő felsőoktatási

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>6 / 38</b>

intézmény, mely a dél-alföldi régió egyik legnagyobb szervezeteként kiemelt szerepet vállal a térség társadalmi, gazdasági, kulturális életében is.

- **EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS:** A Szegedi Tudományegyetem a teljes egészségértéklánc minden lépésében innovatív megoldásokat fejlesztő és alkalmazó oktató, megelőző, ellátó és gondoskodó tevékenységet gyakorló szerepkört tölt be az SZTE munkavállalók, hallgatók, valamint a dél-alföldi és a határokon átívelő régió állampolgárai számára.
- **SZERVEZETI MŰKÖDÉS:** A Szegedi Tudományegyetem feladatait olyan korszerű és hatékony belső működési és irányítási rendszer mentén látja el, mely biztosítja a folyamatok és tevékenység ellátáshoz szükséges optimális erőforrás-allokációt, ezzel járulva hozzá a képzési, kutatási és művészeti kiválóság fenntartásához.

A Szegedi Tudományegyetem **integrált minőségmenedzsment rendszert** működtet, melynek hatálya kiterjed az SZTE valamennyi oktatási, kutatási szervezeti egységére (valamennyi karára, a Szent-Györgyi Albert Klinikai Központra, valamint a kari szervezeten kívüli oktatási kutatási egységekre), szolgáltató egységeire, valamint a központi gazdálkodásirányítási és igazgatási egységeire, a felsorolt egységekben lévő oktatókra, kutatókra, a nem oktató dolgozókra és valamennyi hallgatói jogviszonyban lévő hallgatóra.

Az SZTE minőségirányítási rendszerének keretében végzett minőségértékelés kiterjed:

- az intézmény valamennyi szervezeti egységére külön-külön,
- valamint az intézmény egészére.

A minőségközpontú irányítás kiterjed:

- az intézmény valamennyi szervezeti egységére külön-külön,
- valamint az intézmény egészére.

A Szegedi Tudományegyetem **integrált minőségmenedzsment rendszere** tanúsítvánnyal rendelkezik az alábbi területekre kiterjedően:

- ISO 9001: Járó- és fekvőbeteg ellátási szakterületen történő gyógyító, megelőző, területi és progresszív egészségügyi szolgáltatás, diagnosztikai szolgáltatások, védőnői ellátás. Klinikai kutatási és fejlesztési, szak és továbbképzési tevékenységek. Könyvtári szolgáltatások. A betegellátási és könyvtári tevékenységet támogató, egyetemi háttér folyamatok.
- ISO 27001: Járó- és fekvőbeteg ellátási szakterületen történő felnőtt és gyermek gyógyító, megelőző területi és progresszív egészségügyi szolgáltatás, gondozás, diagnosztikai szolgáltatások, védőnői ellátás és a betegellátást kiszolgáló tevékenységek végzése során a betegek egészségügyi és személyes adatainak biztonsága.
- MEES 2.0: Járó- és fekvőbeteg ellátási szakterületen történő gyógyító, megelőző, területi és progresszív egészségügyi szolgáltatás, diagnosztikai szolgáltatások, védőnői ellátás. (kizárás: Háziiorvosi ellátási folyamatok).

Az SZTE intézményi szintű MAB akkreditációjának fenntartásához kapcsolódóan **önértékelést** végez, az EFQM modell, az ESG szenderedek iránymutatása és az SDG célok figyelembe vételével.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>7 / 38</b>

## 2.2 Vezetői szerepvállalás (ESG 1.1.)

*Az ISO 9001:2015-ös szabvány 5-ös pontja szerint bemutatva*

*Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség, Vállalati politika, Szervezeti szerepek, felelősségek és hatáskörök*

### 2.2.1 Küldetésnyilatkozat (ESG 1.1.)

A Szegedi Tudományegyetem olyan gazdag hagyományokkal rendelkező, a magyar felsőoktatás magas presztízsű intézménye, amely hivatásának tekinti az alap- és mesterképzés, tudományos (doktori) képzés, a felsőfokú szakképzés és a szakirányú továbbképzés szintjein megvalósuló minőségi oktatást, az alap- és alkalmazott kutatást és kutatás-fejlesztést, a képző- és előadóművészetet, továbbá a gyógyítást, a társadalmi felelősségvállalást és a vállalkozói szemlélet fejlesztését.

A Szegedi Tudományegyetem, hagyományainak megfelelően, az oktatásban biztosítja a magas szintű elméleti megalapozottság és a külső partneri kapcsolatokon is alapuló gyakorlat egységét. Feladatának tekinti a tudomány haladásával, az információs technológiák fejlődésével és a társadalmi igények szem előtt tartásával a képzés tartalmának folyamatos fejlesztését, mind a több szintű, mind a többnyelvű oktatás területén.

A Szegedi Tudományegyetem célja, hogy az általa kiadott diplomák megfeleljenek a munkaerő-piaci követelményeknek, végzett diákjaikért a hazai és külföldi munkaadók egyaránt versengjenek. A Szegedi Tudományegyetem által kiadott magas presztízsű diplomákhoz olyan oktatási feltételeket teremt, melyek egyben elősegítik a hallgatók tudományos fejlődését. A Szegedi Tudományegyetem fontos szerepet vállal a hallgatók életének szervezésében olyan lehetőségek biztosításával, amelyek elősegítik a hallgatók értelmiségivé válását, a hallgatók közti esélyegyenlőség fenntartását.

A Szegedi Tudományegyetemnek küldetése és célja a tudomány, a nemzetközi összehasonlításban is versenyképes kutatás művelése, a kutatóegyetemi jelleg biztosítása. A nemzetközi és hazai programok részeként megvalósuló tevékenysége átfogja az alap- és alkalmazott kutatást, a művészeti alkotó tevékenységet, a termék- és szolgáltatásfejlesztést. Az egyetemi kutatások innovatív megoldásokkal támogatott társadalmi és gazdasági hasznosítása hozzájárul, hogy a Szegedi Tudományegyetem az innovációs ökoszisztémában, a regionális gazdaságfejlesztésben tudásintenzív motor szerepet töltsön be.

A Szegedi Tudományegyetem, maga is példát mutatva a társadalmi felelősségvállalásban, a Dél-Alföld Régió egyik legnagyobb szervezeteként kiemelt felelősséget érez az iránt, hogy aktív szerepet vállaljon a régió társadalmi, gazdasági, kulturális fejlődésének, életének formálásában, a magas szintű gyógyító munka révén az egészség megtartásában és az életminőség javításában, illetve karitatív tevékenységével a helyi szereplők, az itt élők iránt szolidáris magatartást tanúsítson. A Szegedi Tudományegyetem horizontális célként tekint a vállalkozói szemlélet fejlesztésére, népszerűsítésére is, mind saját polgárai körében, mind szűkebb és tágabb környezetében. A Szegedi Tudományegyetem mindezen tevékenységeivel arra törekszik, hogy kivívja a helyi társadalom, és a szélesebb értelemben vett közvélemény elismerését, támogatását.

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>8 / 38</b>

## 2.2.2 Jövőkép ((ESG 1.1.))

A Szegedi Tudományegyetem olyan példaértékű szervezetté válik a hazai felsőoktatásban, amely értékteremtő képzési, kutatás-fejlesztési, innovációs, gyógyítási és művészeti tevékenységét a fenntartható fejlődés támogatására, és az emberi, társadalmi, kulturális, környezeti értékek megőrzésére törekedve végzi. Ezáltal olyan egyediségre tesz szert, mely markánsan megkülönbözteti más felsőoktatási intézményektől, és amelyet hazai és nemzetközi kapcsolataiban is kamatoztatni tud. Ezen felelős gondolkodás által az oktatás és kutatás mellett a kiválóság egy új dimenziójában is hazai és nemzetközi elismertséget ér el.

A Szegedi Tudományegyetem a vidék legnagyobb egyetemeként valamennyi tudományterületre kiterjedően európai szintű képzést nyújt hallgatóinak, erős kutatási potenciáljával versenyképes a világ vezető fejlesztési központjaival. Hírneve, oktatásának színvonala és kutatási eredményei Magyarország legjobb és a világ 100 legjobb felsőoktatási intézményei közé emelik.

## 2.2.3 Stratégiai célok ((ESG 1.1., 1.3., 1.4., 1.6., 1.7.))

### 2.2.3.1 Oktatás

- A hallgatói sikeresség támogatása
- Esélyteremtést, társadalmi felemelkedést, széleskörű hozzáférést biztosító oktatási rendszer erősítése
- A felsőoktatási képzési kimenetek átjárhatóságának és azok kimeneti alternatíváinak növelése
- A tudományos, szakirányú továbbképzések rugalmassá tétele, hogy a felsőoktatási intézmények az egész életen át tartó tanulás állandó helyszíneivé váljanak, a felnőttképzési tevékenység megerősítése
- A felsőfokú képzés tartalmi megújítása összhangban a munkaerőpiaci, helyi társadalmigazdasági igényekkel
- A hallgatói és oktatói-kutatói nemzetközi mobilitás növelése
- Az oktatási innováció terén, a felsőoktatásban használt oktatásmódszertan gyakorlat- és hallgatói munkavégzés központúvá tétele
- Az oktatói kiválóság növelése érdekében az oktatók teljesítményközpontú előmeneteli rendszerének és kapcsolódóan a versenyképes bérezés feltételeinek megerősítése
- Női oktatók és kutatók számának növelése az alulreprezentált területeken és a vezető pozíciókban
- Az intézmények közötti oktatási együttműködések kialakításának szorgalmazása, közös (nemzetközi) képzések indítása, az intézmények mentori szerepének megerősítése, a hallgatók gyorsabb fejlődését segítő hálózatok kialakítása

### 2.2.3.2 Kutatás

- A technológia-intenzív vállalatok – elsősorban a KKV-k – innovációs kompetenciájának felépítésében való részvétel



	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>9 / 38</b>

- A nemzetközileg versenyképes minőséget és az erőforrás-koncentrációt támogató kutatásfinanszírozás, valamint az államháztartáson kívüli, az intézmények által megszerzett forrásokra való építés erősítése
- Intézmények közötti K+F+I hálózatok kialakítása az intézményi K+F+I fókusz erősítésével
- Az intézményi kutatások nemzetközi beágyazottságának növelése
- A K+F+I humánerőforrás oldalának hosszú távú biztosítása
- A K+F+I célú infrastruktúra megújítása
- Az SZTE ipari kapcsolatainak erősítése, innovációs és ipari központok kiépítése

#### **2.2.3.3 Harmadik misszió**

- A helyi gazdaságfejlesztésre gyakorolt intézményi hatás erősítése
- Az intézmény aktivitásának növelése a társadalmi kihívások kezelésében és a társadalmi innováció terjesztése területén
- A tudománynépszerűsítő, ismeretterjesztő, szemléletformáló szolgáltatások bővítése, és a felsőoktatási tudásbázisokhoz történő ingyenes hozzáférés növelése
- Korszerű információs tartalmak létrehozása és a hozzáférés széleskörű biztosítása
- A felsőoktatás szolgáltató funkcióinak megerősítése mind a hallgatók, mind a helyi társadalom felé
- A határon túli magyar oktatás minőségi és mennyiségi fejlesztése

#### **2.2.3.4 Gyógyítás**

- A betegellátási szolgáltatások, betegközpontú szemlélet fejlesztése innovatív módszerrel az egészség értéklánc minden lépésében
- Kiemelkedő tudásszintű, vagy technológiai háttérrel igénylő eljárások fejlesztése, szakmai centrumok és kiválósági központok fejlesztése
- A betegellátáshoz, az egészségfejlesztéshez, a hatékonyságot elérő tevékenységek fejlesztéséhez kapcsolódó személyi, infrastrukturális és eszközfejlesztések
- Az orvos- és egészségtudományi képzésekhez, ill. az alap-, és klinikai kutatások és a piac közeli innovációs tevékenységek végzéséhez szükséges infrastrukturális fejlesztések

#### **2.2.3.5 Intézményirányítás és finanszírozás**

- A fenntartó által a felsőoktatási intézmény rendelkezésére bocsátott vagyon hasznosításával, megóvásával, fejlesztésével, elidegenítésével kapcsolatos elképzelések bemutatása, a várható bevételek és kiadások ismertetése
- A képzések és a kutatás, tudományos teljesítmény intézményi finanszírozásában stabil, kiszámítható, a munkaerőpiaci követelményekhez, illetve a mindenkori költségvetési forrásokhoz igazodni képes, valós, fajlagos költségen alapuló feladat- és teljesítményalapú rendszer kialakítása
- Az intézmény közösségi eredetű forrásoknak való kitettségeinek csökkentése, a piaci forrásbevonó képesség növelése, társadalmi-gazdasági szerepvállalás erősítése

#### **2.2.3.6 Kiemelt képzési területek**

Az oktatási innováció minden képzésre kiterjesztendő; a gyakorlatorientáltság kiemelt prioritást élvez a módszertani fejlesztések során. A régió számára felkészült és gyakorlati tudással

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>10 / 38</b>

rendelkező diplomásokra kell biztosítanunk, akik gyorsan tudnak alkalmazkodni a munkaerőpiaci elvárásokhoz. Az online tér (digitális platformok) adta lehetőségek kiaknázására, a képzések kevert (blended) képzésben való fejlesztése általános cél. Ezzel csökkenthető a kontaktórák száma és erősíthető a gyakorlati részek hatékonysága. Kiemelt képzési területek:

- Orvos- és egészségtudományi képzés
- Szociális képzés
- Természettudományos, műszaki és informatikai képzés
- Műszaki képzés
- Informatikai képzés
- Gazdaságtudományi képzés
- Agrárképzés
- Pedagógusképzés

#### **2.2.3.7 Európai uniós célokhoz való hozzájárulás**

- Digitális készségek elsajátításának, a digitális oktatás-tanítás támogatása minden intézményi dolgozó és hallgató számára
- Speciális képzések az intelligens szakosodás területén
- A nők munkaerőpiaci részvételének, valamint a munka és a magánélet jobb egyensúlyának előmozdítása, rugalmas munkafeltételek előmozdítása, családbarát felsőoktatás infrastrukturális támogatása
- Hátrányos, alulreprezentált helyzetű hallgatói csoportok tanulmányai végigvitelének intézményi támogatása
- Kulcskompetenciák fejlesztése minden intézményi dolgozó és hallgató számára a munka világába való zökkenőmentes átmenet elősegítése
- Az oktatók és tudományos dolgozók megfelelő támogatását célzó intézkedések a tanulási módszerek, valamint a kulcskompetenciák értékelése és validációja, a tanulási eredmények és képesítések elismerése tekintetében
- Felnőttkori tanulás előmozdítása továbbképzés és átképzés révén
- Oktatási és képzési infrastruktúra fejlesztésének támogatása
- Környezeti, gazdasági és társadalmi kihívásokra való reflektálás, fenntarthatóság témakörének beépítése a tananyagokba, mintaprojektek indítása

#### **2.2.3.8 RRF célokhoz való hozzájárulás**

- Felsőfokú gyakorlati képzés megerősítésére és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő átalakítása
- Az infrastrukturális, szervezeti és oktatásfejlesztési reform
- Orvosi és egészségtudományi képzési területen XXI. századi kihívásoknak megfelelő betegellátási, oktatási, kutatási infrastruktúra kialakítására vonatkozó konkrét tervek
- A feladat-, teljesítmény- és minőség alapú ösztönzőket tartalmazó képzés- és szervezetfejlesztés
- Fenti célok megvalósítására szolgáló infrastrukturális fejlesztések
- Felsőfokú oktatás minőségének, hatékonyságának és hozzáférhetőségének javítása

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>11 / 38</b>

- A felnőttképzési tanfolyamok tartalmának és módszertannak gyakorlati, a munkaerőpiaci igényeknek megfelelő átalakítása
- Kapcsolódó továbbképzés, ráképzés és átképzés – képzéstípusok közötti összhang és átjárhatóság
- Más intézményekkel és vállalatokkal folytatott képzési együttműködések lehetősége, szinergia

## 2.2.4 Szervezeti felépítés (ESG 1.1.)

### A Szegei Tudományegyetem vezetési struktúrája

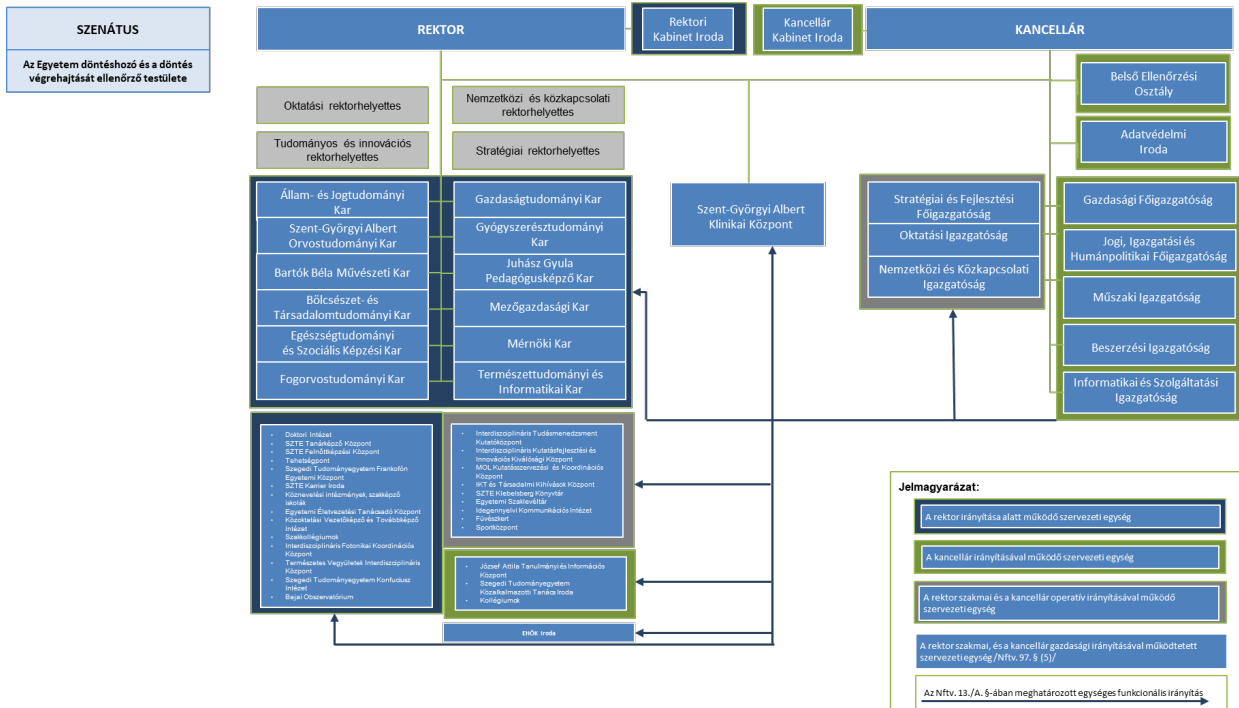
Az NfTv 13. § (1) alapján az Egyetem elsőszámú vezetője a rektor, az intézmény működtetését a kancellár végzi; vezető testülete a Szenátus. A szenátus elnöke a rektor, az Egyetem stratégiai döntéseinek megalapozása, valamint a gazdálkodási tevékenység szakmai támogatása és ellenőrzése céljából 5 tagú konzisztórium működik. A működtetés és a szakmai munka támogatása, valamint a Szenátus döntéseinek megfelelő előkészítése érdekében Dékáni Kollégium működik, a napi operatív munkát a heti Rektori, valamint Kancellári vezetői értekezletek, valamint a Rektori-Kancellári Kabinet segíti. A 2016-ban kialakított jelenlegi vezetési struktúra szerint a rektor felügyeli és irányítja a szakmai, akadémiai terület tevékenységét az oktatás, a kutatás, a gyógyítás és a negyedik misszió területén. Tevékenységét 21 az Oktatási, a Kutatási és Fejlesztési, a Stratégiai és a Nemzetközi és közkapcsolati rektorhelyettesek támogatják. Az Egyetem 12 karának szakmai vezetését a Szenátus által jelölt és a rektor által kinevezett Dékánok végzik.

A SZTE-n a vezetési struktúra leképezi az NfTv.-ben az intézményirányításra vonatkozó fenntartói szándékot, azaz a rektori-kancellári vezetés a szakmai és működtetési célokat sikeresen és hatékonyan integrálja. Az Oktatási Rektorhelyettes feladatainak elvégzését az operatív megvalósításért felelős, az adminisztrációt vezető Oktatási Igazgató támogatja.

Ugyanezen teljességi elven működnek a kutatás-fejlesztési és közkapcsolati területek is, rektori és kancellári vezetés mellett. A Főigazgató felügyeli az Egyetem életében kiemelt jelentőségű fejlesztéseket, a projektmenedzsment és minőségbiztosítási területeket. A funkcionális területeket a Kancellárián belül Jogi, Igazgatás-szervezési és Humánpolitikai Főigazgató, Gazdasági Főigazgató, Műszaki, Beszerzési és Informatikai igazgatók irányítják.

A mátrix típusú vezetési struktúrát az egész Egyetemen kialakítottuk és eredményesen működik. A Karokon a funkcionális területen a dékán napi irányítása és jellemzően a kancellária munkáltatásával tevékenykedő támogató kollégák dolgoznak, legtöbb területen referensi munkakörben (pl. tanulmányi Osztályok, kari gazdasági referensek, kari közkapcsolati referensek, stb.). Ezen kollégák szakmai irányítását, képzését, kontrollját a kancellária funkcionális szervezetei végzik.

Az SZTE-n a harmadik legmagasabb vezető a Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ Elnöke. Az Elnök státusza az IFT írásakor aktuális vészhelyzeti szabályozás miatt átalakulóban van. Jelenleg az Elnököt a Rektor és a fenntartó ITM miniszter egyetértésével az Országos Kórházfőigazgató nevezi ki és munkáltatja. A SZAKK egyszemélyi vezetője az Elnök, a Klinika támogató tevékenységét gazdálkodási területen az Elnök által felügyelt Gazdálkodási Elnökhelyettes végzi, a Kancellár által a törvényben meghatározott Egészségügyi Kancellárhelyettes felügyelete mellett. A többi funkcionális területet (IT, műszak, beszerzés, közkapcsolat, stb.) az egészségügyhöz dedikált, a kancellária vezetői által felügyelt kollégák végzik, illetve belső megállapodások és elszámolás alapján szolgáltat az Egyetem a Klinika felé.



## 2.2.5 Feladatok (ESG 1.1.)

*Oktatás, kutatás, harmadik misszió...*

### 2.2.5.1 Oktatás

Az SZTE alaptevékenységként az Alapító Okiratban felsorolt tudomány-, művészeti és szakképzési területeken képzést folytat a szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, a jóváhagyott képesítési követelmények szerint, teljes idejű nappali, részidős esti vagy levelező képzés munkarendje szerint, továbbá távoktatásban. A teljes idejű képzés duális képzésként is megszervezhető.

Az SZTE képzési feladatait

- a) alapképzés,
- b) mesterképzés,
  - ba) osztatlan képzés
- c) doktori képzés,
- d) felsőoktatási szakképzés,
- e) szakirányú továbbképzés

ciklusokban szervezi meg. E képzési formákban, azok sikeres elvégzése után – záróvizsga, illetve szakmai vizsga alapján oklevelet, szakoklevelet, bizonyítványt állít ki, illetve doktori fokozatot (PhD, DLA) adományoz.

 SZTE SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>13 / 38</b>

Az SZTE elősegíti a hallgatók felkészítését a nemzeti, az európai és egyetemes értékek megismerésére, vállalására az általános műveltség elmélyítésére, az autonóm gondolkodásra, a szakmai és értelmiségi hivatás iránti elkötelezettségre.

Az SZTE a minőségi oktatás, a tudományos diákköri tevékenység, a szakkollégium és doktori képzés keretében elősegíti a kiemelkedő képességű hallgatók tehetségének kibontakoztatását.

Az SZTE köznevelési és felnőttoktatási feladatokat is ellátó általános iskolákat, szakközépiskolát és gimnáziumot tart fent, ezen kívül óvodát is működtet.

Az SZTE oktatási és tudományos kutatási céllal tangazdaságokat, tanműhelyeket tarthat fenn, ehhez kapcsolódó szaktanácsadási tevékenységet folytathat.

### **2.2.5.2 Kutatás**

Az SZTE a képzéshez kapcsolódó tudományterületeken, művészeti ágakban alap, alkalmazott, kísérleti kutatásokat, fejlesztéseket és technológiai transzfert, innovációt, tudományszervezést, valamint az oktatást támogató egyéb kutatásokat végez.

Az SZTE elősegíti a Magyar Tudományos Akadémiával és más, tudományt vagy oktatást támogató szervezetekkel való együttműködést. Ennek formái lehetnek: akadémiai tanszéki kutatócsoportok fenntartása, közös kutatócsoportok létrehozása, ösztöndíjak, alapítványok fogadása, ilyen pályázatok nyertesei munkafeltételeinek biztosítása stb.

Az SZTE a régió gazdasági, tudományos, civil és önkormányzati szerveivel együttműködve innovációs parkot, technológiai központot, inkubációs házat (továbbiakban: tudásközpont) hozhat létre.

### **2.2.5.3 Harmadik misszió**

Az SZTE oktatási, kutatási, művészeti tevékenységével szellemi centrumként részt vesz a régió oktatási, kutatási, innovációs, kulturális feladatainak ellátásában.

Az SZTE közreműködik a tudásalapú társadalom fejlesztésében, az egészségtudatos, környezettudatos szemlélet és értékek közvetítésében.

### **2.2.5.4 Gyógyítás**

Az SZTE területi egészségügyi szolgáltatást és a szakellátás különböző progresszivitási szintjei szerinti betegellátást végez. Az Egyetem orvos és egészségtudományi képzést folytató karai közreműködnek a regionális egészségfejlesztési tevékenységben, valamint az egészségmegőrző szakértői feladatok ellátásában.

## **2.2.6 Szabályozási rendszer**

*IMR és ezen kívüli szintek és kapcsolódásai*

A minőségközpontú irányítás megvalósítása érdekében az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszert alkalmaz. Az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszere kölcsönhatásban működik a szervezeti egységek kijelölt feladataival, a mindenkori működési, működtetési paraméterekhez igazítva biztosítja a fejlesztési irányok és célok kijelölését, a célok elérésének mérését, a szükséges akciók megtervezését és végrehajtását.

Az integrált minőségmenedzsment rendszer az SZTE Szervezeti és Működési Szabályzatában, valamint annak mellékleteiben és függelékeiben foglaltakra épülve foglalja rendszerbe az

 SZTE SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM		<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>	
Azonosító: <b>IMR KK</b>		Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b> Oldal: <b>14 / 38</b>

SZTE teljes tevékenységének a nemzetközi szabványok által a szervezetek működésére vonatkozó irányítási rendszerekhez kapcsolódóan azok szabályozását, annak felügyeletét, értékelését és módosítási szabályait.

Jelen rendszer keretrendszernek tekintendő, az SZTE szervezeti egységeiben a célok megvalósítását specifikusan szabályozó minőségirányítási alrendszerek kiépítése valósítható meg.

Külső dokumentumként kezeljük többek között az alábbiakat:

- törvények, rendeletek, jogszabályok
- nemzetközi szabványok, magyar szabványok, ajánlások
- hatályos minisztériumi és hatósági előírások, ellenőrzések
- módszertani levelek, szakmai irányelvek
- üzemeltetés- és biztonságtechnikai előírások
- pályázati kiírások

A rendszerhez kapcsolódó hatályos jogszabályok, törvényi előírások figyelése, a követelményeknek az integrált rendszerbe történő beépítése az integrált rendszer egészére vonatkozóan az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszer vezető megbízása alapján a minőségügyi vezető feladata.

Minden szervezeti egység vezető – függetlenül a közvetítés, értesítés módjától – köteles figyelemmel kíséreni, követni a jogszabályok megjelenését és változását.

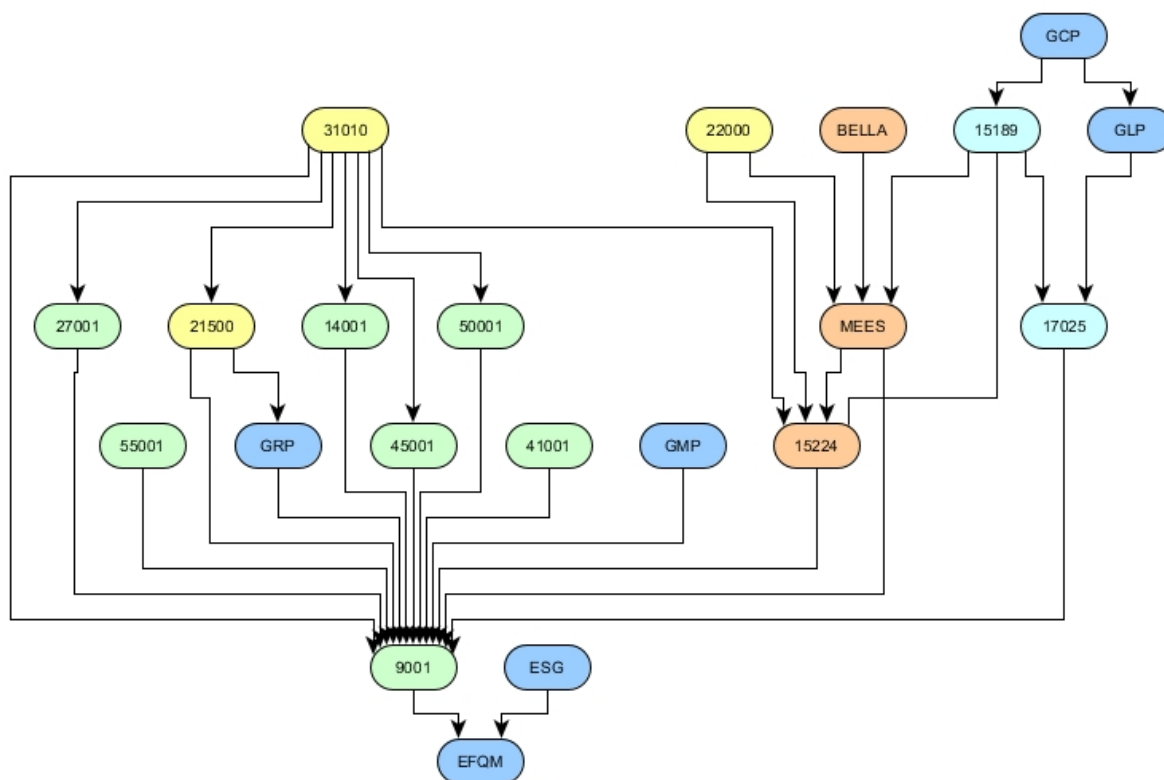
Azonosított szabványok és követelmények:

okt.	kut.	betegell.	műk.	szabványok	cím
x	x	x	x	MSZ EN ISO 9001	Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
			x	MSZ EN ISO 14001	Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények alkalmazási útmutatóval
x	x	x	x	MSZ ISO/IEC 27001	Informatika. Biztonságtechnika. Információbiztonság-irányítási rendszerek. Követelmények
	x	x	x	ISO 45001 (OHSAS 18001)	A munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszere. Követelmények alkalmazási útmutatóval
		x		MEES	Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok
		x		MSZ EN 15224	Minőségirányítási rendszerek. Az EN ISO 9001:2015 az egészségügyi ellátásban
	x		x	ISO 21500	Útmutató a projektvezetéshez

		<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>		Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>15 / 38</b>

x	x	x	x	MSZ EN 31010	Kockázatkezelés. Kockázatfelmérési eljárások
			x	MSZ EN ISO 50001	Energiairányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási útmutató
	x	x		MSZ EN ISO 15189	Orvosi laboratóriumok. A minőségre és a felkészültségre vonatkozó követelmények
	x			ISO 17025	Vizsgáló- és kalibrálólaboratóriumok felkészültségének általános követelményei
		x		MSZ EN ISO 22000	Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek. Az élelmiszerláncban részt vevő szervezetekre vonatkozó követelmények
				MSZ ISO 55001	Vagyongazdálkodás. Irányítási rendszerek. Követelmények
				MSZ EN ISO 41001:2018	Létesítménygazdálkodás. Irányítási rendszerek. Követelmények alkalmazási útmutatóval
x				ESG	Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei
			x	EFQM	Európai Kiválósági Modell
	x			GLP	Helyes Laboratóriumi Gyakorlat
	x			GRP	Helyes Kutatási Gyakorlat
		x		GCP	Helyes Klinikai Gyakorlat
	x	x		GMP	Helyes Gyártási Gyakorlat

A követelmények logikai kapcsolódása:

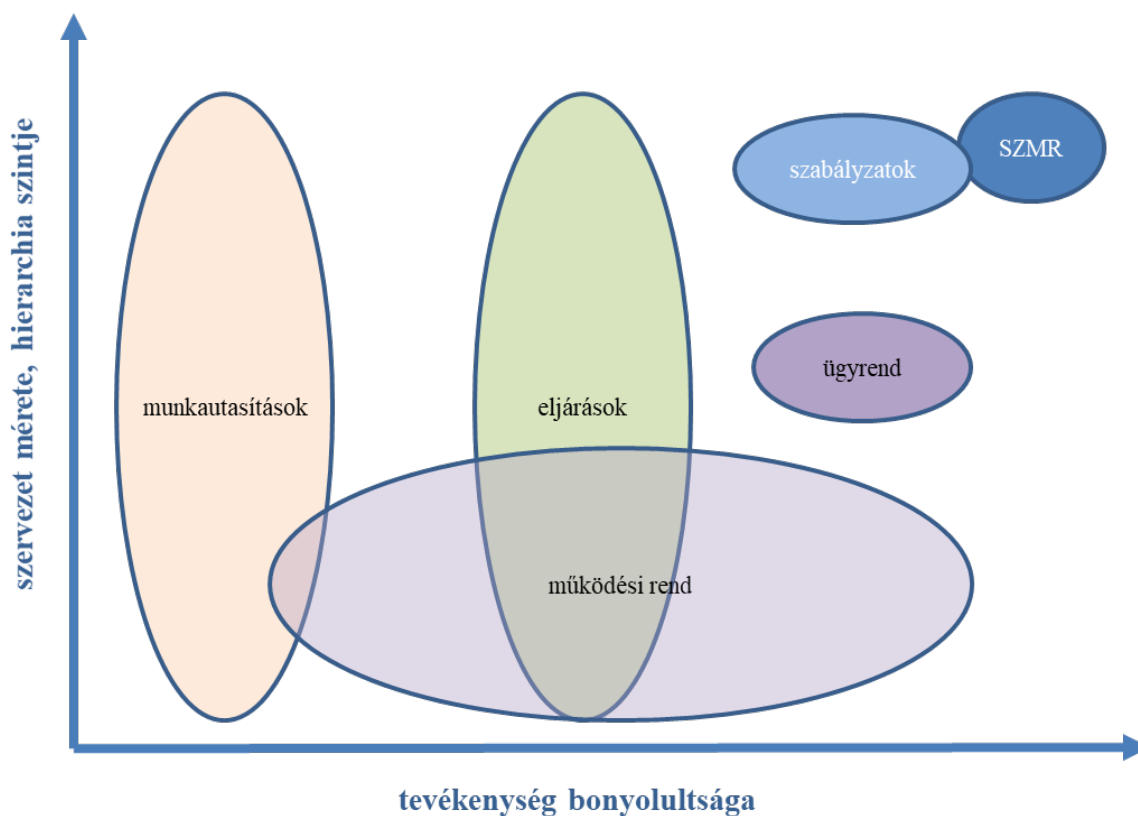
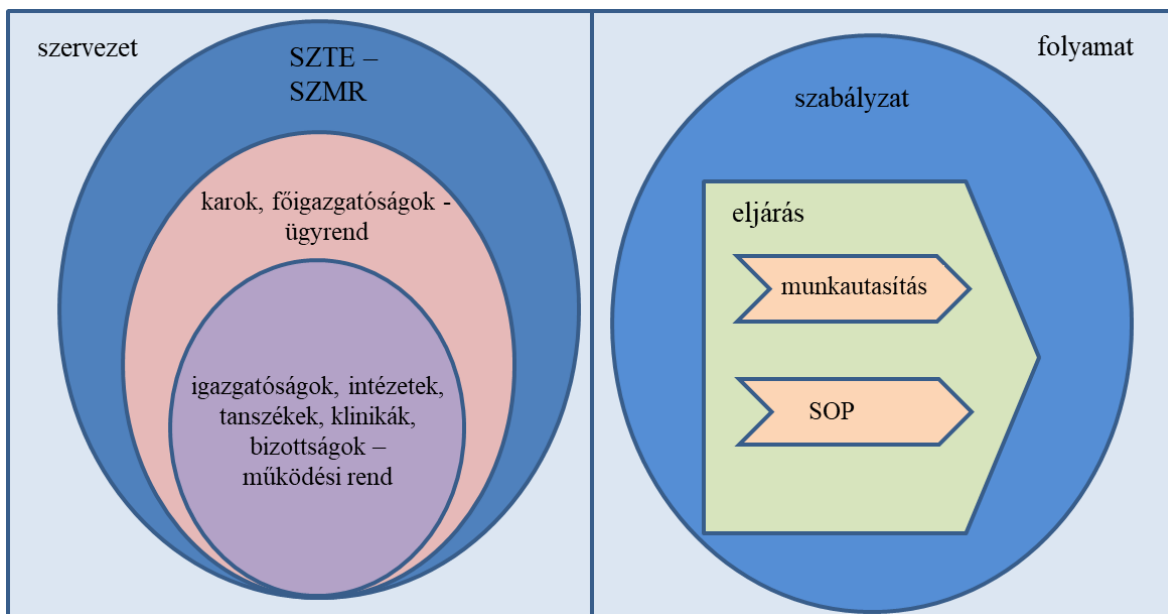


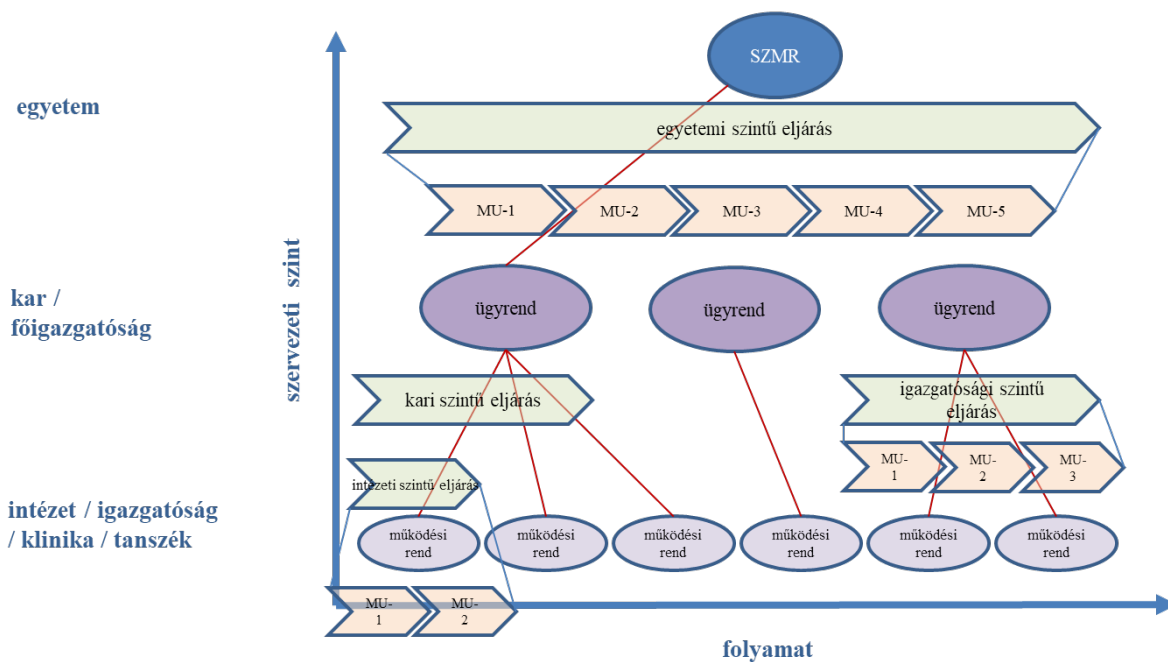
A belső dokumentumok részletes szabályozása tartalmi felosztás szerint történik. Belső szabályozó dokumentumok közé tartoznak:

- SZTE szervezeti és működési szabályzata
- szervezeti egységek ügyrendjei
- szervezeti alegységek működési rendjei
- Rektori, Kancellári utasítások, Főigazgatói utasítások, Klinikai Központ elnöki utasítások, vezetői körlevelek, stb.
- SZTE szabályzatai
- SZTE Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv
- SZTE szintű eljárások, munkautasítások
- szervezeti egység szintű szintű eljárások, munkautasítások/protokollok, SOP-k
- minőségtervek, illetve annak minősülő dokumentumok,

A dokumentációs rendszer felépítése







### 3 Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer bemutatása

A Szegedi Tudományegyetem „Működésünk elvei”-ként határozta meg összegezve az irányítási rendszerekhez kapcsolódó politikáját, beleértve a minőség-, információbiztonsági, betegbiztonsági, környezetirányítási, munka-egészség biztonság irányítási és energiairányítási politikáját.

#### 3.1 Működésünk elvei (ESG 1.1.)

A Szegedi Tudományegyetem mint a Dél-alföldi Régió egyik legnagyobb szervezete kiemelt felelősséget érez, hogy aktív szerepet vállaljon a régió gazdasági, társadalmi, kulturális életének formálásában, és elkötelezett a mellett, hogy sokrétű tevékenységén keresztül szolgálja szűkebb és tágabb környezetét, a városi, helyi és regionális szereplők széles körének fejlődését.

A Szegedi Tudományegyetem a régió szellemi központjaként és negyedik generációs kutatóegyetemként aktív szerepet vállal az oktatás minden szintjére és területére kiterjedő legfejlettebb módszertanok alkalmazásában, a kutatás-fejlesztés és innováció magas színvonalú művelésében, harmadik misszióként pedig a társadalmi felelősségvállalásban, illetve a magas szintű gyógyító munka révén az egészség megtartásában és az életminőség javításában.

A Szegedi Tudományegyetem mindenkor törekedett és törekszik az oktatás, kutatás és egészségügyi ellátás minőségének folyamatos fejlesztésére, a környezeti terhelés, az informatikai és információbiztonsági kockázatok csökkentésére, továbbá a munkatársak biztonságos munkakörülményeinek fenntartására.

Az Egyetem vezetése az intézményfejlesztési tervben megfogalmazott stratégia megvalósítása érdekében fontos szerepet szán a minőségfejlesztésnek. Ehhez céljainak elérését támogató

	<h1>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</h1>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>19 / 38</b>

keretként kidolgozta, bevezette és működteti az ESG standardokon, valamint hazai és nemzetközi irányítási rendszerszabványokon alapuló integrált minőségmenedzsment rendszerét.

Az Egyetem törekszik polgárai minőségközpontú gondolkodásmódjának fejlesztésére. Célja, hogy a minőség iránti elkötelezettség mind a hallgatók, mind a munkatársak körében belső késztetéssé váljon, ismereteiket és tudásukat folyamatosan bővítsék, tulajdonosi szemléletük erősödjön.

Az Intézmény etikai követelmények meghatározásával hozzájárul az egyetemi polgárok közötti kapcsolatok megerősítéséhez és minőségének emeléséhez, a harmonikus emberi együttélés, szakmai munkát segítő jó közérzet megteremtéséhez, a közös célok megvalósításához, az Egyetem hagyományainak és jó hírnevének, szakmai és intézményi integritásának megőrzéséhez, ápolásához.

A Szegedi Tudományegyetem elkötelezett:

- a belső szabályzások segítségével tiszta jog- és felelősségi viszonyok kialakításában,
- a széleskörű tehetséggondozásban, a hallgatói sikeresség támogatásában, az élethosszig való tanulás elősegítésében, a felsőoktatási képzési kimenetek átjárhatósága, valamint a kimeneti alternatívák növelésében,
- a K+F+I folyamatok inkubációs jellegű támogatásában, ezzel a cél- és eredményorientált vállalkozói szemlélet széles körű elterjesztésében, az egyetemi kutatások innovatív megoldásokkal támogatott hasznosításában,
- a helyi és regionális gazdaságfejlesztésre gyakorolt intézményi hatás erősítésében, a Dél-Alföld régióban az innovációs ökoszisztéma tudásintenzív motor szerep betöltésében,
- társadalmi felfeलेlősségvállalás keretében az esélyteremtésben, a társadalmi felemelkedést, széleskörű hozzáférést biztosító oktatási rendszer erősítésében, a kutatási eredmények társadalmi hasznosulásának komplex támogatásában,
- a bizonyítékokon alapuló és költséghatékonyság alapelvei szerinti klinikai betegellátó tevékenység végzésében, a kiemelkedő tudásszintet, illetve technológiai háttérrel igénylő eljárások fejlesztésében, továbbá a hazai egészségügyi stratégiai célok megvalósulásában,
- a kölcsönösen előnyös (külső és belső) partnerkapcsolatok fejlesztésében,
- a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő biztonságos adat- és információkezelésben.

A Szegedi Tudományegyetem a követelményeknek megfelelően kiépített integrált minőségmenedzsment rendszerét az alábbiak figyelembe vételével fejleszti tovább:

- a működési folyamatok szervezetségének és minőségének fejlesztésével törekszik a kockázatok csökkentésére,
- szakmai és szervezeti mutatók alapján a vezetés évente értékeli és ez alapján folyamatosan javítja a szervezeti egységek működését,
- támogatja a polgárait érintő minden fajta intolerancia, diszkrimináció és csalás elleni fellépést, biztosítja a külső érintettek bevonását a minőségfejlesztési folyamatokba,
- dinamikusan alkalmazkodik új felsőoktatási trendekhez,
- rendszeres ellenőrzések és azok eredményei alapján kidolgozott intézkedésekkel törekszik a környezeti terhelés csökkentésére, a betegellátási és munkakörülmények biztonságosságának fokozatos javítására,

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>20 / 38</b>

- a hallgatók, a betegek, a munkatársak és az érdekelt felek elégedettségének rendszeres mérésével és értékelésével igyekszik megismerni elvárásait, a vezetés irányításával a tapasztalatokat követelményekké alakítja, és azokat teljesíti,
- a problémamegoldó módszerek elsajátításával, bevezetésével folyamatosan javítja betegellátási és működési folyamatai eredményességét és hatékonyságát,
- a munkatársak oktatásán és képzésén keresztül folyamatosan fejleszti kompetenciájukat, és növeli a működéshez szükséges tudásbázist
- adatvagyonra kockázatelemzésnek naprakészen tartása mellett igyekszik lehetőségei szerint mérsékelni az informatikai és információbiztonsági kockázatokat,
- az adatok kezelésében törekszik a biztonságtudatosság fokozására valamennyi munkatárs és közreműködő partner részéről.

A fentiekben megfogalmazott elvek követése és a nyújtott szolgáltatások minőségének folyamatos javítása valamennyi egyetemi polgár felelőssége és állandó feladata.

## **3.2 Tervezés**

### **3.2.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.)**

Az SZTE vezetése rendszeresen, a vezetőségi felülvizsgálat előkészítése során és annak részeként azonosítja és értékeli azokat a belső és külső tényezőket, amelyek hatással vannak a működésére, a szolgáltatásai megfelelőségére, az egyetem megítélésére. Az értékelés elsősorban a tényezőkben beállt változásokra és ezek intézményünkre gyakorolt hatására fókuszálnak. Ennek keretében kerül sor a tényezők és az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer kapcsolatának elemzésére is.

Szintén a vezetőségi felülvizsgálat részeként, rendszeresen azonosítjuk az érdekelt feleket és a kapcsolódó követelményeket is, értékelve az ezekben beállt változásokat és az ezeknek való megfelelőségünket. A tényezők, az érdekelt felek és a követelmények értékelése a rendszeres vezetőségi felülvizsgálattól eltérő, rendkívüli időpontban is lehetséges, amennyiben ezt a változások indokolttá teszik.

A tényezők, az érdekelt felek, a követelmények és egyéb, rendelkezésre álló információk felhasználásával történik meg a kockázatok és a lehetőségek azonosítása és értékelése, elsősorban a vezetőségi felülvizsgálat keretében, a köztes időszakokban megvalósított intézkedések és azok hatásainak figyelembe vételével. A kockázatokat és lehetőségeket bekövetkezési valószínűségük és várható következményeik alapján értékeljük, majd meghatározzuk a súlyuknak megfelelő kezelési stratégiát és intézkedési tervet. Ezek célja, hogy támogassák az intézményi stratégia megvalósítását, növeljék a pozitív hatások mértékét, csökkentsék a negatív hatások mértékét, valamint elősegítsék az egyetem fejlődését. Az intézkedések eredményességének a visszamérésére és értékelésére a következő vezetőségi felülvizsgálat keretében kerül sor.

A kockázatazonosítási, -értékelési, -kezelési és visszamérési intézkedések az SZTE működésének integráns részét képezik, és kiterjednek nem csak az Integrált Minőségmenedzsment Rendszerre, hanem a teljes szervezetre és valamennyi működési folyamatra is.

 SZTE SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>21 / 38</b>

A kockázatértékelési módszertant és a kapcsolódó feladatok végrehajtását az IBIR, az éves jelentés és a vezetőségi átvizsgálás dokumentumok definiálják.

### **3.2.2 Célok és elérésük megtervezése (ESG 1.1.)**

Az SZTE vezetése jóváhagyta és rendszeresen felülvizsgálja az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer céljait. Ezek közvetlen kapcsolatban vannak az egyetem stratégiájával és az IMR politikai nyilatkozattal, illetve értelmezésre kerültek minden olyan szervezeti egységre, szerepre és folyamatra, amelyek hatással vannak a rendszer működésére. A célok kijelölésénél az alábbi lényeges szempontokat vettük figyelembe:

- a) pontosan és egyértelműen megfogalmazottak legyenek,
- b) ismertek és érthetőek legyenek minden érintett számára,
- c) elérésük mértéke mérhető legyen,
- d) rendelkezzenek határidővel,
- e) elérésük hozzájáruljon a stratégia megvalósításához, a követelmények teljesítéséhez,
- f) értékelésük alapot nyújtson a szervezet, a szerepek és a folyamatok teljesítményének, a szolgáltatások megfelelőségének és az érdekelt felek elégedettségének az értékeléséhez.

A célok elérése érdekében intézkedéseket fogalmazunk meg, amely kiterjed az elvégzendő fejlesztési feladatokra és az elvárt kimenetekre, az ezekhez szükséges bemenetekre és erőforrásokra, a kapcsolódó felelőségekre és határidőkre, valamint az eredmények értékelésének módjára.

### **3.2.3 A változások tervezése (ESG 1.1.)**

Változtatások okai lehetnek az auditok, a vezetőségi felülvizsgálatok vagy a mindennapi munkavégzés során előálló információk. Az SFF megvizsgálja – a Minőségfejlesztési Bizottság szükség esetén történő bevonása mellett - a változtatás okát, célját, lehetséges következményeit, az IMR működésére és a teljes szervezetre gyakorolt hatását, erőforrás igényét és a kapcsolódó felelősségi és hatásköri kérdéseket, majd pozitív elbírálás esetén javaslatot tesz az SZTE vagy az érintett szervezeti egység vezetősége számára a módosításra. Azoknál a változásoknál, amelyek bevezetését az SFF saját hatáskörben elvégezheti, további előterjesztés nélkül ezt megteszi. A változtatás során az alábbiakról gondoskodunk:

- a) pontosan legyenek meghatározva a változás bevezetéséhez szükséges intézkedések, ezek erőforrásigénye, az elvárt kimenetek és a kapcsolódó határidők,
- b) az intézkedések megvalósítása felügyelt módon történjen,
- c) a változások átvezetésre kerüljenek az érintett dokumentáción és megfelelő formában és mértékben kommunikálva legyenek az érintettek számára,
- d) hozzanak létre a változtatás hatásának mérésére szolgáló mutatókat, vagy módosítsák a meglévőket,
- e) egyértelműen határozzák meg a változáshoz kapcsolódó felelőségeket és hatásköröket,
- f) illesszék bele a megváltozott folyamatokat az IMR működésébe.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>22 / 38</b>

### 3.3 Támogatás

#### 3.3.1 Erőforrások (ESG 1.2., 1.9, 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.)

Egyetemünk folyamatosan biztosítja és karbantartja a működéséhez, ezen belül az IMR kialakításához, bevezetéséhez, fenntartásához és folyamatos fejlesztéséhez szükséges humán- és infrastrukturális-erőforrások körét. Ennek keretében rendszeresen azonosítjuk az erőforrásigényt és az ebben beállt változásokat, értékeljük a meglévő erőforrások mennyiségi (darabszám, létszám, rendelkezésreállítás, kapacitás stb.) és minőségi (funkciók, képesítés, ismeretek, gyakorlat, készség, képesség stb.) jellemzőit, meghatározzuk a fenntartási és fejlesztési szükségleteket, és szükség esetén gondoskodtunk a hiányzó erőforrások külső forrásból történő biztosításáról.

Az SZTE különös hangsúlyt helyez a megfelelő környezeti feltételek biztosítására, a munkahigiénés szempontok érvényesülésére. Ennek érdekében minden munkakör-típus esetén meghatározásra kerültek – a munka- és egészségvédelmi-, a környezetvédelmi- és az energetikai-előírások figyelembevételével - a munkavégzéshez szükséges fizikai és szociális körülmények, valamint a biztosításukhoz szükséges intézkedések. Az SZTE vezetése garantálja ezek megvalósítását, ugyanakkor elvárja munkavállalóitól, hogy a munkavégzésre alkalmas állapotban jelenjenek meg a munkahelyükön, és a feladataik ellátása során a vonatkozó előírásoknak megfelelően járjanak el.

Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrásokat – az egyetem szerteágazó tevékenységi körének megfelelően – számos területen alkalmazunk. Ebbe a körbe tartoznak a hallgatói-, munkavállalói- és partner-elégedettségfelmérések, a teljesítményértékelési módszerek, a laboratóriumok és műhelyek vizsgálati berendezései és eszközei, valamint a számonkérésekre is alkalmas informatikai alkalmazások. Mindegyik esetében gondoskodunk azonosításukról, szabályozott hozzáférhetőségükről és a mérésre alkalmas állapotuk fenntartásáról, ahol releváns, az igazolások, kalibrálások és hitelesítések megtörténtéről, valamint a teljes mérési rendszer (személyzet, módszer, körülmények) megfelelőségéről.

A szervezeti ismeretek kezelése során a szervezetünk öntanuló képességének fejlesztésére fókuszálunk. A munkavégzéshez szükséges ismeretek folyamatosan aktualizálásra kerülnek, és szükség esetén kiegészülnek az új tudományos eredményekkel és gyakorlati tapasztalatokkal. A SZTE vezetése és a szakterületi vezetők gondoskodnak az információk megosztásáról.

#### 3.3.2 Felkészültség (kompetencia) (ESG 1.5.)

Egyetemünkön valamennyi munkakörre meghatározásra került az elvárt kompetenciák listája. Felvételt csak az ezeket birtokló munkavállalók nyerhetnek. A felkészültségük fenntartásáról és fejlesztéséről a bemeneti, az időszakos és a rendkívüli képzések gondoskodnak. A bemeneti képzések során minden munkavállaló megismerkedik a feladatai ellátásához szükséges helyspecifikus szakmai tudnivalókkal. Az időszakos, jellemzően éves képzések a korábban megszerzett ismeretek szinten tartását és fejlesztését célozzák. A rendkívüli képzések valamilyen szakmai rendezvényhez vagy havária eseményhez kapcsolódnak. Mindegyik képzés elvégzésének feltétele a megszerzett tudás visszamérése, amelynek eredményét dokumentáljuk.

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>23 / 38</b>

### 3.3.3 Tudatosság

A bemeneti, az időszakos és adott esetben a rendkívüli képzések anyagai kitérnek az IMR működésére is. A képzések fókuszában a rendszer céljai, alkalmazásának előnyei, felépítése, a munkavállalókkal szembeni elvárásai, a munkavégzés rendszerre gyakorolt hatásai, és a követelményeknek való meg nem felelés következményei vannak.

### 3.3.4 Kommunikáció (ESG 1.8.)

Az intézményi szintű külső kommunikációt az egyetem NKI szervezeti egysége koordinálja. A szervezeti egységek központi irányelveknek megfelelő belső és külső kommunikációjáért az adott szervezeti egység vezetője a felelős. Ennek egyik eleme az IMR-rel kapcsolatos kommunikáció, amelyért az SFF főigazgató a felelős. A kommunikációs terv évenként kerül meghatározásra, amelyben rögzítjük az információ átadás időpontját, célját, tartalmát, formáját, csatornáját, a célcsoportot valamint a kapcsolódó felelőségeket. A nem tervezett, eseti kommunikáció esetében a kapcsolódó felelőségek kerülnek meghatározásra.

### 3.3.5 Dokumentált információk és kezelésük

Egyetemünk meghatározta azoknak a folyamatoknak a körét, amelyekre dokumentált információkat készítünk és tartunk fenn, valamint kidolgozta a kezelésüket szabályozó eljárásokat.

A belső dokumentált információk típusai az alábbiak:

- IMR politika
- IMR célok
- IMR kézikönyv
- IMR eljárások
- IMR munkautasítások
- IMR feljegyzések

A külső dokumentált információk típusai az alábbiak:

- Jogszabályok
- Szerződések
- Szabványok

Az IMR dokumentált információinak elkészítéséért és kezeléséért az SFF főigazgató a felelős.

## 3.4 Működés

### 3.4.1 Működéstervezés és –felügyelet (ESG 1.1.)

Az SZTE – az IMR-hez szorosan kapcsolódó, de azon túlmutató – folyamatmenedzsment rendszert alakított ki és működtet, amelynek célja, hogy egységes módszertan szerint és egységes keretben azonosítsa, megtervezze, optimalizálja, szabályozza, dokumentálja, bevezesse, üzemeltesse, folyamatosan mérje, értékelje és fejlessze az értékteremtő folyamatait, valamennyi működési területén. A folyamatmenedzsment rendszer alapelvei:

 SZTE SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>24 / 38</b>

- A tevékenységeket folyamatokban, a folyamatokat rendszerben, a szervezetet folyamatok mentén értelmezi és kezeli;
- A folyamatok kritikussága alapján határozza meg a fejlesztési és szabályozási szükségletet, saját módszertan alapján;
- Az értékteremtő lépések arányának maximalizálására és a folyamatveszteségek megszüntetésére fókuszál;
- Az értékteremtést a folyamat külső és belső érdekelt felei által támasztott elvárások alapján ítéli meg;
- Az erőforrásokra vonatkozó kapacitás- és kompetencia-igényt a követelmények és az ügyfélelvárások alapján határozza meg;
- A folyamatlépések automatizálását preferálja;
- A folyamatfejlesztés alapja az objektív méréseken alapuló teljesítményértékelés, amely a tevékenységek terv szerinti végrehajtását, valamint ennek megfeleléseit, eredményességét és hatékonyságát monitorozza;
- A dokumentálás a kötelező és értékteremtő szabályozó- és igazoló dokumentációra korlátozódik, biztosítva és verifikálva a terv szerinti végrehajtást és a kimenetek követelményeknek való megfeleléseit;
- A folyamatokban beállt változásokat rugalmasan kezeli, preferálva az agilis működést;

A folyamatmenedzsment rendszer működéséért az SFF főigazgató a felelős.

### **3.4.2 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.)**

Az SZTE valamennyi működési területén biztosítja a szolgáltatásaival kapcsolatos követelmények azonosítását és értelmezését, a szolgáltatás megtervezése, kidolgozása és nyújtása során is.

Az oktatás területén a kapcsolódó követelményeket elsősorban a Képzési és Kimeneti Követelmények nevű dokumentum határozza meg. A meghirdetett szakok és kurzusok követelményeknek való megfelelést az illetékes dékán által kijelölt bizottság értékeli. A képzés során folyamatosan mérjük a hallgatók, potenciális vagy meglévő munkáltatóik és a munkatársak elégedettségét az oktatás és a támogató funkciók minőségével kapcsolatban, további információt biztosítva a követelmények azonosításához. Gondoskodunk arról is, hogy minden potenciális hallgatók megismerje az oktatásunk tartalmi és formai jellemzőit, beleértve a velük szemben az intézmény által támasztott követelményeket is. A hallgatók időben tájékoztatást kapnak az egyetemi folyamatok működéséről, valamint a jogaikról és kötelezettségeikről is. Az oktatásra vonatkozó követelményekkel kapcsolatos feladatok megfelelő végrehajtásáért intézményi szinten az oktatási rektorhelyettes, kari szinten a dékán a felelős.

A külső partnereknek nyújtott kutatási szolgáltatások részben a karokon, részben intézményi szinten kerülnek megtervezésre, értékelésre és fejlesztésre. Az alapkutatásokkal kapcsolatos követelmények megismeréséért a kutatást végző kar dékánja, az alkalmazott kutatásoknak és innovációnak minősülő szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények azonosításáért a Kutatásfejlesztési és Innovációs Kiválósági Központ vezetője a felelős. Egyedi együttműködési



 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>25 / 38</b>

megállapodások esetén a partnerekkel történő előzetes kommunikáció – többek között - az alábbiakat tartalmazza:

- az egyetem által potenciálisan nyújtott szolgáltatások jellemzőit,
- az együttműködés kereteit, korlátait, a felelőségeket és hatásköröket,
- az együttműködési megállapodások és egyéb vonatkozó dokumentumok (pl. megrendelések, teljesítésigazolások) készítésének és jóváhagyásának módját,
- a változások kezelését,
- a visszajelzések, panaszok, reklamációk kezelésének módját,
- a vevői tulajdon kezelésével vagy felügyeletével kapcsolatos információt,
- a váratlan helyzetek kezelésének módját.

A követelményeknek való megfelelést minden megállapodás előtt átvizsgáljuk, legalább az alábbi szempontok szerint:

- a megfogalmazott, illetve a nem megfogalmazott, de figyelembe veendő egyéb követelmények teljesítésével kapcsolatos kompetencia és kapacitás rendelkezésre állása,
- az egyetemi követelményeknek való megfelelés,
- a jogszabályi követelményeknek való megfelelés.

### **3.4.3 A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése (ESG 1.2., 1.9., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.)**

Az SZTE a termékek és szolgáltatások tervezését és fejlesztését az alábbi területeken értelmezi:

- oktatással kapcsolatos fejlesztések,
- belső szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztések,
- külső szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztése.

Az oktatással kapcsolatos fejlesztések közé tartozik a tananyagfejlesztés és az oktatási infrastruktúra fejlesztése. A belső szolgáltatások alatt az egyetem bármelyik szervezeti egysége által a hallgatóknak, illetve a szervezeti egységek által egymásnak nyújtott szolgáltatásokat értjük. Külső szolgáltatásként az egyetem külső partnerek felé nyújtott szolgáltatásait kezeljük. Az új szolgáltatások kialakítását projektekként, a meglévők fejlesztését repetitív folyamatként kezeljük.

A tervezési és fejlesztési projektek és repetitív folyamatok végrehajtásánál az alábbiakat tartjuk szem előtt.

- A fejlesztési tevékenységeket előre meghatározott tervek szerint (projekt terv vagy folyamatleírás) kell végrehajtani, amely tartalmazza a célokat, a kimenettel és a későbbi szolgáltatásnyújtással kapcsolatos követelményeket, az elvégzendő feladatokat, ezek ütemezését, a szükséges belső és külső erőforrásokat, a vevők, a felhasználók és egyéb érintettek bevonásának módját, a felelőségeket és hatásköröket, a felügyeleti tevékenységeket, valamint a fejlesztés dokumentálásának rendjét.

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>26 / 38</b>

- A követelmények meghatározása során gondoskodunk a funkcionális-, a teljesítmény- és az egyéb elvárások, a jogszabályi- és szabvány előírások, valamint a korábbi fejlesztésekből és üzemeltetésből származó tapasztalatok azonosításáról és figyelembe vételéről.
- A tervezés és fejlesztés felügyeleti tevékenységei kiterjednek annak értékelésére, hogy az elérni kívánt eredmények pontosan meg vannak-e határozva, az eredmények képesek-e megfelelni a követelményeknek, a kimenetek teljesítik-e a bemeneti követelményeket (verifikálás), a létrehozott termékek és szolgáltatások kielégítik-e a meghatározott alkalmazás vagy a szándék szerinti felhasználás követelményeit (validálás), a felmerült problémák kezelése megfelelő-e, a folyamat dokumentálása kielégítő-e.
- A kimenetekkel kapcsolatban biztosítjuk, hogy ezek megfeleljenek a bemeneti követelményeknek, megfelelőek legyenek a későbbi termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtási folyamatokhoz, megfelelő módon tartalmazzák a figyelemmel kísérés és mérés követelményeit, az elfogadási kritériumokat, vagy hivatkozzanak ezekre, illetve határozzák meg a termékek és szolgáltatások azon jellemzőit, amelyek lényegesek szándék szerinti céljukhoz, valamint biztonságos és megfelelő előállításukhoz.
- Amennyiben a tervezés és fejlesztés során változtatásra van szükség, gondoskodunk arról, hogy azonosítsuk ezek okait és várható hatásait, meghatározzuk a változtatás terjedelmét és módját, a változtatások végrehajtása felügyelet alatt történjen, valamint gondoskodjunk arról, hogy a változásoknak ne legyenek kedvezőtlen hatásai a kimenetekre, a szolgáltatás nyújtására és a felhasználókra.

### **3.4.4 A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete ((ESG 1.5.))**

A külső forrásból biztosított folyamatokat, termékeket és szolgáltatásokat az egyetem attól függően kezeli, hogy a folyamatok az egyetem sajátjai, vagy teljes mértékben a külső partneré, illetve az érintettekkel azonos termékek és szolgáltatások származnak-e belső forrásból is. Ha a külső partner az egyetem folyamatába kapcsolódik be, illetve olyan terméket vagy szolgáltatást nyújt, amely azonos jellegű más egyetemi munkatársak által nyújtottal, akkor rá a belső munkatársakkal szemben támasztottakkal megegyező elvárások kerülnek meghatározásra, figyelembe véve a folyamatban betöltött szerepkörét és az esetleges speciális feltételeket. Ide tartoznak a külső órádók és a közös projektekben résztvevő külsős szakértők. Ha a folyamatot teljes egészében a külső partner alakítja ki és hajtja végre, illetve az általa nyújtott termék vagy szolgáltatás egyedi, a belső munkatársak által nyújtottaktól eltérő, úgy vele kapcsolatban a beszállítókkal szembeni előírások kezelésének eljárásait alkalmazzuk. Ilyenek az egyetemről kiszervezett tevékenységek.

A partnereink kiválasztását előre meghatározott, a velük szemben támasztott követelmények alapján összeállított, feladat-specifikus szempontrendszer szerint végezzük. A kiválasztottakkal kötött megállapodásokban meghatározzuk az elvégzendő feladatokkal, a leszállítandókkal, a végrehajtók kompetenciájával és az együttműködéssel kapcsolatos

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>27 / 38</b>

követelményeket, valamint rögzítjük a felügyeleti, a figyelemmel kíséresi, a jóváhagyási és a teljesítményértékelési eljárásokat.

A partnereink teljesítményét folyamatosan figyelemmel kísérjük és rendszeresen értékeljük az alapján, hogy képesek-e a követelményekkel összhangban lévő folyamatokat vagy termékeket és szolgáltatásokat nyújtani. Ennek érdekében minden érintett folyamatra kiterjesztjük az általánosan alkalmazott a kockázatértékelési és felügyeleti eljárásokat.

### **3.4.5 A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása**

A termék előállítás és szolgáltatásnyújtás az SZTE-en az alábbi területeken értelmezett:

- oktatás,
- kutatás,
- harmadik misszió
- betegellátás

Ezek mindegyikét szolgáltatásként értelmezzük. A szolgáltatásnyújtás szabályozása az egyes területeken eltérő mélységű, típusú és tartalmú.

A működés szabályozásánál általánosságban az alábbi tartalmi elemeket határozzuk meg:

- az elvégzendő tevékenységek, ezek kapcsolata, az elérendő eredmények,
- figyelemmel kíséresi és mérési feladatok, ehhez szükséges erőforrások,
- szükséges infrastruktúra és környezet,
- végrehajtók kompetenciájával kapcsolatos követelmények,
- a kimenet verifikálása és validálása,
- intézkedések emberi tévedés megelőzésére,
- kibocsátási, kiszállítási és a kiszállítás utáni tevékenységek,
- változások kezelése,
- kapcsolódó szabályozások,
- felhasználandó dokumentumok.

A kimenetek nyomonkövetése az oktatási területen a tanulmányi támogató rendszerekben történik, a meghatározott felhasználói szabályok szerint. A kutatási és harmadik missziós tevékenységek során a kimenetek azonosítása a kutatási tervekben és a kapcsolódó megállapodásokban leírtak szerint történik. Ezekre vonatkozó általános alapelv, hogy a kimeneteket a létrehozás és a felhasználás során olyan módon kell azonosítani, hogy életciklusuk bármelyik szakaszában meg lehessen állapítani, hogy milyen követelmények alapján, mikor, hol és kik által készültek, valamint milyen jellemzői vannak, beleértve a mindenkori állapotot is.

Amennyiben a kimenetek létrehozásához külső fél tulajdonát is felhasználjuk, gondoskodunk azok azonosításáról, verifikálásáról és megóvásáról. Ha elveszett, megsérült vagy más módon vált használatra alkalmatlanná, jelentjük az érintetteknek, a kapcsolódó feljegyzések elkészítése és megőrzése mellett.

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>28 / 38</b>

A kiszállítás utáni tevékenységek elsősorban a képzési egységek (kurzusok, félévek stb.) végrehajtásának felügyeletét, a számonkérésekkel kapcsolatos feladatokat, valamint az ezekkel kapcsolatos visszajelzések kezelését jelentik. A kutatási és harmadik missziós tevékenységeknél ezek az egyedi tervekben és megállapodásokban kerülnek szabályozásra.

### **3.4.6 A termékek és szolgáltatások kibocsátása**

Az új, vagy módosított termékek és szolgáltatások megfelelőségének igazolására szolgáló tevékenységek végrehajtásáért, valamint a kimenetek végső jóváhagyásáért az illetékes szakmai terület vezetése a felelős.

### **3.4.7 A nem megfelelő kimenetek felügyelete**

Bármilyen nemmegfelelőség esetén, amely valamely termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, akár a létrehozás, akár a felhasználás során felmerült, az illetékes szervezeti vezető gondoskodik a szükséges intézkedésekről. Ezek kiterjednek a felhasználás megelőzésére vagy megállítására, a nemmegfelelőség okainak azonosítására, a hibák kijavítására és a szükséges kommunikáció végrehajtására.

## **3.5 Teljesítményértékelés**

*Az ISO 9001:2015-ös szabvány 9-es pontja szerint bemutatva*

*Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés, Integrált belső audit, Vezetőségi átvizsgálás*

### **3.5.1 Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés (ESG 1.2., 1.9., 1.5., 1.7.)**

#### **3.5.1.1 Általános előírások**

A Szegedi Tudományegyetem minőségirányítási rendszerének két fő eleme a minőségértékelés és a minőségközpontú irányítás megvalósítása.

A minőségértékelés megvalósításának szerepe, hogy segítségével az SZTE értékeli adottságait és eredményeit, ezáltal meghatározza mindazon területeket, melyek fejlesztési szükségessége megfogalmazható.

A minőségközpontú irányítás, a minőségfejlesztés folyamatának megvalósítása: valamennyi intézményi célt leképező mutatószám esetében tény és célértékek definiálандók, valamint meghatározandók a célérték elérését szolgáló fejlesztési lépések tevékenységei. A fejlesztési tevékenységek eredményességét jelző mutatók megfelelősége évente legalább egy alkalommal monitorozandó, értékelve az előző időszak minőségfejlesztési munkájának sikerességét, megfogalmazva a jövőben figyelembe veendő tanulságokat.

Az SZTE a méréseket és ellenőrzéseket az egyetemi és a minőségirányítási rendszer szabályozó dokumentumaiban írja elő, a mérések és az értékelések bemenő adatként szolgálnak a vezetőségi átvizsgálásokhoz.

Az SZTE a méréseket stratégiai célrendszerével összhangban építi fel az oktatás, kutatás, gyógyítás tevékenységi körök folyamatai alapján.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>29 / 38</b>

A fejlesztési tevékenységek eredményességét jelző mutatók megfelelése évente legalább egy alkalommal monitorozandó, értékelve az előző időszak minőségfejlesztési munkájának sikerességét, megfogalmazva a jövőben figyelembe veendő tanulságokat.

### **3.5.1.2 Elégedettség mérések**

A folyamatok, szolgáltatások minőségének értékelésére és fejlesztésére szolgáló elégedettség mérések az SZTE-n rendszeresen, szervezett formában valósulnak meg, és a betegek, szolgáltatók, munkatársak, hallgatók véleményén alapulnak. A mérések eredményei rávilágítanak az erősségekre és a fejlesztendő területekre, ezáltal hozzájárulnak az intézményi stratégia kialakításához.

Az elégedettség mérések lefolytatása során az SZTE előnyben részesíti és törekszik az online kérdőívek használatára. Ehhez az EvaSys program biztosítja az informatikai hátteret, illetve védett platformot az adatgyűjtéshez. Az eredmények többféle formában lekérhetőek: kiértékelt .pdf, illetve .csv, .sav vagy .html. Amennyiben a válaszadók lehetőségei nem biztosítottak az online lekérdezéshez, akkor papír alapú vagy hibrid formában történik a lekérdezés.

Az elégedettség méréseket az SZTE évente, de legkésőbb minden második évben elvégzi.

A betegelégedettség mérések kiterjednek a járó- és fekvőbeteg ellátásra is, visszajelezve az egészségügyi szolgáltatások betegektől érzékelhető minőségéről.

A szolgáltatói elégedettség mérések az SZTE külső és belső szolgáltatói körének értékelését szolgálják.

A munkatársi elégedettség mérések célja a munkavállalói közérzet, az SZTE, mint munkahelyről és működéséről alkotott vélemény feltárása.

A hallgatói elégedettség mérések a képzések sajátosságait, illetve az oktatói munkát hivatottak megjeleníteni, kiegészítve a diplomás pályakövetéssel.

### **3.5.1.3 Elemzés és értékelés**

A felmérésekből az EvaSys programból lekért adatbázisok alapján, SPSS statisztikai program elemzések készülnek, melyek támogatják a fejlesztési irányok meghatározását, valamint döntés-előkészítőt.

## **3.5.2 Belső audit**

A belső felülvizsgálatot (auditot) az SZTE Integrált Minőségmenedzsment Rendszerére vonatkozó szabványok, standardok, irányelvek, valamint az integrált irányítási eljárásoknak/munkautasításoknak az előírásai alapján kell lefolytatni. Az auditálás tervezése és végrehajtása során útmutatóként figyelembe kell venni az ISO 19011 szabványban leírtakat. Az akkreditált diagnosztikai egységekben a fenti követelményeken túl az akkreditáció alapját képező szabványoknak való megfelelést is vizsgálni kell. A felülvizsgálat végrehajtásának alapvető módszere, hogy az integrált irányítási dokumentumokban, valamint az akkreditációs dokumentumokban megfogalmazott követelményeket az auditor összehasonlítja a ténylehellyel és az eltéréseket feljegyzi.

A belső auditok lefolytatása 3 éves ciklusokban történik. A belső auditok lefolytatásának lépései:

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>30 / 38</b>

1. audit ütemterv készítése,
2. auditok felsővezetői elrendelése,
3. érintett auditálandó egységek vezetőinek, valamint minőségügyi- és működésfejlesztési-, valamint az információbiztonsági felelőseinek értesítése,
4. ellenőrzési kérdéslista összeállítása az auditorok által,
5. audit lefolytatása,
6. az auditon talált eltérések rögzítése, javaslatétel javító intézkedésekre, végrehajtásért és ellenőrzésért felelős, valamint határidő rögzítése nem-megfelelőségi jelentésekben (NMJ),
7. belső audit jegyzőkönyv elkészítése,
8. audit lezárása
9. auditok értékelése.

### **3.5.3 Vezetőségi átvizsgálás (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.)**

**A folyamat célja:** Az IMR éves felülvizsgálata annak megállapítására, hogy az elmúlt évben az IMR működése mennyire volt hatékony.

Az ehhez tartozó tevékenységek (értelmezhetők részfolyamatoknak is):

- a vezetőségi átvizsgálás előkészítése,
- a vezetőségi átvizsgálás lebonyolítása,
- a vezetőségi átvizsgálás dokumentálása,
- a kitűzött feladatok nyomon követése.

Az SZTE folyamatosan figyelemmel kíséri a minőségirányítási rendszer működését. Bármilyen változás – szervezeti, szolgáltatási változások, panaszok számának növekedése – esetén a vezetés rendkívüli felülvizsgálatot rendelhet el:

- a vezetői, belső ellenőrzések, szakfelügyeleti vizsgálat eredményei alapján,
- a folyamatok eredményességének és a szolgáltatás megfelelőségének hiányosságaira vonatkozó, használói és más szervezeti egységektől érkező jelzések alapján,
- a megelőző és helyesbítő tevékenységek helyzete,
- a bevezetett intézkedések hatásai,
- a minőségcélok megvalósulása,
- a korábbi értekezleteken/üléseken elrendelt intézkedések hatékonysága,
- a fejlesztésre tett javaslatok alapján.

## **3.6 Fejlesztés**

*Az ISO 9001:2015-ös szabvány 10-es pontja szerint bemutatva*

*Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység, Folyamatos fejlesztés*

### **3.6.1 Általános előírások**

A fejlesztés célja a folyamatok hatékonyságának és a szervezet eredményének a növelése. A feltárt hibák, illetve hiányosságok megszüntetésével, azok ismételt előfordulásának megelőzésével a minőség javítása, valamint a fejlesztési lehetőségek feltárása, növelése.

 SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>31 / 38</b>

Az ehhez tartozó tevékenységek:

- folyamatos fejlesztés
- nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenységek

A Szegedi Tudományegyetem (továbbiakban: SZTE) elsődleges célja, hogy az oktatás, a kutatás, együttműködés más szervezetekkel, a gazdálkodás, a minőségfejlesztés megfelelőségei és az egészségügyi ellátás teljes folyamatában a szakmai eredményesség, a hatékonyság, a gazdaságosság elve érvényesüljön. Törekszik a folyamatai minőségének fejlesztésére, a környezeti terhelés csökkentésére és a munkatársak biztonságos munkakörülményeinek fenntartására. Elvárásként fogalmazza meg, hogy mind a szervezeti-, mind a lokális szintű fejlesztések a folyamatainak mért és elemzett elemeire támaszkodjon.

Működési rendje szerinti tevékenységek tekintetében támaszkodik az ügyfélelégedettség, az irányítási rendszer, a teljesítményértékelés, a minőségügyi folyamatok elemzésére és az azok alapján megtett intézkedések hatékonyságának mérésére.

A követelményeknek megfelelően kiépített Integrált Minőségmenedzsment Rendszerét az alábbiak figyelembe vételével fejleszti tovább:

- a problémamegoldó módszerek elsajátításával, bevezetésével folyamatosan javítja a betegellátási és működési folyamatai eredményességét és hatékonyságát;
- működési folyamatai szerveztségének és minőségének fejlesztésével törekszik a kockázatok csökkentésére a betegek biztonságának javulása érdekében;
- szakmai és szervezeti mutatók alapján a vezetés évente értékeli a szervezeti egységek működését és ez alapján folyamatosan javítja a működést;
- rendszeres ellenőrzések és az eredmények alapján kidolgozott intézkedésekkel törekszik a környezeti terhelés csökkentésére, az oktatási, kutatási, betegellátási és munkakörülmények biztonságosságának fokozatos javítására;
- betegek, munkatársai és az érdekelt felek elégedettségének rendszeres mérésével és értékelésével igyekeznek megismerni elvárásaikat; a vezetés irányításával a tapasztalatokat követelményekké alakítja, és teljesíti;
- munkatársai oktatásán és képzésén keresztül folyamatosan növeli a működéshez szükséges tudásbázist, valamint fejleszti többek között a klinikai gyakorlatukat és készségeiket;
- adatvagyron kockázatelemzésének naprakészen tartásával igyekeznek lehetőségei szerint az informatikai és információbiztonsági kockázatok csökkenteni;
- az adatok kezelésében törekszik a biztonság tudatosság fokozására valamennyi munkatárs és közreműködő partner részéről.

A fentiekben megfogalmazott elvek és a nyújtott szolgáltatások minőségének folyamatos javítása valamennyi munkatárs felelőssége és állandó feladata.

### **3.6.2 Folyamatos fejlesztés (ESG 1.1., 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 1.8.)**

A Szegedi Tudományegyetem figyelemmel kíséri a hallgatók, a páciensek, a munkatársak és egyéb partnerek elégedettségét arra vonatkozóan, hogy szervezet teljesítette-e az elvárt

 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>32 / 38</b>

követelményeket a rendszeresen végzett tevékenységek és szolgáltatások tekintetében, valamint a működés biztosítása, továbbfejlesztése terén.

Ennek érdekében a szervezetnek folyamatosan fejlesztenie kell a minőségirányítási rendszer alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét. Át kell gondolnia az elemzés és értékelés eredményeit és a vezetőségi átvizsgálás kimeneteit annak meghatározására, hogy vannak-e olyan igények vagy lehetőségek, amelyekkel folyamatos fejlesztés részeként kell foglalkozni.

### **3.6.2.1 Az egyéni teljesítményértékelés**

A teljesítményértékelés az emberi erőforrások menedzselésének kulcseleme, melynek célja az alkalmazottak teljesítményének javítása, a dolgozók képességeinek kibontakoztatása a szervezet stratégiai céljaink elérése érdekében.

Az objektíven végrehajtott teljesítményértékelés közös érdek. A teljesítményértékelés által megvalósul:

- az egyéni pozitív és sikeres viselkedés és a szakmai munka megerősítése,
- a teljesítménybeli, képességbeli hiányosságok/problémák feltárása,
- a változó igényeknek megfelelő képzési/fejlesztési szükségletek meghatározása,
- a szervezet stratégiai céljainak és az egyéni céloknak az összehangolása.

### **3.6.2.2 Intézményi önértékelés**

Az önértékelés lehetővé teszi a szervezetnek, hogy világosan meghatározza erősségeit és azokat a területeket, amelyeket tovább lehet fejleszteni a kiválóság elérése és a fenntartható minőségi fejlődés érdekében. Az önértékelés során ki kell térni a kritériumrendszer következő területeire:

- a vezetésre,
- a stratégiára és tervezésre,
- az emberi erőforrásokra,
- a partnerkapcsolatokra,
- a folyamatokra,
- a munkatársi elégedettségre,
- a partneri elégedettségre,
- a társadalmi hatásra,
- az elmúlt időszak kulcsfontosságú eredményeinek bemutatására.

Az önértékelés eredményeként megtörténik a fejlesztési irányok meghatározása, amelyeket intézkedési tervben foglalja össze és ütemezi.

## **3.6.3 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenységek**

A SZTE törekszik a hallgatók, páciensek, munkatársak, fenntartók és partnerei igényeinek maximális kielégítésére, valamint az esetleges működési hiányosságok hatékony feltárására. Ennek érdekében szabályozza a nem-megfelelőségek kezelését.

A szabályzatokkal a következő célokat kívánja megvalósítani:

- a nem megfelelő szolgáltatások és partneri reklamációk azonosítása és kezelése,
- a belső működésbeli, szabályozatlanságból adódó hibák, eltérések felderítése, azonosítása és megszüntetése,
- a nem-megfelelőségek okainak vizsgálata, feltárása, kijavításának elősegítése.



 SZÉCHÉNYI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>33 / 38</b>

A nem megfelelően végzett munka ronthatja a teljes tevékenység színvonalát, ezért a vezetők kötelesek figyelemmel kísérni és ellenőrizni, hogy a munkatársak ismerik-e és betartják-e a szabályzatokat és a folyamatokra vonatkozó előírásokat.

A SZTE folyamatait rendszeresen ellenőrzi és felülvizsgálja abból a célból, hogy biztosítsa a nem-megfelelések kezelését, a szolgáltatást igénybe vevők elvárásainak kielégítését. A helyesbítő tevékenység kapcsán mindazon dolgokra ki kell térni, amelyek eltérést mutatnak a szolgáltatást igénybe vevők elvárásai, igényei, valamint a szabályzatokban és folyamatleírásokban rögzítettek között.

Nem-megfelelés észlelése esetén a tevékenység végzéséért felelős dolgozó saját hatáskörében dönt, és intézkedik a probléma kezeléséről, helyesbítéséről. Amennyiben saját hatáskörben nem tudja megoldani azt, akkor nemmegfelelési jegyzőkönyvet kell kiállítani, és a közvetlen vezetőhöz, illetve a minőségügyi felelőshöz továbbítani.

Jelentősnek ítélt nem-megfelelések esetén a folyamatgazda és a minőségügyi felelős kezdeményezi a folyamatok felülvizsgálatát.

Nem megfelelő minőségűnek számít:

- partneri reklamáció esetén felmerült hibák
- vezetői ellenőrzés esetén felmerült hiányosságok
- a szabályzatokban, folyamatleírásokban meghatározott követelmények be nem tartása
- elemzések folyamán felmerült hiányosságok
- belső javaslattétel alapján felmerült elégtelen működés
- Etikai kódexben meghatározott normák be nem tartása

### 3.7 Folyamatok

*A folyamatok logikai rendszere (L1-es folyamattérkép grafikusán, alábontás táblázatosan azonosítóval, címmel), esetleg a folyamatok és a szervezeti egységek kapcsolatát bemutató mátrix, végül a folyamatok egységes bemutatási módjának ismertetése (célja, területi hatálya, a működés rövid bemutatása, a működtetéssel kapcsolatos főbb felelőségek (operatív irányítás, ellenőrzés/felügyelet), hivatkozás a kapcsolódó eljárásiutasításra vagy folyamatleírásra, illetve egyéb dokumentumokra).*

#### 3.7.1 Főfolyamatok (ESG 1.1.)

*Oktatási folyamatok, Kutatási folyamatok, Betegellátási folyamatok*

##### 1. Oktatás

Célja a munkaerő-piaci elvárásokhoz kapcsolódó regionális, hazai és nemzetközi viszonylatban is versenyképes tudás és végzettség biztosítása minden képzési szinten; szakindítási engedéllyel rendelkező szakokon, a jóváhagyott képesítési követelmények szerint, teljes idejű nappali, részidős esti vagy levelező képzés munkarendben, továbbá távoktatásban. A teljes idejű képzés duális képzésként is megszervezhető.

##### 2. Kutatás

Célja regionális, hazai és nemzetközi szinten meghatározó kutatási és fejlesztési kiválóság támogatása az innovációs értéklánc minden lépésében (alapkutatás, alkalmazott kutatás, kísérleti fejlesztés, piaci innováció, társadalmi innováció, tudásalkalmazás).

 SZTE SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>34 / 38</b>

### 3. Fekvőbeteg-ellátás

Célja a betegek fekvőbeteg gyógyintézeti keretek között végzett ellátása, amelyet a betegek betegségük esetén lakóhelyük közelében, a beteg folyamatos ellátását nyújtó orvosa, kezelőorvosa, vagy más arra feljogosított személy beutalása alapján jogosultak igénybe venni. A fekvőbeteg-szakellátás célja és jellege szerint lehet aktív, krónikus, rehabilitációs, illetve ápolási célú.

### 4. Járóbeteg-ellátás

Célja a beteg folyamatos ellátását, gondozását végző orvos beutalása vagy a beteg jelentkezése alapján, szakorvos által végzett egyszeri, illetve alkalmoszerű egészségügyi ellátás, továbbá fekvőbeteg-ellátást nem igénylő krónikus betegség esetén a folyamatos szakorvosi gondozás. A járóbeteg-szakellátás rendelési időben biztosított, ahol az orvos mellett asszisztens, ápoló(nő) is tevékenykedik.

### 5. Diagnosztika

Célja, mindazon orvosi eljárások alkalmazása, amelyek a beteg panaszának okának feltárására, állapotának tisztázására, valamely betegség fennállásának igazolására vagy kizárására irányulnak. Módszere lehet képalkotó diagnosztika (pl. röntgen, ultrahang), labordiagnosztika, patológia, beleértve a szövettani vizsgálatot és a cytológiát.

## 3.7.2 Irányítási folyamatok (ESG 1.6., 1.8)

*Intézmény vezetése (Operatív vezetés, Stratégiai tervezés), Gazdálkodási tevékenységek (Pénzügyi folyamatok, Beszerzés, Kontrolling), HR tevékenység, Marketing, Kommunikáció, Minőségirányítás (Minőségtervezés, Minőségértékelés, Szabályozás, dokumentálás)*

#### 1. Humán erőforrás gazdálkodás

Célja a szervezet optimális működtetéséhez szükséges létszám meghatározása és biztosítása, az eredményes és hatékony működéshez szükséges munkakörök meghatározása, az állományban lévő kollégák képzése, továbbképzése, a teljesítményértékelés, valamint az ösztönzési, javadalmazási rendszerek működtetése.

#### 2. Vezetés

Célja a szervezeti célok meghatározása és elérésük biztosítása, a szervezeti erőforrások optimális felhasználásának, valamint az emberi erőforrások eredményes és hatékony működésének biztosítása.

#### 3. Minőségirányítás (TQM)

Célja az SZTE tevékenységi körének minőségmenedzsment rendszerbe foglalása révén az oktatás, a kutatás-fejlesztés, a művészeti tevékenység, a gyógyítás és a szolgáltató tevékenységek, valamint a gazdálkodásirányítási és igazgatási intézményirányítás magas színvonalú ellátásának, folyamatos tökéletesítésének biztosítása.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>35 / 38</b>

#### 4. **Projektmenedzsment**

Célja az SZTE-n létrejövő projektek és pályázatok előkészítésének és beadásának támogatása, valamint a hazai és nemzetközi – különös tekintettel az Európai Unió által finanszírozott – pályázatokon való részvétel ösztönzésére.

#### 5. **Intézményi kommunikáció és marketing**

Célja az SZTE hazai és nemzetközi egységes megjelenésének, kommunikációjának biztosítása, a marketing és PR tevékenységének koordinációja. A megteremtett értékek közvetítése a marketing eszköztárával, érdekeltek igényeinek felmérése, az intézmény arculatának megtervezéséről és megjelentetéséről történő gondoskodás, valamint marketing kommunikációs eszközök alkalmazása az érdekelt felek meggyőzése érdekében.

#### 6. **Jogi és ügyfélkapcsolatok**

Célja az intézményi szintű stratégiai keret-megállapodások, ipari partnerekkel kötött, illetve támogatási, konzorciumi stb. szerződések szakmai, tartalmi koordinációja és innovációs szempontú jogi véleményezése, előkészítése, kezelése, illetve belső (munkatársi) és érdekelt feleket érintő panaszkezelés.

#### 7. **Gazdálkodási folyamatok**

Célja az SZTE alaptevékenységeivel és vállalkozási tevékenységeivel összefüggő gazdasági, pénzügyi és számviteli, továbbá humánerőforrásgazdálkodási feladatok szabályozott ellátása, valamint a tervezési folyamatok, a gazdálkodás, a rendelkezésre álló források felhasználásának, a pénzgazdálkodás, valamint az időszakos beszámolások rendjének szabályozása.

### 3.7.3 **Támogató folyamatok (ESG 1.6., 1.7., 1.8.)**

*Hallgatói szolgáltatások, Informatikai folyamatok, Műszaki folyamatok, Létesítménymenedzsment, Eszközmenedzsment*

#### 1. **Létesítménygazdálkodás**

Célja a vagyongazdálkodás, ideértve a műszaki, létesítményhasznosítási, üzemeltetési, szállítási, valamint a használatában lévő vagyon kezelésével, védelmével összefüggő feladatok teljesítését.

#### 2. **Adat és információ feldolgozás**

Célja a központi szervezeti egységek, a karok és egyéb önálló szervezeti egységek működésével összefüggő, informatikai és telekommunikációs üzemeltetési, fejlesztési és szolgáltatási feladatok ellátása, hálózati infrastruktúra üzemeltetése, az informatikai és kommunikációs hálózat fejlesztése.

#### 3. **Kórházhigiéné, sterilizálás**

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>36 / 38</b>

Célja az SZTE betegellátó egységeiben a betegellátás magas szintű higiéniájának a megszervezése és az infekciókontroll irányítása, mely magában foglalja az egészségügyi ellátással összefüggő fertőzések kialakulásában szerepet játszó tényezők ismeretén, elemzésén alapuló, a fertőzések megelőzésére irányuló intervenciók tevékenységét.

#### 4. **Textil ellátás**

Célja az SZTE Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ betegellátó szervezeti egységeiben a textiltisztítás teljesítése, ami magában foglalja a külső szolgáltató által végzett textil mosatást, a szennyes- és tisztatextil kezelést, nyilvántartást, a szervezeti egységek textil használatának nyomonkövetését, a textil selejtezést, textiltraktárak üzemeltetését, textil jelölések alkalmazását, valamint a textil beszerzést.

#### 5. **Gyógyszer ellátás**

Célja az SZTE Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ intézményi gyógyszerellátás folyamatának szabályozása, különös tekintettel a betegellátáshoz szükséges gyógyszerek elrendelésének egységesítésére, a gyógyszerelés nyomon követésére, a gyógyszerosztás biztonságának javítására és a gyógyszerek ellenőrzött és gazdaságos felhasználására.

#### 6. **Üzemeltetés, karbantartás**

Célja az SZTE műszerparkját érintő műszaki üzemeltetési feladatok ellátása, javítási, hibaelhárítási és tervszerű megelőző karbantartási munkáinak végzése; az üzemeltetési, javítási, hibaelhárítási és tervszerű megelőző karbantartási munkák ellátása; továbbá a feleslegessé vált vagyontárgyak hasznosításának, selejtezésének, értékesítésének koordinálása és lebonyolítása; valamint az ezekhez kapcsolódó adminisztráció elvégzése.

#### 7. **Élelmezés**

Célja az SZTE Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ fekvőbeteg ellátó egységeiben, illetve az SZTE-hez tartozó köznevelési intézményekben az étkeztetés biztosítása, mely magában foglalja a vonatkozó szabványoknak megfelelő keretek között történő, külső szolgáltató által végzett ételkészítést és kiszállítást, a kórházi étkeztetés esetén a betegség-specifikus és orvosi előírásoknak megfelelő étrendek elkészítését, valamint az étel kiosztását, a használt evőeszközök, táányók, tálcák begyűjtését és elszállítását.

#### 8. **Állatok tartása**

Célja az SZTE által meghatározott oktatási, kutatási célból az állatok olyan feltételek közötti tartása, amelyben azok egészsége, illetve jó közérzete biztosított, a megalapozott tudományos eredmények és tapasztalatok alapján az állatok fajára, fajtájára, korára, fejlettségére, alkalmazkodási képességére, háziasságának fokára, fiziológiai állapotára, etológiai szükségleteire figyelemmel.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>37 / 38</b>

#### 8. **Térítéses betegellátás szervezése**

Célja a térítéses betegellátó tevékenység ellátása a betegek állampolgárságára tekintet nélkül, valamint kapcsolódó dokumentációs rend meghatározása és vezetése, a pénzügyi, számviteli rendelkezések és az elszámolás lebonyolítása.

#### 9. **Beutalás**

Célja az orvosi beutalás-köteles járóbeteg-szakellátás, valamint a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás beutalási rendjének működtetése, különös tekintettel a beutaló kötelező tartalmi elemeinek betartására és betartatására, beutalásra jogosult orvosok körére, a területi ellátási kötelezettségre, valamint a beutaló felhasználásának szabályozására.

#### 10. **Társszervezetekkel (karokkal, intézetekkel, klinikákkal) kapcsolattartás**

Célja az SZTE szervezeti egységei és a munkatársak informálása, bevonása, a tevékenységhez szükséges feltételek biztosítása, a munkavégzés kreativitásának, innovativitásának növelése, motiválás, a dolgozók tájékoztatása, informálása a szervezet céljairól, eredményeiről valamint feladatairól és problémáiról, a szervezet kommunikációs magatartásának irányítása, valamint a munkavállalók véleményének megismerése.

### 3.7.4 **Speciális, önállóan kezelt folyamatok (ESG 1.5., 1.6.)**

*Könyvtár működése, Laboratóriumok működése*

#### 11. **Könyvtári folyamatok**

Célja az SZTE széles körű oktatási, kutatási és tanulmányi tevékenységének a hagyományos és nem hagyományos dokumentumok, információforrások dinamikusan fejlesztett gyűjteményeivel, a külső információforrásokhoz való gyors és hatékony kapcsolat biztosításával, a hallgatók, oktatók és kutatók által egyetemi és szakmai céljaik eléréséhez megkívánt hagyományos könyvtári és elektronikus szolgáltatásokkal történő segítése.

#### 12. **Laboratóriumi tevékenységek**

Célja a kutatások laboratóriumi hátterének biztosítása, az oktatások részeként a vizsgálatok, vizsgálati módszerek elsajátítása, valamint lehetőség szerint vizsgálatok végzése külső partnerek számára szolgáltatásként.

#### 13. **Biobanki tevékenységek**

Célja a biológiai minták feldolgozása, tárolása, tudományos-kutató munka, valamint az ezekkel összefüggő feladatok ellátása; továbbá a humán biológiai minták (sejtek, szövetek, szervek) gyűjtése és tárolása, molekuláris biológiai mintákból izolátumok (DNS, RNS, plazma, fehérjék, lipidek stb.) készítése, gyűjtése és tárolása, biológiai mintákhoz tartozó részletes klinikai adatbázis építése, tárolása, gondozása, tudományos kutatómunka a fentebb említett mintákkal és adatokkal.

	<b>Integrált Minőségmenedzsment Kézikönyv</b>		
Azonosító: <b>IMR KK</b>	Verzió: <b>1</b>	Kiadva: <b>2023.02.20.</b>	Oldal: <b>38 / 38</b>

## 4 Mellékletek

### **M1 Részletes szervezeti felépítés**

*A korábban bemutatott ábra részletes változata*

### **M2 Fogalmak, szakkifejezések és meghatározásuk**

*Az ISO 9001:2015-ös szabvány 2-es pontja szerint bemutatva*

### **M3 Érvényben lévő eljárások és folyamatleírások jegyzéke**

*Az IMR KK korábbi fejezeteiben hivatkozott dokumentumok táblázatos felsorolása, vagy hivatkozás a máshol meglévő dokumentum regiszterre,*

<i>Dok. típusa</i>	<i>Dok. azonosítója</i>	<i>Dok. címe</i>	<i>Dok. érvényes verziója</i>	<i>Kiadás dátuma</i>
--------------------	-------------------------	------------------	-------------------------------	----------------------