



1027 Budapest, Kapás u. 22.
Tel: +36/1/488-7500
euszolgig@kapas.hu



Management
System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9105013125



i-2025/328.

KOMMUNIKÁCIÓS SZABÁLYZAT

Hatályos: 2025. március 03.

Készítette:


Árokszállási Tünde
titkárságvezető

Jóváhagyta:




Dr. Stubnya Gusztáv
főigazgató főorvos

Alkalmazási területe

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat összes szervezeti egysége

Hivatkozások

A kommunikáció szabályozása az alábbi törvények, rendeletek, etikai normák és az Egészségügyi Szolgálat szabályzatainak figyelembevételével történik:

Törvények, rendeletek, etikai normák

- 1997. évi CLIV. Tv. az egészségügyről
- 30/2007. (VI.22.) EüM rendelet az egészségügyi dolgozók rendtartásáról
- Orvosetikai Statútumok (MOK)
- Etikai Kódex (Magyar Ápolási Egyesület)
- Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara Etikai Kódexe és Etikai Eljárási Szabályzata
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. Rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Egészségügyi Szolgálat szabályzatai

- Belső Kontrollrendszer Szabályzat
- Egészségügyi Szolgálat Etikai Kódex
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Adatvédelmi, Adatkezelési és Adatbiztonsági Szabályzat
- Iratkezelési szabályzat

I. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Bevezetés

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban: Egészségügyi Szolgálat) működésében alapvető fontosságú a munkatársak közötti szabályozott formában zajló, pontos, biztonságos és hatékony kommunikáció. A szabályozás célja a szervezeten belüli kommunikációs csatornák meghatározása, az információáramlás biztonságosságának megteremtése, a munkatársaknak az információkhoz való szabályozott formában történő hozzáféréseinek elősegítése.

1. Szabályozás

A munkatársak közötti szóbeli kommunikáció szervezett formái

- Igazgató Testület értekezlete
- Intézeti Tanács értekezlete
- Szakmai Vezető Testület értekezlete
- Főorvosi értekezlet
- Vezető asszisztensi értekezlet
- Védőnői értekezlet
- Házi orvosi értekezlet
- Kódellenőrző bizottság ülése
- Ad hoc bizottság (ok)
- ISO minőségbiztosítási tanács

- Összrendezői értekezlet
- Osztályértekezletek
- Belső továbbképzések ülései
- Közalkalmazotti Tanács ülései

A fentiekben felsorolt, szervezett formában zajló kommunikáció során az adott értekezlet, illetve ülés szervezéséért felelős vezető(k), a meghívott előadó(k) és tájékoztatási joggal rendelkező munkatársak nyújtanak információt az Egészségügyi Szolgálat működését érintő, az értekezlet témájában meghatározott aktualitásokról, változásokról és szakmai kérdésekről. A tanácskozási joggal rendelkező meghívottak kérdéseikkel, hozzászólásaikkal, véleményük kifejtésével és az értekezlet témáját bővítő felvetéseikkel jogosultak az információcserét elősegíteni. Az Intézményi Tanács, a Főorvosi értekezlet, a Szakmai Vezető Testület és a Vezetőasszisztensi értekezlet üléseiről jegyzőkönyv készül, mely az Intézet Főigazgatói titkárságán és az Ápolási igazgatói titkárságon hozzáférhető.

2. A munkatársak közötti kommunikáció

a. Ad hoc formában zajló szóbeli

- Személyes találkozás során élőszóban
Szóban folytatott kommunikáció esetén fokozott figyelemmel kell betartani az írott és íratlan, köznapi és hivatalos, esetlegesen szakmai udvariassági és etikai előírásokat. A beszélgetés során biztosítani kell azt, hogy azt nem hallja, vagy véletlen hallás esetén nem értelmezi félre illetéktelen fél, pl. a beszélgetés során jelen lévő beteg. A beszélgetésnek lényegre törőnek, hatékonynak kell lennie. A közlés során esetlegesen bevont betegekkel folytatott kommunikáció során figyelemmel kell lenni arra, hogy a fogadó fél megértette-e a közölt információt, azt helyesen, szándékaink szerint tudja-e értelmezni. Amennyiben indokolt, a beszélgetés végén a fontos információkat összegezzük és ismétljük el – elősegítve a félreértések és hibák elkerülését.
- Telekommunikációs eszköz segítségével
Telekommunikáció esetén tiszteletben kell tartani azt, hogy a közlésre felkért fél esetlegesen mással, például betegellátással foglalkozik, melyben a kezdeményezett kommunikáció zavarhatja, akadályozhatja, akár a betegellátás biztonságosságát veszélyeztető módon.

Telefonon zajló kommunikáció történhet saját használatú, vagy flotta-mobiltelefon vagy asztali készülék segítségével. Mindkét esetben szem előtt kell tartani, hogy a beszélgetés lényegre törő, a szükségesnek megfelelő ideig tartó legyen, hiszen ez a kommunikációs csatorna szolgál a betegeknek az Intézménnyel történő kapcsolattartására is. Minél rövidebb és hatékonyabb a belső kommunikáció céljából folytatott beszélgetés, annál inkább rendelkezésre áll a betegek részére biztosított, esetlegesen sürgősségi szükségletet is kielégítő kommunikációs csatorna.

Mindkét forma esetében ügyelni kell (különösen abban az esetben, ha a kommunikáció során betegadatok, személyes vagy érzékeny adatok, továbbá az Egészségügyi Szolgálat működésével kapcsolatos, érzékeny adatok közlése történik) a beszélgetés résztvevőinek biztonságos azonosítására, a közlő és a fogadó fél az információhoz való hozzáféréseinek jogosságára, továbbá arra, hogy a közölt információ a közlő csatorna nyitottsága útján más, az információáramlásba be nem vont személy(ek) tudomására ne jusson.

b. Írásbeli kommunikáció formái

• a dolgozók tájékoztatása

- Körlevélben közölt főigazgatói rendelkezések, utasítások, szabályzatok. Főigazgató adja ki, meghatározva az érintett részlegek, személyek körét, akik számára átvételi listán történő aláírással visszaigazolván jut el a közlés.
- Tájékoztatók, hirdetések. Az esetleges betegellátással közvetlenül összefüggésben nem lévő, de közérdeklődésre számot tartó tájékoztatások.
- Intranet, belső intézeti honlap
Nagyobb volumenű munkaanyagok, segédinformációk, szabályzatok, jogszabályok közlésére és megismertetésére szolgáló felület, az esetlegesen felkerülő fontosabb anyagok megjelenésére körlevél hívja fel a figyelmet.

• a (felsőbb) vezetők tájékoztatása

- Feljegyzés, kérelem
A feljegyzés hivatalos formában megfogalmazott, a dolgozónak a vezetőség felé nyújtott tájékoztatása – a szolgálati út betartásával, Főigazgatónak, vagy illetékes vezetőnek címezve – megírását kezdeményezheti a dolgozó, közlendője esetén, illetve megírása történhet vezetői felkérésre. A dolgozó egyéni kezdeményezésre, munkakörülményeit, munkavégzését, jogállását, vagy egyéb, számára fontos, a vezetőség beavatkozását igénylő témában adhat be kérelem.
- Működéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztató dokumentumok
Munkabeosztás, szabadságok tervezése, változás jelentése, teljesítmény jelentés, eszközigeny, vagy szakmai kérdések összefoglalása, éves szakmai jelentés, szakmai fejlesztési, eszközbeszerzési igények, tervek stb.
- Panaszkezeléssel kapcsolatos, vizsgálati feljegyzések, elemzések, felsőbb vezetői elrendelés alapján.

Az írásban benyújtott feljegyzések, kérelmek és működéssel kapcsolatos írásbeli tájékoztató dokumentumok a Főigazgatói Titkárságon keresztül, iktatás után kerülnek feldolgozásra és továbbításra, intézkedésre. A Főigazgató a Titkárságra belső postával beérkező írásbeli kommunikációs formában érkezett dokumentumokat áttekinti, intézkedik további teendőkről és felelős személyről.

A Főigazgató meghatározhatja azon írásbeli kommunikációs formákat, melyeket a láttamozása és jóváhagyása nélkül, közvetlenül továbbíthat a Titkárság az érintett részlegek illetékes munkatársainak.

c. Kommunikációs irányok

A belső kommunikáció – az Intézmény működésével kapcsolatos kérdések esetén – a szolgálati út betartásával történik. Amennyiben a kommunikáció tárgyát képező esemény sürgőssége a szolgálati út megkerülését indokolja, a vezető, felső vezető tájékoztatását az eseményt észlelő és sürgősséget érzékelő dolgozó közvetlenül is kezdeményezheti, de a lehető legrövidebb időn belül a szolgálati út menetében az irányítást végző felettesét is tájékoztatnia kell. Amennyiben a dolgozó úgy érzékeli, hogy a szolgálati út betartása a kommunikációban számára hátrányt vagy érdeksérelmet okozna, a szolgálati út egy fokozattal felfelé történő átlépését – indoklással – igénybe

veheti. A tájékoztatott vezető ebben az esetben tudomásul veszi a szolgálati út átlépését, mérlegeli a kommunikáció folytatását, visszautasítását, vagy szolgálati útra terelését, a további intézkedések meghozatala érdekében. A tájékoztatott vezető döntéséről, intézkedéséről –, ha van felette álló, szakmailag illetékes vezető – köteles őt tájékoztatni.

3. Rendkívüli eseményekkel kapcsolatos tájékoztatási rend

Az Egészségügyi Válsághelyzeti tervben meghatározott értesítési és utasítási eljárás rend szerint. Alapvető, hogy rendkívüli esemény (veszélyének) észlelésekor minden dolgozó kötelezettsége, hogy az esemény megelőzése, elhárítása, vagy a további károsodás megelőzése érdekében szükséges alarmírozó kommunikációt kezdeményezze, akár közvetlenül a katasztrófavédelem felé (ha a helyzet megkívánja), akár munkatársai, vagy felelős vezetői felé.

4. Szabályzatok és utasítások kiadásának rendje

A dolgozók tájékoztatását célzó, az Intézmény működési rendjét meghatározó szabályzatok és utasítások kibocsátása a Főigazgató feladata. A szabályzatok aktualizálása, kiegészítése, karbantartása az orvos-igazgató, ápolási igazgató és a gazdasági igazgató feladata. Az aktualizálásra vonatkozó igényt és figyelemfelhívást valamennyi, a nevezettek felügyelete alatt álló szervezeti egység vezetője jogosult, illetve szakmai illetékességi körében köteles tenni.

A szabályzatokat minden év április 30-ig felül kell vizsgálni, és a szükséges változtatásokat azokon át kell vezetni. A szabályzatokat, az illetékes szakmai kompetenciával bíró szakmai vezetők véleményezése, a dolgozók részére meghatározott bérén kívüli juttatásokat felsoroló Főigazgatói utasításokat, a Közalkalmazotti Tanács véleményezése után adja ki a Főigazgató. Az eseti feladatok, részletkérdések szabályozásával kapcsolatban a Főigazgató által kiadott utasításokat a Főigazgatói Titkárság tartja nyilván.

A vezetői döntésekről az érintettek tájékoztatást kapnak. A korábbi döntéseket rögzítő dokumentumokat a szakterületen (pénzügy, munkaügy, kontrolling, orvosi és ápolási szakterület vezetése) archiválni, és szükség esetén hozzáférhetővé kell tenni, vitás kérdések, jogi vagy szakmai kérdése felmerülése esetén az érintettek, vagy jogi képviselőik számára.

5. Belső kommunikációra vonatkozó tájékoztatási program, célja, célcsoportja, módszertana, időzítés, rendszeresség, elkészítésért felelős személyek kijelölése

Belépése során minden új dolgozót meg kell ismertetni a betanulási időszaka során őt segítő patronáló munkatárssal, aki a belső kommunikáció szabályait, azok alkalmazását és alkalmazhatóságának módjait a dolgozóval megismerteti. A belső kommunikáció írott és íratlan etikai és illemszabályainak betartását minden vezető – beosztottjai körében – jogosult és köteles ellenőrizni, a hibákat, illetlenségeket korrigálni. A vezetők irányában elvárás, hogy beosztottjaik felé példamutatással és pozitív vezetői hozzáállással segítsék elő az Intézmény arculatának, és célkitűzéseinek megfelelő kommunikáció folytatását. A kommunikációban részt vevőknek – beosztástól, alá és fölérendeltségi viszonyoktól függetlenül – tisztelni kell a kommunikációban részt vevő másik fél emberi mivoltát, érzelmeit, érzéseit. Nem alkalmazható a kommunikáció során megalázó, durva, az emberi értékeket sértő kommunikációs forma. Sem a beosztottaknak, sem a feletteseknek nem szabad a kommunikáció során visszaélniük az alá és fölérendeltségi viszonyból fakadó függőségi helyzettel.

6. Belső kommunikáció figyelemmel kísérésének rendje és értékelési módszere

A kommunikáció folyamatos, mindennapokat átszövő tevékenysége során minden részt vevő félnek figyelemmel kell lennie és felelősséggel kell tartoznia a saját maga által folytatott gyakorlat megfelelőségére. A vezetőknek érzékelniük kell az esetlegesen kialakult, helytelen gyakorlatot, és kezdeményezni a korrekciót, elsősorban személyes példamutatással, másodsorban egyéb, vezetői eszközökkel.

7. Ellenőrzés

A belső kommunikációs rend folyamatának áttekintése évente egyszer történik. A felső vezetés a tapasztalatok alapján, szükség esetén módosítja a szabályzatot. A szabályozástól eltérő működés – különösen súlyos, kirívó esetekben – ad hoc, akár a fegyelmi felelősség mérlegelését és ennek megfelelő intézkedések meghozatalát igényelheti, ennek jogosult végrehajtója a munkáltatói jogokat gyakorló Főigazgató.

II. KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

Bevezetés

A külső kommunikáció a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Egészségügyi Szolgálat (továbbiakban Egészségügyi Szolgálat) a külvilággal, az ellátott lakossággal, az egészségügyi társintézetekkel, gazdaságilag együttműködő és szakmai szervezetekkel, szakmai és gazdasági ellenőrzési jogkört gyakorló hatóságokkal, finanszírozóval, az Intézmény működését biztosító fenntartóval, a közvélemény tájékoztatását végző médiával és egyéb, tájékoztatásra jogosult szervezetekkel szervezett, szabályozott formában történik. A kommunikáció során a szervezeti célok és érdekek mentén, hatékonyan, az Intézmény számára hátrányt nem okozva, törvényi előírásoknak megfelelő határidőn belül kell, és célok eléréséhez leggyorsabb utat biztosító módon szükséges a közléseket lefolytatni.

1. Cél

A szervezetből kifelé történő, valamint az oda irányuló kommunikáció csatornáinak meghatározása, a kommunikációban részt vevők jogosultságainak, felelősségének kijelölése, kezelése.

2. Szabályozás

Az Egészségügyi Szolgálatnál a külső kommunikáció a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott felelősségi és hatáskörök, az általánosan elfogadott etikai normák és az adatbiztonsági szempontok betartásával történik.

Az Intézmény külső kommunikációért felelős vezetője az Intézmény Főigazgatója, aki az egyes szakmai területek kommunikációs feladatait, azok gyakorlati folytatásának jogkörét az érintett területek vezetőihez és felelőseihez delegálhatja, fenntartva a feladatok ellátása ellenőrzésének jogkörét.

3. A Főigazgató főorvos által szakmai hatáskörben engedélyezett, leutalt külső kommunikációs feladatok

- a. Egészségügyi dokumentáció vezetése, kiadása a folyamatos betegellátás végzése érdekében részlegvezető főorvosok, rendelőt végző szakorvosok hatáskörébe utalva.
- b. Betegellátással kapcsolatos (betegtájékoztatás, előjegyzések kezelése, módosításról szóló tájékoztatás, továbbá a betegellátás során a külső szolgáltató intézményekkel szükségessé váló, háziorvosokkal történő) kommunikáció az illetékes részlegek

Kiadás: 3.

Kiadás dátuma: 2025. március 03.

Oldalszám: 6/9

vezetőinek hatáskörébe utalva. A betegellátással kapcsolatos panaszok kezelése és ennek külső kommunikációja Főigazgatói hatáskörben marad.

- c. Szakmai ellenőrző szervezetek felé kötelezően benyújtandó elemzések, statisztikák elkészítése és határidőn belül történő benyújtása részlegvezető főorvosi hatáskörbe utalva.
- d. Finanszírozással kapcsolatos adatközlések, OEP elszámolással kapcsolatos hibák korrekciójára vonatkozó kommunikáció Finanszírozási és kontrolling felelős hatáskörébe utalva, fenntartva a tevékenységről való rendszeres tájékoztatás és ellenőrzés jogkörét.
- e. Gazdálkodási és munkaüggyel kapcsolatos, a Magyar Államkincstárral, valamint a fenntartó Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzattal folytatott kommunikációs adatközlések Gazdasági igazgató hatáskörébe utalva, fenntartva a kommunikáció ellenőrzésének jogkörét.
- f. Utalványozással, kötelezettségvállalással kapcsolatos kommunikáció (megrendelés, beszerzés előkészítése, közüzemi számlák befogadása, a kifizetés előkészítése) az Anyaggazdálkodási, Műszaki és Pénzügyi részlegek a Gazdasági igazgató által kijelölt munkatársai feladatkörébe utalva, fenntartva azt a jogot, hogy a tényleges kifizetéssel, utalványozással járó kommunikációs feladatok csakis főigazgatói ellenőrzés, jóváhagyás után teljesíthetők.
- g. Intézmény jogügyletekben, bíróságon történő képviselete során végzett kommunikáció az Egészségügyi Szolgálat megbízott jogi képviselőjének hatáskörébe utalva, beszámolási kötelezettséggel a Főigazgató felé.
- h. Az Egészségügyi Szolgálattal szerződéses viszonyban álló szolgáltatókkal (takarítási szolgáltatás, karbantartás, őrzés-védelem, laboratóriumi technológia, képző szolgáltatók), történő kommunikáció a szakmailag illetékes vezető hatáskörébe utalva, beszámolási kötelezettséggel, különös figyelemmel a működéssel kapcsolatos problémák, eltérések és a szolgáltatás változásának tekintetében.
- i. Főigazgató saját hatáskörben gyakorolja, illetve mérlegelési jogkörében eljárva engedélyezheti arra kijelölt felelős személynek az alábbi külső kommunikációs partnerekkel való kapcsolattartást:
 - A fenntartó Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat tájékoztatása a Egészségügyi Szolgálat működésével, személyi állományával, gazdálkodásával, fejlesztési igényeivel, az ellátott lakosságot érintő változásokkal és problémákkal kapcsolatos kérdésekben.
 - Az államigazgatási, ellenőrző gazdasági, hatósági, büntető és igazságszolgáltatási szervekkel folytatott kommunikációban.
 - A lakosság tájékoztatását végző média felé, valamint az online közösségi felületen történő, az Intézmény működésével, az ellátott lakosságot érintő feladatokkal, változásokkal kapcsolatos kommunikációban.
 - Szakmai tárgyú kérdésekkel kapcsolatban történő megkeresés esetén a Főigazgató előzetes tájékoztatása után adhat – ad hoc jogosultságot az arra szakmailag illetésnek a médiában történő megnyilatkozásra.

- Az Intézmény által ellátott, egyes esetekkel kapcsolatos megkeresést a megkeresett szakorvosnak vagy szakdolgozónak a Főigazgató felé kell irányítani, önállóan a közmédiában megnyilvánulni – az Intézmény nevében, vagy azzal kapcsolatosan – senki nem jogosult.
- Szakmai fórumon, konferencián történő esetismertetést, szakmai tapasztalat bemutatását, csak olyan formában lehet végezni, amely biztosítja az érintett betegek anonimitását, lehetetlené teszi esetleges utólagos azonosításukat, illetve nem szolgáltat az Intézmény működésével kapcsolatos, más számára egyéb formában el nem érhető, nyilvánosságra kerülésük esetén az Intézmény érdekeivel ellentétes adatokat.
- A betegszervezeteknek, betegjogi képviselőknek, érdekvédelmi szervezeteknek az Egészségügyi Szolgálat működésével kapcsolatos megkeresései következtében előálló kommunikációs feladatok.

4. A külső kommunikációs feladat-megosztás alapján az Egészségügyi Szolgálathoz érkező hivatalos és egyéb megkeresések kezelésének rendje

A beérkező postai küldemények átvétele, szelektálása, iktatása, továbbá az elektronikus formában (e-mail, FAX) beérkezett, beavatkozást és reakciót igénylő üzenetek kinyomtatása és iktatása a Főigazgatói Titkárságon történik. A Főigazgató hatáskörében eljárva dönt a feladat elvégzéséhez kapcsolódó kommunikáció saját hatáskörben tartásáról, vagy arra illetékes szakmai vezetőt, ügyintézőt jelöl ki, beszámolási kötelezettséggel. A Titkárság által az egyes szakmai területek felé továbbított, helyi iktatást igénylő dokumentumokat az adott részlegek kezelik és archiválják (számlák, könyveléssel, finanszírozással, külső szolgáltatókkal kapcsolatos dokumentumok).

5. A lakosság tájékoztatását szolgáló, Intézeti weboldalon megjelenő információ tartalma és kezelése

A lakosság sokoldalú, naprakész tájékoztatása érdekében az Egészségügyi Szolgálat internetes felületen elérhető honlapot üzemeltet www.kapas.hu címen.

A honlapon a törvényi előírásoknak megfelelően kötelezően megjelenítendő dokumentumok (pl.: alapidokumentumok, betegjogi képviselő elérhetősége, szabályzat a Térítési díj ellenében igénybe vehető egészségügyi szolgáltatásokról, panaszügyek kezelése, Főigazgatói utasítás hálapénzről, Házi rend, aktuális információk, a betegellátással kapcsolatban, a nettó 5 millió Ft értékű szerződések stb.).

Megtalálhatóak az Intézménnyel kapcsolatos információk, az egyes részlegeinek bemutatása, a részlegek működését meghatározó rendelési idők és a rendelést végző szakorvosok beosztása, álláshirdetések, illetve egyéb, a lakosság érdeklődésére számot tartó tájékoztatás helyezhető el.

A honlapon történő adatok aktualizálása, karbantartása, főigazgatói utasítás és engedélyezés alapján, az érintett szakmák kezdeményezésére és szakmai támogatásával a Főigazgatói Titkárság, illetve a Finanszírozási és kontrolling koordinátor feladata.

Az Intézmény nevében történő megnyilvánulás online közösségi portálon (pl. Facebook, Twitter, Instagram stb.) kizárólag az Intézmény hivatalos profilján, az arra a Főigazgató főorvos által kijelölt munkatárs számára engedélyezett.

6. Kommunikáció idegen nyelven

Az Intézmény – lehetőségeihez mérten – felkészült, és törekszik az (elsősorban a hozzá forduló, ellátást igénylő beteggel) idegen nyelven történő külső kommunikációra. Az egyes részlegek dolgozói ismerik, hogy külföldi beteg esetén ki rendelkezik a kommunikációban alkalmazható idegen nyelvtudással. Amennyiben nincs szolgálatban idegen nyelvtudással rendelkező dolgozó, akkor a „Nagykövetségek elérhetősége” (1. sz. melléklet) megtalálható a Betegirányító munkatársainál.

7. Ellenőrzés

A külső kommunikációs rend megvalósulását rendszeresen ellenőrizzük, a panaszokat, észrevételeket nyilvántartjuk, szükség esetén a felső vezetés módosítja a vonatkozó szabályokat.