Szegedi Tudományegyetem

Integrált Minőségmenedzsment Rendszer Kézikönyv

Készült az

ESG:2015,

az MSZ EN ISO 9001:2015,

az MSZ ISO/IEC 27001:2023

az MSZ EN ISO 50001:2019 és

a Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES 2.1)

követelményei alapján.

Készítette:	*Ellenőrizte:*	*Jóváhagyta:*
Csáki-Kónya Nikolett	*Fábián Zoltán*	*Prof. Dr. Csóka Ildikó*

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.) ... 9
2.2.4 Szervezeti felépítés (ESG 1.1.) ... 10
2.2.5 Feladatok (ESG 1.1.) ... 12
2.2.6 Szabályozási rendszer ... 12
3 Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer bemutatása ... 16
3.1 Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015) ... 16
3.2 Információbiztonság irányítási rendszer (IBIR) ... 17
3.3 Energiairányítási rendszer (EgIR) ... 17
3.4 Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES) ... 18
3.5 EFQM modell ... 18
3.6 Működésünk elvei (ESG 1.1.) ... 19
3.7 A minőségirányítás operatív szereprendszere ... 21
3.7.1 IMR vezető szerepe ... 22
3.7.2 MIR vezető szerepe ... 22
3.7.3 A Minőségfejlesztési Bizottság szerepe az IMR működésében (ESG 1.1, 1.7, 1.9, 1.10.) ... 23
3.7.4 Szervezeti egységek szerepe ... 24
3.8 Tervezés ... 26
3.8.1 A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) ... 26
3.8.2 Célok és elérésük megtervezése (ESG 1.1.) ... 27
3.8.3 A változások tervezése (ESG 1.1.) ... 27
3.9 Támogatás ... 28
3.9.1 Erőforrások (ESG 1.2., 1.9, 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) ... 28
3.9.2 Felkészültség (kompetencia) (ESG 1.5.) ... 28
3.9.3 Tudatosság ... 29

3.9.4 Kommunikáció (ESG 1.8.) ... 29
3.9.5 Dokumentált információk és kezelésük ... 29
3.10 Működés ... 29
3.10.1 Működéstervezés és –felügyelet (ESG 1.1.) ... 29
3.10.2 A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) ... 30
3.10.3 A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése (ESG 1.2., 1.9., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) 31
3.10.4 A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete ((ESG 1.5.) ... 32
3.10.5 A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása ... 33
3.10.6 A termékek és szolgáltatások kibocsátása ... 34
3.10.7 A nem megfelelő kimenetek felügyelete ... 34
3.11 Teljesítményértékelés ... 34
3.11.1 Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés (ESG 1.2., 1.9., 1.5., 1.7.). 34
3.11.2 Belső audit ... 35
3.11.3 Belső kontrollrendszer (ESG 1.6., 1.7., 1.8., 1.9.) ... 36
3.11.4 Vezetőségi átvizsgálás (ESG 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7.) ... 36
3.12 Fejlesztés ... 37
3.12.1 Általános előírások ... 37
3.12.2 Folyamatos fejlesztés (ESG 1.1., 1.2., 1.9., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 1.8.) ... 38
3.12.3 Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenységek ... 39
3.13 Folyamatok ... 39
3.13.1 Főfolyamatok (ESG 1.1.) ... 40
3.13.2 Irányítási folyamatok (ESG 1.6., 1.8) ... 40
3.13.3 Támogató folyamatok (ESG 1.6., 1.7., 1.8.) ... 42
3.13.4 Speciális, önállóan kezelt folyamatok (ESG 1.5., 1.6.) ... 43
4 Mellékletek ... 46
M1 Részletes szervezeti felépítés ... 46
M2 Fogalmak, szakkifejezések és meghatározásuk ... 46
M3 Érvényben lévő eljárások és folyamatleírások jegyzéke ... 46
M4 Áttekintő ESG megfeleltetés (fejezetszintű) ... 46

1 Bevezetés

Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer Kézikönyv (IMR KK) célja, felépítése, rendelkező hivatkozások (Az ISO 9001:2015-ös szabvány 1-es pontja szerint bemutatva)

A Szegedi Tudományegyetem (a továbbiakban: SZTE) elkötelezett a minőségre való törekvésre minden tevékenységében, ezért az alap-, kisegítő-, és kiegészítő-, oktatói-, kutatói-, gyógyítói, valamint művészeti alkotómunkájának, továbbá gazdálkodásának, és egyéb működtetési feladatainak ellátására minőségirányítási keretrendszert hoz létre.

Az SZTE tevékenységi körének minőségmenedzsment rendszerbe foglalásának célja 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.

A minőségközpontú irányítás megvalósítása érdekében az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszert (a továbbiakban: IMR) alkalmaz. A minőségirányítási rendszer felügyeletét az SZTE Minőségfejlesztési Bizottsága végzi.

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, elöregedő népességet mutat, melyet tovább súlyt az elvándorlás okozta veszteség; a népességcsökkenés 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 életévek 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 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 portfoliójával 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 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 egészség értéklánc 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 rend mentén látja el, mely biztosítja a folyamatok és tevékenység ellátáshoz szükséges optimális erőforrás-allokációt, ezzel járulva hozzá a képzési, kutatási és művészeti kiválóság fenntartásához.

Fentiek támogatására működteti a Szegedi Tudományegyetem **integrált minőségmenedzsment rendszerét**, 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: Háziorvosi ellátási folyamatok).

Az EgIR alkalmazási területe a Szegedi Tudományegyetem által bármilyen jogcímen (tulajdon, vagyonkezelés, használat, bérlemény) használt ingatlanok és energiafogyasztók energia felhasználása, kivéve a szolgálati lakásokat, szentesi lakóközösség energia felhasználását, kiszervezett üdülő létesítményeket, egyetemi cégek közvetlen energiafelhasználást és a beavatkozási lehetőséggel nem rendelkező bérlemények működését.

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

2.2 Vezetői szerepvállalás (ESG 1.1.)

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

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 színtű 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.

2.2.2 Jövőkép (ESG 1.1.)

A Szegedi Tudományegyetem ún. „comprehensive”, azaz átfogó képzési és kutatási palettával rendelkező, nemzetközileg is elismert tudományegyetemként megújult intézményi modellben működik, társadalmi felelősségvállalásában elkötelezett és vállalkozó szelleme megnyilvánul képzési feladatainak proaktív tervezése és rugalmas megvalósítása módszertanában, kutatás-fejlesztési és innovációs folyamatainak ökoszisztémában történő fejlesztésében a kulcs érdekeltekkel és partnereivel együttműködésben a társadalom javára.

Erősségeire építve egyedi szervezeti megoldásokkal proaktívan nyit új utakat a hazai és nemzetközi felsőoktatási térségben és reagál a gyorsan változó külső környezet elvárásaira, fejleszti azon képességeit, amelyekre közvetlen társadalmi-gazdasági környezetének szüksége van. Általános intézményi célként a legmagasabb minőségszintet, a látens igények kielégítését fogalmazza meg, azzal a felelősségteljes tudattal, hogy a tudás megteremtésében elől járva alakítania kell maga körül a világot.

Mindehhez igazodva folyamatosan fejleszti **menedzsment** módszertanát, megújul szervezeti működésében és folyamataiban annak érdekében, hogy az egyetemi polgárok alkotómunkájának eredményeként születő oktatási és kutatási kezdeményezések eljuthassanak az eredményes társadalmi megvalósulásig.

Közfeladat-ellátásában az állammal kötött szerződésében az SZTE mindenkori fejlesztési tervében foglaltak szerint alakítja ki vállalásait és gondoskodik az indikátorok teljesítéséről,

emellett saját bevételtermelő képességeit fejlesztve több lábon állva stabilizálja hosszú távú vezető szerepét a multidiszciplináris tudományegyetemek hazai fellegváraként.

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 oktatásmódszertan gyakorlat- és hallgatói munkavégzés központúvá tétele
- Az oktatói kiválóság biztosítása
- Női oktatók és kutatók megfelelő arányának biztosítása
- Oktatási együttműködések kialakítása, közös hazai és nemzetközi képzések

2.2.3.2 Kutatás

- Vállalati partnerek (technológia-intenzív vállalatok, elsősorban a KKV-k) innovációs kompetenciáinak támogatása
- Nemzetközileg versenyképes kutatási kiválóság, kutatásfinanszírozás
- Intézmények közötti K+F+I együttműködések kialakítása
- Az intézményi kutatások nemzetközi beágyazottságának növelése
- A K+F+I humánerőforrás oldalának hosszú távú biztosítása
- Nemzetközileg versenyképes K+F+I infrastruktúra biztosítása
- Az SZTE ipari kapcsolatainak erősítése

2.2.3.3 Harmadik misszió

- A helyi gazdaságfejlesztésre gyakorolt intézményi hatás erősítése
- Társadalmi kihívások és innováció kezelése és terjesztése
- Tudománynépszerűsítő, ismeretterjesztő, szemléletformáló szolgáltatások bővítése, a tudásbázisokhoz történő hozzáférés biztosítása
- Korszerű információs tartalmak létrehozása és a hozzáférés széleskörű biztosítása
- A felsőoktatás szolgáltató funkcióinak megerősítése

2.2.3.4 Gyógyítás

- A betegellátási szolgáltatások, betegközpontú szemlélet fejlesztése
- Kiemelkedő tudásszintű, vagy technológiai hátteret 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 működtetés

- Az egyetemi működés fejlesztése
- Stabil, kiszámítható, a munkaerőpiaci követelményekhez, illetve a mindenkori költségvetési forrásokhoz igazodni képes feladat- és teljesítményalapú rendszer kialakítása
- Az intézmény közösségi eredetű forrásoknak való kitettségének csökkentése, a piaci forrásbevonó képesség növelése, társadalmi-gazdasági szerepvállalás erősítése

2.2.4 Szervezeti felépítés (ESG 1.1.)

A Szegedi Tudományegyetem vezetési struktúrája

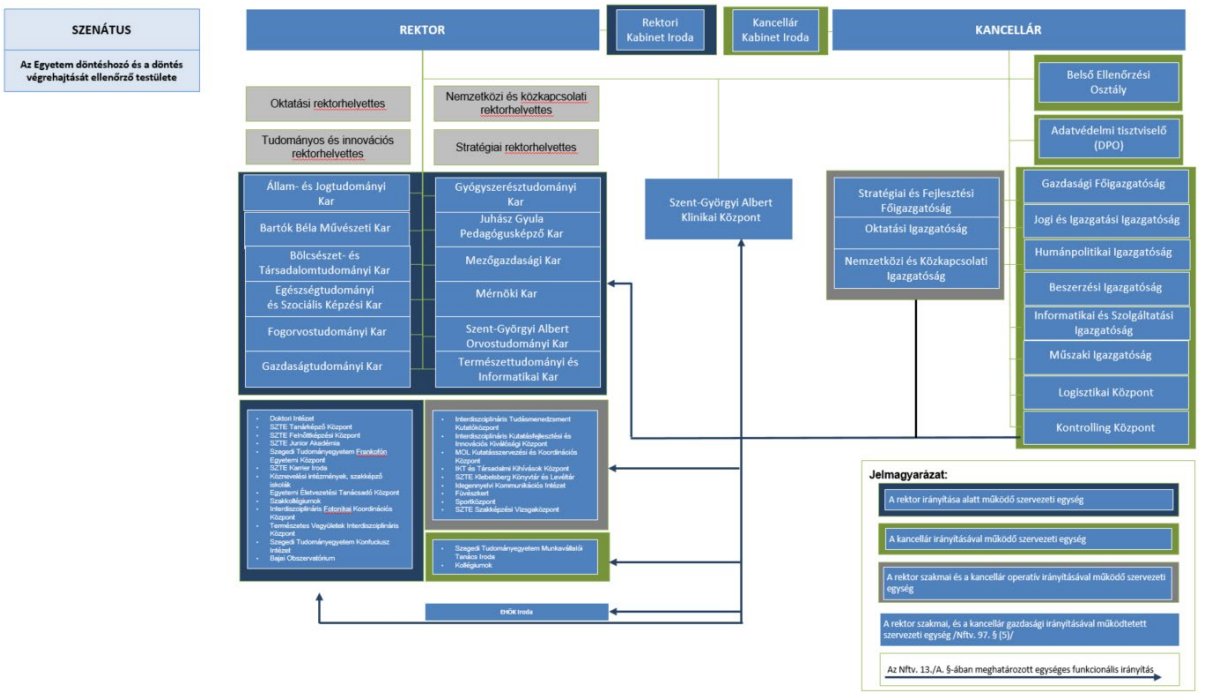
Az Egyetem az Nftv. 4. § (1) bekezdés d) pontja és (1a) bekezdése szerinti államilag elismert és közhasznú szervezetként működő magán felsőoktatási intézmény. Az Nftv 13. § (1) alapján az Egyetem elsőszámú vezetője a rektor, az intézmény működtetését a kancellár végzi; vezető testülete a Szenátus. A szenátus elnöke a rektor. 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 vezetési struktúra szerint a rektor felügyeli és irányítja a szakmai, akadémiai terület tevékenységét az oktatás, a kutatás, a gyógyítás és a harmadik misszió területén. Tevékenységét a Tudományos és Innovációs, az Oktatási, a Nemzetközi és közkapcsolati és a Stratégai 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 és Igazgatásszervezési Igazgató, Humánpolitikai Igazgató, Gazdasági Főigazgató, Műszaki, Beszerzési és Informatikai igazgatók irányítják. Az Egyetem hivatali működésének hatékonyságát az egyetemi főtitkár segíti.

A mátrix típusú vezetési struktúrát az egész Egyetemen kialakításra került 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. A klinikai központ elnökének megbízására és megbízása visszavonására az egészségügyért felelős miniszter és – a felsőoktatással összefüggő feladat- és hatáskörében eljárva – az oktatásért felelős miniszter együttesen jogosult. A klinikai központ elnöke felett – a megbízás és a megbízás visszavonása, valamint az oktatói és kutatói tevékenység kivételével – a munkáltatói jogokat az országos kórház-főigazgató gyakorolja. A SZAKK egyszemélyi vezetőjét támogatja , 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 Klinikafelé.



Az SZTE minőségirányításának felelőse osztott feladatként az SZTE rektora és kancellárja.

Az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszerének működtetését, koordinálását az SZTE integrált minőségmenedzsment rendszer vezetőjeként (a továbbiakban: IMR vezető) a stratégiai főigazgató végzi a Szegedi Tudományegyetem Szervezeti és Működési Szabályzata Szervezeti és Működési Rendje Második rész VII. fejezet 10. pontjában meghatározottaknak megfelelően.

A minőségirányítási feladatok koordinatív tevékenységei és operatív végrehajtása a Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatóságon belül valósul meg a minőségirányítási rendszer (MIR) vezető irányításával.

A minőségirányítási rendszer felügyeletét az SZTE Minőségfejlesztési Bizottsága végzi.

2.2.5 Feladatok (ESG 1.1.)

Oktatás, kutatás, harmadik misszió…

a.) Az Egyetem oktatási tevékenysége során Alapító Okiratában meghatározott képzési területeken felsőoktatási szakképzést, alapképzést, mesterképzést, osztatlan képzést folytat és oklevelet ad ki, illetve az Alapító Okiratában meghatározott tudományterületeken doktori képzést végez és doktori fokozatot ad ki,

b.) Az Egyetem tudományos kutatási tevékenysége során alap-, alkalmazott kutatásokat és kísérleti fejlesztéseket folytat, tudományszervezési és technológiai innovációs feladatokat lát el, valamint egyéb kutatásokat végez,

c.) Az Egyetem, mint előadó művészeti szervezet zeneművészeti és művészeti tevékenységet folytat, részt vesz a nemzeti és egyetemes kultúra közvetítésében, továbbfejlesztésében,

d.) Az Egyetem ellátja mindazokat az egészségügyi (beleértve a járóbeteg ellátást és egészségügyi szolgáltató létesítésével a klinika fenntartását) és kapcsolódó szakértői szakfeladatokat, amelyek ellátását a nemzeti felsőoktatásról szóló törvény és/vagy ágazati jogszabályok az egészségügyi felsőoktatási intézmények számára lehetővé tesznek,

e.) Az Egyetem gondoskodik a hallgatói tehetséggondozásról és az oktatói, kutatói, orvosi és egészségügyi szakszemélyzet utánpótlás neveléséről.

A felsőoktatási intézmény alaptevékenysége keretében, általában az Egyetem önálló szervezeti egysége által közhasznú tevékenységként végzett kiegészítő, szolgáltatási tevékenységeket egyéb közfeladatokat, vállalkozási tevékenységet végez, lásd: Alapító Okirat 4.2., 4.3.

2.2.6 Szabályozási rendszer

IMR és ezen kívüli szintek és kapcsolódásaik

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 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
- üzemeltetési- 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.

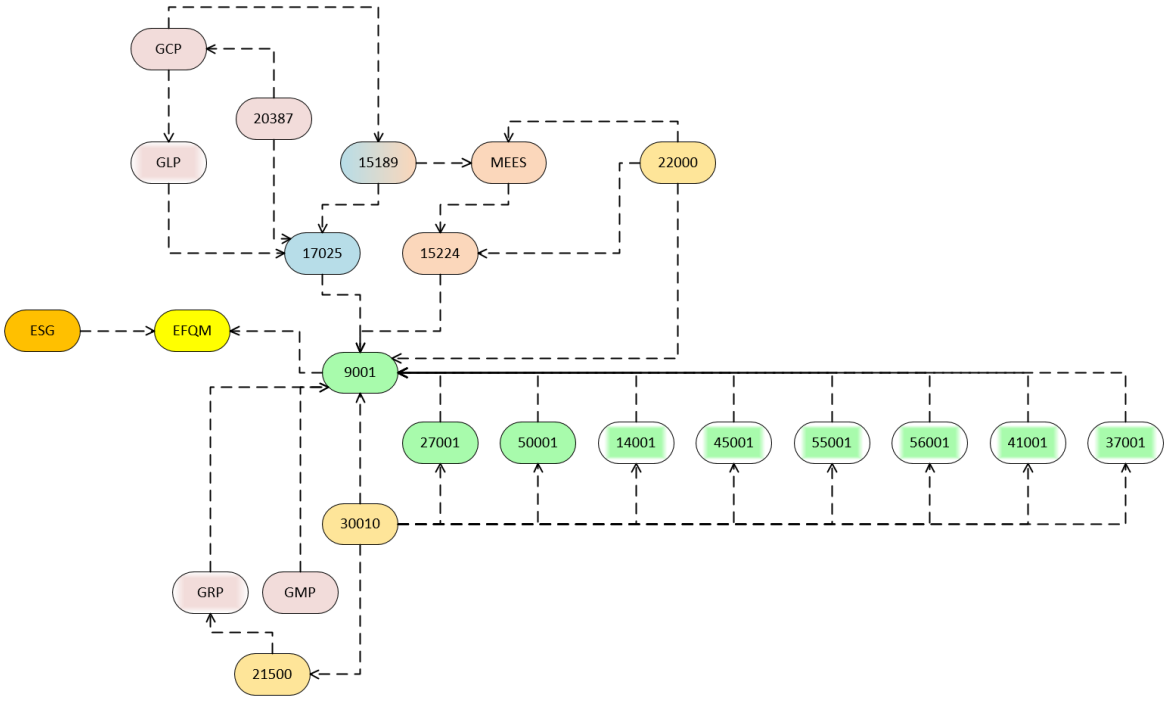
Minden szervezeti egység vezető – függetlenül a közvetítés, értesítés módjától – köteles figyelemmel kísérni, követni a jogszabályok megjelenését és változását.

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		MSZ ISO 7101	Egészségügyi szervezetek irányítása. Minőségirányítási rendszerek az egészségügyi szervezetekben. Követelmények
	x		x	ISO 21500	Útmutató a projektvezetéshez
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				ISO 21001	Educational organizations – Management systems for educational organizations – Requirements with guidance for use
x				ESG	Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei
			x	EFQM	Európai Kiválósági Modell
	x			GLP	Helyes Laboratóriumi Gyakorlat

okt.	kut.	betegell.	műk.	szabványok	cím
	x			GRP	Helyes Kutatási Gyakorlat
		x		GCP (ICH E6)	Helyes Klinikai Gyakorlat
	x	x		GMP	Helyes Gyártási Gyakorlat

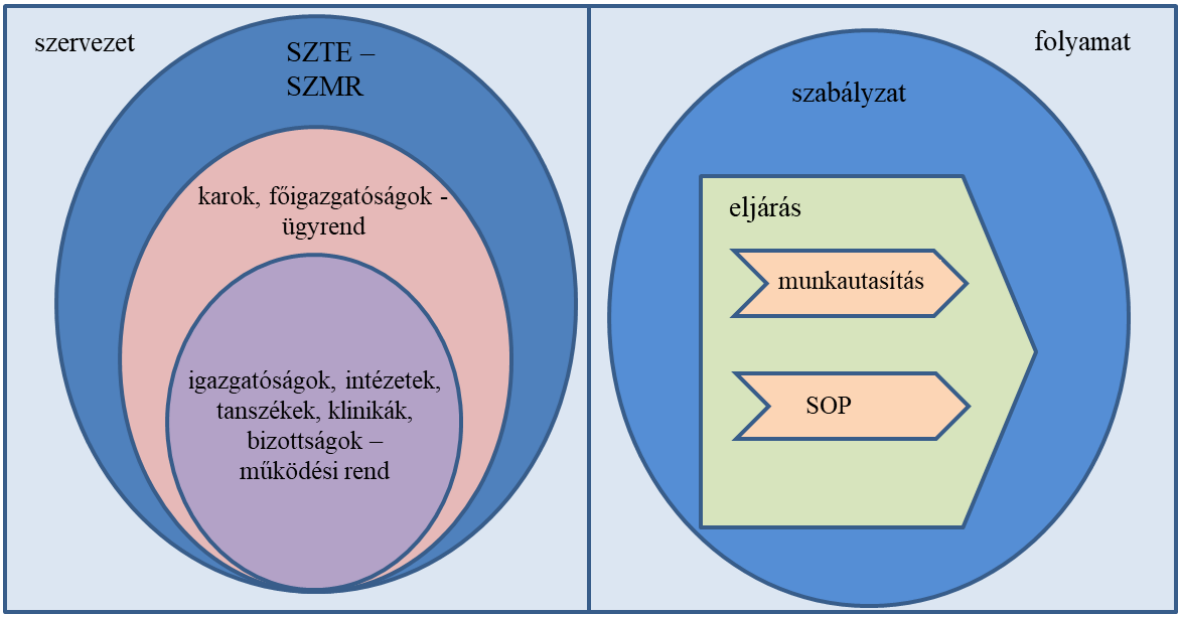
A követelmények logikai kapcsolódása:

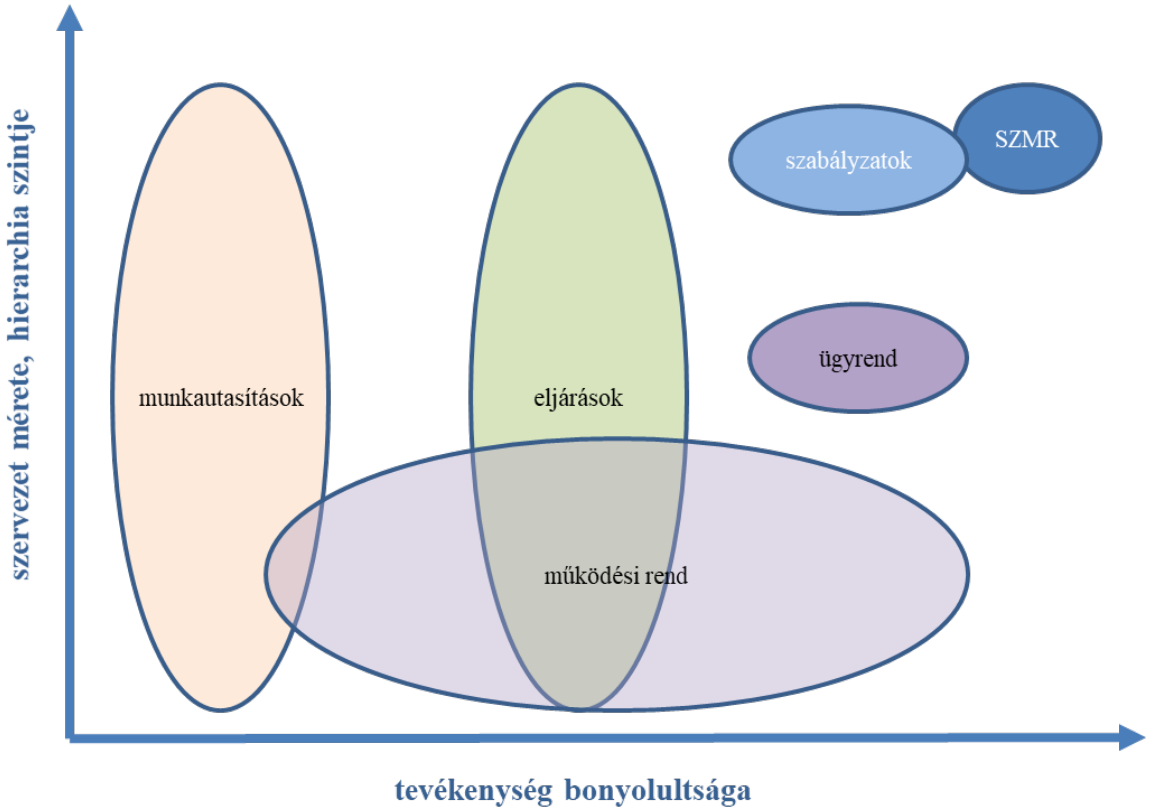


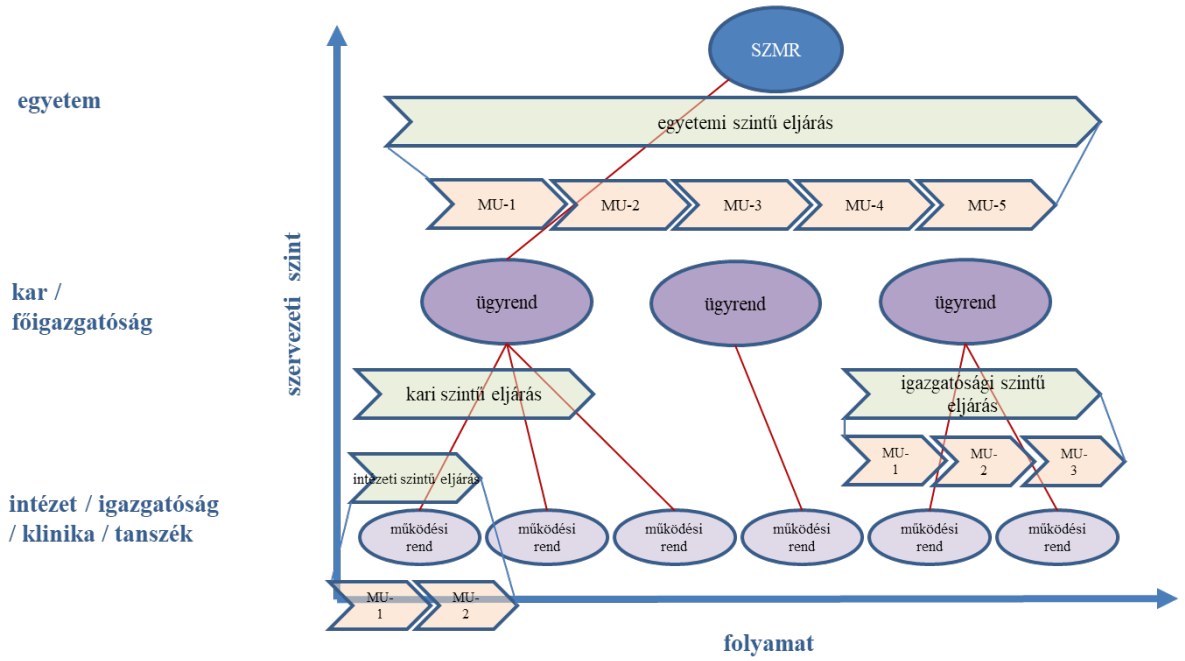
A belső dokumentumok részletes szabályozása tartalmi felosztás szerint történik. Belső szabályozó dokumentumok közé tartoznak:

- 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

Az Integrált Menedzsment Rendszer (IMR) több elemből tevődik össze. Ezek mindegyike önállóan is értelmezhető és működő rendszernek tekinthető, sok esetben speciális összetevőkkel és követelményekkel. Ezen rendszerek integrációjának célja:

- az átfedésben lévő követelmények együttes szabályozása, ezzel csökkentve a dokumentációs és szabályozási terheket;
- egységes keretrendszerben kezelni az egyetem teljes működését, valamennyi folyamatát, azok specialitásaival együtt;
- kihasználni a rendszerek közös használatából eredő szinergiát.

A rendszerek integrációjánál kiemelt szerepet játszik az Annex L, amely az ISO irányítási rendszerszabványok esetében azonos struktúrát, terminológiát és definíciókat biztosít.

3.1 Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosításának standardjai és irányelvei (ESG 2015)

Az Európai Felsőoktatási Térség minőségbiztosítási standardjait és irányelveit (ESG) 2005-ben fogadták el a felsőoktatásért felelős miniszterek a Felsőoktatási Minőség-biztosítás Európai Szövetsége (ENQA) és az Európai Hallgatói Szervezet (ESU), az Európai Felsőoktatási Intézmények Szövetsége (EURASHE) és az Európai Egyetemek Szövetsége (EUA) javaslata nyomán. Az ESG-ben alkalmazott alapelvek:

- A felsőoktatási intézmények elsődleges felelősséggel tartoznak szolgáltatásaik minőségéért és a minőség biztosításáért.
- A minőségbiztosítás reagál a felsőoktatási rendszerek, intézmények, képzési programok és hallgatók sokszínűségére.

- A minőségbiztosítás támogatja a minőségkultúra fejlődését.
- A minőségbiztosítás figyelembe veszi a hallgatók, a többi érintett és a társadalom igényeit és elvárásait.

Az ESG követelmények megvalósulását elsődlegesen a Magyar Felsőoktatási Akkreditációs Bizottság (MAB) akkreditáció vizsgálja.

3.2 Információbiztonság irányítási rendszer (IBIR)

Az információbiztonság irányítási rendszer (IBIR) célja az intézmény információs vagyonának – különösen a személyes adatoknak, kutatási eredményeknek, és irányítási adatoknak – bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának biztosítása. Az IBIR kialakítása és működtetése a nemzetközi gyakorlatban elsősorban az ISO/IEC 27001 szabvány követelményeire épül.

Az IBIR-ben alkalmazott alapelvek:

- Bizalmasság: Csak jogosult személyek férhetnek hozzá az adatokhoz.
- Sértetlenség: Az adatok hitelesek, letagadhatatlanok és rendeltetésszerűen használhatók.
- Rendelkezésre állás: Az informatikai rendszerek elérhetők és használhatók.
- Helyreállíthatóság: Katasztrófa vagy egyéb incidens esetén a kritikus információs vagyoneszközök és rendszerek helyreállíthatóak.
- Teljeskörű védelem: A védelem minden rendszerelemre, rétegre és eszközre kiterjed.
- Zárt védelem: A védelmi intézkedések szabályozott, szerves egészet alkotnak.
- Kockázataranyos védelem: A védelmi szint a kockázatokkal arányos.
- Folyamatos védelem: A védelem a rendszer teljes életciklusa alatt fennáll.
- Kivételkezelés: A szabályzatban és a kapcsolódó eljárásrendekben nem szereplő, egyedi esetek kezelése az SZTE vezetésének döntése alapján történik.

Az IBIR támogatja az informatikai rendszerek jogszabályi megfelelőségét, különös tekintettel kibervédelmi törvény, a NIS2 és a GDPR követelményeinek teljesítésére. Az IBIR az Információbiztonsági Szabályzatban meghatározott módon teljesíti a szabvány követelményeit.

3.3 Energiairányítási rendszer (EgIR)

Az energiairányítási rendszer (EgIR) célja az intézmény energiafelhasználásának tudatos, hatékony és fenntartható irányítása, az energiahatékonyság folyamatos javítása, valamint a környezeti terhelés csökkentése. Az EgIR működtetése a nemzetközi gyakorlatban az ISO 50001 szabvány követelményeire épül.

Az EgIR-ben alkalmazott alapelvek:

- Az intézmény elkötelezett az energiahatékonyság javítása és az energiafogyasztás csökkentése iránt.
- Az energiafelhasználás mérése, elemzése és értékelése adatalapú döntéshozatalt tesz lehetővé.
- Az energiairányítás integrált része az intézmény stratégiai és üzemeltetési folyamatainak.

- A munkatársak és hallgatók bevonása hozzájárul az energiatudatos szervezeti kultúra kialakításához.

Az EgIR támogatja az intézmény fenntarthatósági céljainak megvalósítását, valamint hozzájárul a gazdaságos működéshez és a környezeti felelősségvállaláshoz.

3.4 Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES)

A Magyar Egészségügyi Ellátási Standardok (MEES) az egészségügyi szolgáltatók működésének minőségi és biztonsági követelményeit rögzítő hazai szakmai standardrendszer. A MEES célja az ellátás minőségének javítása, a betegbiztonság erősítése és az egységes szakmai követelményrendszer kialakítása. A standardokat az egészségügyi ágazat irányításáért felelős szerv által kijelölt szakmai szervezetek dolgozták ki.

A MEES-ben alkalmazott alapelvek:

- A betegbiztonság elsődlegessége az ellátási folyamatok kialakításában és működtetésében.
- A bizonyítékokon alapuló szakmai irányelvek alkalmazása.
- A folyamatok szabályozottsága és dokumentáltsága.
- A kockázatok azonosítása és kezelése az ellátás teljes spektrumában.
- A folyamatos minőségfejlesztés és önértékelés.

A MEES különösen az orvos-egészségtudományi képzésekhez, klinikai gyakorlóhelyekhez és az egyetemi egészségügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódóan releváns, és hozzájárul a képzési és betegellátási tevékenység magas szakmai színvonalának biztosításához.

3.5 EFQM modell

Az EFQM modell egy nemzetközileg elismert szervezeti kiválósági keretrendszer, amely iránymutatást nyújt a fenntartható értékteremtéshez és a teljesítmény folyamatos javításához.

Az EFQM modell alapvető célja, hogy a szervezet átfogóan értékelje saját működését és fejlesztési lehetőségeit olyan módon, amely támogatja stratégiai céljai megvalósítását, valamint a legfontosabb érintettek – ideértve a hallgatókat, munkatársakat és társadalmi szereplőket – számára fenntartható érték biztosítását.

Az EFQM modell a logikáját három alapvető kérdés köré építi:

- Miért létezik a szervezet? – meghatározza a szervezeti célt és stratégiát, valamint azt, hogyan kíván értéket teremteni.
- Hogyan valósítja meg ezt a stratégiát? – bemutatja a szervezeti működés fő folyamatait, erőforrásait és gyakorlatát.
- Mit ért el eddig és mit kíván elérni a jövőben? – feltárja az eredményeket és azokat a teljesítménymutatókat, amelyek a fejlődést mérik.

A modell alkalmazása elősegíti, hogy az intézmény ne „légüres térben” működjön, hanem a környezeti és érintetti elvárások figyelembevételével, tanulva más szervezetektől, reagálva a változásokra és fejlesztve saját képességeit.

Az EFQM modell önértékelési eszközként is szolgál, amely segítségével az intézmény azonosítani tudja erősségeit, gyengeségeit és a fejlesztési irányokat, támogatva ezzel a minőségkultúra erősítését és a fenntartható kiválóság elérését.

3.6 Működésünk elvei (ESG 1.1.)

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 poltitikáját.

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 környezete, 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, a fenntarthatósági és környezettudatossági szempontok működésében történő érvényesítésében illetve a magas színtű 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, valamint az energia felhasználás csökkentésére, 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 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 hosszútávon fenntartható működésben,
- az erőforrások hatékony felhasználásában és kezelésében, az üzemeltetési gyakorlat optimalizálásában, műszaki korszerűsítésben, az energiahatékonysági rendszer kiépítésében, ehhez kapcsolódóan a megújuló energia felhasználásának növelésében és a felelős vízgazdálkodásban,
- a helyi és regionális gazdaságfejlesztésre gyakorolt intézményi hatás erősítésében, a Dél-Alföld régióban az innovációs ökoszisztéma tudásintenzív motor szerep betöltésében,
- társadalmi felelősségvállalás keretében az esélyteremtésben, a társadalmi felemelkedést, széleskörű hozzáférést biztosító oktatási rendszer erősítésében, a kutatási eredmények társadalmi hasznosulásának komplex támogatásában az SDG szempontok figyelembe vételével,
- a bizonyítékokon alapuló és költséghatékonyság alapelvei szerinti klinikai betegellátó tevékenység végzésében, a kiemelkedő tudásszintet, illetve technológiai hátteret 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, ehhez kapcsolódóan a kiberbiztonsági szabályzatokban foglalt információbiztonsági követelmények teljesítésére, különös tekintettel a kritikus szolgáltatások védelmére, a kockázatkezelésre, az incidenskezelésre és az üzletmenet-folytonosság biztosítására.

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

- a működési folyamatok szervezettségének és minőségének fejlesztésével törekszik a tudatosság növelésére és a kockázatok csökkentésére,
- dokumentált szabályozási rendszerét rendszeresen felülvizsgálja és frissíti a jogszabályi változásoknak megfelelően,
- 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,
- ellenőrzési rendszerét a belső kontrollmechanizmusok, önértékelések és auditok alkalmazása segítségével erősíti
- rendszeres ellenőrzések és azok eredményei alapján kidolgozott intézkedésekkel törekszik a környezeti terhelés és energia felhasználás csökkentésére, a fenntarthatóság érdekében,
- törekszik a betegellátási és munkakörülmények biztonságosságának fokozatos javítására,

- a hallgatók, a betegek, a munkatársak és az érdekelt felek elégedettségének rendszeres mérésével és értékelésével igyekszik megismerni elvárásaikat, 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
- teljesíti a kiberbiztonsági törvény és a 7/2024. MK rendelet által előírt kockázatelemzési, incidenskezelési, képzési és jelentési kötelezettségeket,
- adatvagyona kockázatfelmérésének 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.

3.7 A minőségirányítás operatív szereprendszere

Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer (IMR) működtetése az Egyetemen kettős vezetési modellben valósul meg, amely egyértelműen elkülöníti a stratégiai–szakmai irányítást és az operatív végrehajtást.

A modell célja, hogy:

- biztosítsa a minőségirányítás vezetői szintű beágyazottságát,
- egyértelmű felelősségi rendet teremtsen,
- valamint támogassa a hatékony és folyamatorientált működést.

A kettős vezetés fő elemei:

- Stratégiai–szakmai irányítás:

  a felsővezetés és az IMR vezető biztosítja, különös tekintettel a minőségpolitika, a stratégiai célok és a fejlesztési irányok meghatározására, valamint az IMR működésének felsővezetői szintű felügyeletére.

- Operatív működtetés:

  a MIR vezető és a Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatóság (SFF) felelős a minőségirányítási rendszer tervezéséért, működtetéséért, koordinációjáért és folyamatos fejlesztéséért.

A fenti szerepkörök egymást kiegészítve biztosítják az IMR PDCA-alapú működését (tervezés – végrehajtás – ellenőrzés – beavatkozás).

A Minőségfejlesztési Bizottság a rendszer működésében nem operatív szerepet tölt be, hanem annak stratégiai szintű felügyeletét, értékelését és szakmai támogatását biztosítja.

3.7.1 IMR vezető szerepe

Az IMR vezető az Egyetem felsővezetésének tagjaként az integrált minőségirányítási rendszer stratégiai szintű irányításáért és felsővezetői képviseletéért felelős.

Szerepe projektmegközelítésben értelmezhető módon leginkább a szponzor (sponsor) / tulajdonos (owner) szerepkörnek felel meg.

Fő feladatai:

- biztosítja az IMR és az intézményi stratégia közötti összhangot;
- képviseli az IMR működését a felsővezetés és a Szenátus felé;
- felügyeli a minőségpolitika és minőségcélok kialakítását;
- biztosítja a szükséges erőforrásokat az IMR működéséhez;
- támogatja a minőségkultúra intézményi szintű erősítését;
- értékeli az IMR működésének eredményességét a vezetői átvizsgálás keretében;
- kapcsolatot tart a Minőségfejlesztési Bizottsággal, és felhasználja annak szakmai javaslatait a döntéshozatal során.

Az IMR vezető nem lát el operatív végrehajtási feladatokat, ugyanakkor biztosítja, hogy az IMR működtetése megfeleljen az intézményi elvárásoknak és stratégiai céloknak.

3.7.2 MIR vezető szerepe

A MIR vezető az integrált minőségirányítási rendszer operatív vezetéséért és működtetéséért felelős.

Szerepe kulcsfontosságú a stratégiai célok gyakorlati megvalósításában, valamint a minőségirányítási folyamatok egységes és hatékony működtetésében.

Fő feladatai:

- szervezi és koordinálja az IMR napi működését;
- biztosítja a minőségirányítási folyamatok (tervezés, mérés, értékelés, fejlesztés) végrehajtását;
- működteti az intézményi szintű teljesítményértékelési és indikátorrendszert;
- koordinálja az adatok gyűjtését, elemzését és értelmezését;
- előkészíti a minőségfejlesztési programokat és jelentéseket;
- támogatja a szervezeti egységek minőségirányítási tevékenységeit;
- biztosítja az IMR dokumentációs rendszerének működését;
- kapcsolatot tart a kari és egyéb szervezeti egységek minőségfelelőseivel;
- közreműködik a belső és külső auditok előkészítésében és lebonyolításában.

Integrációs és koordinációs feladatok:

- kapcsolatot tart az Egyetemen működő egyéb irányítási rendszerek (pl. stratégiai menedzsment, kontrolling, kockázatkezelés, belső kontrollrendszer, információbiztonság stb.) vezetőivel;
- biztosítja az IMR és az egyéb irányítási alrendszerek közötti **összhangot**;

- koordinálja az irányítási rendszerek közötti információ- és adatáramlást;
- elősegíti az egységes intézményi működést és az adatok konzisztens értelmezését;
- közreműködik az irányítási rendszerek követelményeinek összehangolásában és a párhuzamosságok csökkentésében.

A MIR vezető munkáját a Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatóság szervezeti keretei között, szakmai csapat támogatásával végzi.

A MIR vezető biztosítja, hogy az IMR működése:

- adatvezérelt (ESG 1.7)
- folyamatosan értékelt és fejlesztett (ESG 1.9)
- összhangban álljon az intézményi célokkal (ESG 1.1)

3.7.3 A Minőségfejlesztési Bizottság szerepe az IMR működésében (ESG 1.1, 1.7, 1.9, 1.10.)

A Szegedi Tudományegyetem Integrált Minőségmenedzsment Rendszerének (IMR) irányításában és fejlesztésében kiemelt szerepet tölt be a Minőségfejlesztési Bizottság (a továbbiakban: Bizottság), amely az intézmény Szenátusának állandó bizottságaként működik, feladatait a hatályos szabályzatokkal és ügyrendjével összhangban látja el.

A Bizottság az IMR működésében felügyeleti, véleményező és javaslattevő szerepet tölt be, és tevékenységével biztosítja a minőségirányítási rendszer stratégiai szintű visszacsatolását, valamint a folyamatos fejlesztés támogatását.

A Bizottság tevékenysége az IMR működésének teljes életciklusához kapcsolódik, különösen az alábbi területeken:

<u>a) Bemeneti információk (inputok):</u>

- a minőségirányítási rendszer működésére vonatkozó beszámolók és elemzések;
- az intézményi szintű visszajelzések (hallgatói, munkatársi, partneri, beteg-elégedettségi mérések);
- auditok, önértékelések és ellenőrzések eredményei;
- a minőségfejlesztési programok és tervek előterjesztései.

A Bizottság ezeket az információkat elemzi, és értékeli az IMR működésének eredményességét.

<u>b) Tevékenységek:</u>

- véleményezi az Egyetem minőségpolitikáját, integrált minőségirányítási stratégiáját és éves minőségfejlesztési programját;
- figyelemmel kíséri az IMR működését, és szakmai álláspontot alakít ki annak teljesítményéről;
- elemzi a visszajelzéseket, és javaslatot tesz a minőségfejlesztési irányokra;
- szükség esetén kezdeményezi a minőségirányítási folyamatok rendkívüli felülvizsgálatát;

- javaslatot tesz korrekciós és fejlesztő intézkedésekre;
- együttműködik a Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatósággal (SFF), valamint a kari és egyéb szervezeti egységek minőségirányítási szereplőivel.

c) Kimenetek (outputok):

- szakmai vélemények és javaslatok az IMR működésére vonatkozóan;
- iránymutatások a minőségfejlesztési programok és intézkedések kialakításához;
- javaslatok vezetői döntések előkészítéséhez;
- kezdeményezések az IMR fejlesztésére és a nemmegfelelőségek kezelésére.

Kapcsolódás az IMR kulcsfolyamataihoz

A Bizottság tevékenysége szorosan kapcsolódik az IMR alábbi kiemelt folyamataihoz:

- Minőségfejlesztési program és célrendszer: véleményezi és szakmailag támogatja a célok és fejlesztési irányok meghatározását;
- Vezetőségi átvizsgálás: a Bizottság által értékelt információk és javaslatok bemeneti adatként szolgálnak a vezetői döntéshozatalhoz;
- Teljesítményértékelés és indikátorrendszer: közreműködik az eredmények értelmezésében és a fejlesztési szükségletek megfogalmazásában;
- Kockázatkezelés és nemmegfelelőség-kezelés: rendkívüli felülvizsgálatok kezdeményezésével hozzájárul a kockázatok kezeléséhez és a korrekciós intézkedések elindításához;

Folyamatos fejlesztés: javaslataival támogatja az IMR fejlesztési tevékenységeit és a minőségkultúra erősítését.

Szervezeti beágyazottság és működés

A Bizottság működésének részletes szabályait, hatáskörét és eljárásrendjét külön ügyrend határozza meg. A jelen kézikönyv a Bizottság szerepét az IMR működési logikájába illeszti, biztosítva ezzel, hogy a testület tevékenysége közvetlenül hozzájáruljon az intézményi minőségirányítási rendszer hatékony működéséhez és folyamatos fejlesztéséhez.

A Bizottság tevékenysége nem operatív végrehajtási jellegű; az IMR működtetéséért és napi szintű működéséért a MIR vezető és a Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatóság felelős, míg a Bizottság ezen tevékenységek stratégiai szintű felügyeletét és szakmai támogatását látja el.

3.7.4 Szervezeti egységek szerepe

Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer hatékony működtetése az Egyetem valamennyi szervezeti egységének aktív közreműködésén alapul. A minőségirányítás nem kizárólag központi funkció, hanem az intézményi működés minden szintjén megvalósuló tevékenység.
A szervezeti egységek felelősek a minőségirányítási elvek és követelmények saját működésükbe történő beépítéséért, valamint az intézményi szintű minőségcélok megvalósításának támogatásáért.

A szervezeti egységek fő feladatai:

- közreműködnek az intézményi minőségcélok és fejlesztési irányok megvalósításában;
- biztosítják a saját működésükhöz kapcsolódó adatok gyűjtését, szolgáltatását és elsődleges értékelését;
- részt vesznek a minőségfejlesztési programok kidolgozásában és végrehajtásában;
- nyomon követik saját működésük teljesítményét és azonosítják a fejlesztendő területeket;
- közreműködnek az önértékelések, auditok és egyéb értékelési folyamatok lebonyolításában;
- végrehajtják a meghatározott fejlesztési és korrekciós intézkedéseket;
- biztosítják a belső szabályozások és eljárások alkalmazását saját működési területükön.

Kapcsolódás az intézményi IMR működéshez

A szervezeti egységek tevékenysége az IMR működési ciklusának minden fázisához kapcsolódik:

- **tervezés:** részvétel a célok és programok kialakításában;
- **végrehajtás:** a minőségirányítási eljárások alkalmazása a napi működés során;
- **ellenőrzés:** adatszolgáltatás, teljesítményfigyelés;
- **fejlesztés:** intézkedések végrehajtása, visszajelzések megfogalmazása.

Együttműködés és koordináció

A szervezeti egységek a minőségirányítási feladataikat a MIR vezető szakmai koordinációja mellett végzik, biztosítva az intézményi szintű egységes megközelítést és az összehasonlítható működést.
A szervezeti egységek és a központi minőségirányítás közötti folyamatos információcsere biztosítja, hogy:

- az IMR működése valós működési adatokon alapuljon,
- a fejlesztési intézkedések relevánsak és végrehajthatók legyenek,
- valamint az intézményi működés egységes és átlátható maradjon.

A minőségfelelősség elve

Az IMR működésének alapelve, hogy a minőségért való felelősség **megosztott**, ugyanakkor egyértelműen meghatározott:

- a központi szereplők biztosítják a kereteket, módszertant és koordinációt;
- a szervezeti egységek felelősek a gyakorlati megvalósításért és az eredményekért.

A kari minőségfejlesztési bizottságok szerepe

A karokon működő minőségfejlesztési bizottságok a kari szintű minőségirányítás meghatározó szereplői, amelyek biztosítják az intézményi IMR követelményeinek kari szintű megvalósítását és adaptációját.
A kari minőségfejlesztési bizottságok működését az kari szabályozás határozza meg, összhangban az Egyetem Minőségfejlesztési Szabályzatával.

Fő feladataik:

- a kari szintű minőségirányítási tevékenységek koordinálása;
- közreműködés a kari minőségcélok és fejlesztési feladatok meghatározásában;
- a kari szintű teljesítményadatok és visszajelzések értékelése;
- javaslattétel kari szintű fejlesztési intézkedésekre;
- részvétel az intézményi minőségfejlesztési programok végrehajtásában;
- a kari önértékelési és audit folyamatok támogatása;
- az információáramlás biztosítása a kari és az intézményi szint között.

Kapcsolódás az intézményi IMR-hez

A kari minőségfejlesztési bizottságok tevékenysége biztosítja az IMR **kétirányú működését**:

- **„fentről lefelé" (top-down):**
  az intézményi célok, elvárások és módszertanok kari szintű alkalmazása;
- **„lentről felfelé" (bottom-up):**
  kari tapasztalatok, adatok és fejlesztési igények visszacsatolása az intézményi szintre.

3.8 Tervezés

3.8.1 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, ideértve az SZTE, mint kormányzati szektorba sorolt egyéb szervezet, a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről szóló 370/2011. (XII.31.) Korm. rendelet (továbbiakban BKR.) 1-10 §. alapján kialakított belső kontrollrendszert is.

3.8.2 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, 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 Minőségfejlesztési Program készül. A tárgyévben elvégzendő fejlesztési feladatokat és az elvárt kimeneteket, az ezekhez szükséges bemeneteket és erőforrásokat, a kapcsolódó felelősségeket és határidőket, valamint az eredmények értékelésének módját a Minőségfejlesztési Terv rögzíti..

3.8.3 A változások tervezése (ESG 1.1.)

Változtatások okai lehetnek az auditok, a vezetőségi felülvizsgálatok vagy a mindennapi munkavégzés során előálló információk. A Stratégiai és Fejlesztési Főigazgatóság (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 gondoskodik az SZTE:

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 felelősségeket és hatásköröket,
f) illesszék bele a megváltozott folyamatokat az IMR működésébe.

3.9 Támogatás

3.9.1 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, rendelkezésreállás, 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 ismerek 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.

3.9.2 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.

3.9.3 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.

3.9.4 Kommunikáció (ESG 1.8.)

Az intézményi szintű külső kommunikációt az egyetem Nemzetközi és Közkapcsolati Igazgatósága 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.

3.9.5 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.

3.10 Működés

3.10.1 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:

- 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 megszűntetésére 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 megfelelőségét, 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 megfelelőségét;
- A folyamatokban beállt változásokat rugalmasan kezeli, preferálva az agilis működést;

A folyamatmenedzsment rendszer működéséért az SFF főigazgató a felelős.

3.10.2 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 megfelelését 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 hallgató 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 vezetői a felelősek. Egyedi együttműködési megállapodások esetén a partnerekkel történő előzetes kommunikáció – többek között – az alábbiakat tartalmazza:

- az egyetem által potenciálisan nyújtott szolgáltatások jellemzőit,
- az együttműködés kereteit, korlátait, a felelősségeket 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.

3.10.3 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 fejlesztések.

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 felelősségeket és hatásköröket, a felügyeleti tevékenységeket, valamint a fejlesztés dokumentálásának rendjét.

- 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 termékelőállítási 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.

3.10.4 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 óradók 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 szempontrendszerek szerint végezzük. A kiválasztottakkal kötött megállapodásokban meghatározzuk az elvégzendő feladatokkal, a leszállítandókkal, a végrehajtók kompetenciájával és az együttműködéssel kapcsolatos

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

A partnereink teljesítményét folyamatosan figyelemmel kísérjük és rendeszeresen 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.

3.10.5 A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása

A termékelőállítás 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 kísérési 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.

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.

3.10.6 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.

3.10.7 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.

3.11 Teljesítményértékelés

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

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

3.11.1 Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés (ESG 1.2., 1.9., 1.5., 1.7.)

3.11.1.1 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 definiálandók, 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.

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.

3.11.1.2 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 lekérhetők: 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 betegek által 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.

3.11.1.3 Elemzés és értékelés

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

3.11.2 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 útmutatásként 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 tényhelyzettel és az eltéréseket feljegyzi.

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

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

3.11.3 Belső kontrollrendszer (ESG 1.6., 1.7., 1.8., 1.9.)

A belső kontrollrendszer az intézmény szabályszerű, átlátható és elszámoltatható működésének kerete, amely biztosítja a jogszabályi és belső szabályozási megfelelést, a kockázatok azonosítását és kezelését. A kontrollmechanizmusok – így különösen a szabályozott folyamatok, a felelősségi rend, a feladatmegosztás, a vezetői ellenőrzés és a dokumentált nyomon követhetőség – az intézmény központi gazdálkodásirányítási és igazgatási egységére kiterjed. Az IMR a szervezeti egységek és folyamatok tágabb körére vonatkozik, fókuszában a folyamatos fejlesztés és az érdekelt felek elégedettsége áll. A két rendszer egymást kiegészítve működik: a kontrollrendszer stabil működési keretet ad, az IMR fejlesztési irányt és stratégiai perspektívát biztosít az Egyetem számára.

3.11.4 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.

3.12 Fejlesztés

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

3.12.1 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.

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 szervezettségének és minőségének fejlesztésével törekszik a kockázatok csökkentésére a betegei 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;
- betegei, munkatársai és az érdekelt felek elégedettségének rendszeres mérésével és értékelésével igyekszik 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;
- adatvagyon kockázatfelmérésének naprakészen tartásával igyekszik lehetőségei szerint az informatikai és információbiztonsági kockázatokat csökkenteni;
- az adatok kezelésében törekszik a biztonságtudatosság fokozására valamennyi munkatárs és közreműködő partner részéről.

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

3.12.2 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 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.

3.12.2.1 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.

3.12.2.2 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.

3.12.3 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.

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-megfelelőségek 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-megfelelőség észlelése esetén a tevékenység végzéséért felelős dolgozó saját hatáskörében dönt, és intézkedik a probléma kezeléséről, helyesbítéséről. Amennyiben saját hatáskörben nem tudja megoldani azt, akkor nemmegfelelőségi jegyzőkönyvet kell kiállítani, és a közvetlen vezetőhöz, illetve a minőségügyi felelőshöz továbbítani.
Jelentősnek ítélt nem-megfelelőségek 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 Szabályzatban meghatározott normák be nem tartása

3.13 Folyamatok

A folyamatok logikai rendszere (L1-es folyamattérkép grafikusan, 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 felelősségek (operatív irányítás,

ellenőrzés/felügyelet), hivatkozás a kapcsolódó eljárásiutasításra vagy folyamatleírásra, illetve egyéb dokumentumokra).

3.13.1 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).

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 alkalomszerű 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 panasza 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.

3.13.2 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)

6. 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.

7. Vezetés

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

8. 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. Ide tartoznak a szabványos irányítási rendszerek menedzsment és koordinációs feladatai

9. Projektmenedzsment

Célja az SZTE-n létrejövő projektek és pályázatok előkészítésének és beadásának támogatása, valamint a hazai és nemzetközi pályázatokon való részvétel ösztönzésére.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

3.13.3 Támogató folyamatok (ESG 1.6., 1.7., 1.8.)

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

13. Létesítménygazdálkodás

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

14. 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.

15. Kórházhigiéné, sterilizálás

Célja az SZTE betegellátó egységeiben a betegellátás magas szintű higiénéjének 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 intervenciós tevékenységet.

16. Textil ellátás

Célja az SZTE Szent-Györgyi Albert Klinikai Központ betegellátó szervezeti egységeiben a textilgazdálkodás 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, textilraktárak üzemeltetését, textil jelölések alkalmazását, valamint a textil beszerzést.

17. 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.

18. 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.

19. 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 ételkészítést és kiszállítást, a kórházi étkeztetés esetén a betegségspecifikus és orvosi előírásoknak megfelelő étrendek elkészítését, valamint az étel kiosztását, a használt evőeszközök, tányérok, tálcák begyűjtését és elszállítását.

20. 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, háziasítottságának fokára, fiziológiai állapotára, etológiai szükségleteire figyelemmel.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

3.13.4 Speciális, önállóan kezelt folyamatok (ESG 1.5., 1.6.)

Könyvtár működése, Laboratóriumok működése

Az Integrált Minőségmenedzsment Rendszer (IMR) kialakítása során az Egyetem törekszik az egységes minőségirányítási keretek biztosítására, ugyanakkor figyelembe veszi, hogy egyes szakterületek működése speciális, külső követelményrendszerekhez kötött.

Ennek megfelelően az IMR keretében olyan **speciális, önállóan kezelt folyamatok és alrendszerek** is működnek, amelyek:

- saját, ágazatspecifikus szabványoknak és előírásoknak felelnek meg;
- működésükben részben autonóm szabályozási logikát követnek;
- ugyanakkor az intézményi IMR-rel **illesztett módon**, annak elveivel és céljaival összhangban működnek.

Az IMR nem egységesíti teljes körűen ezen rendszereket, hanem az alábbi elv mentén kezeli őket:

„integráció az illesztés szintjén, nem a teljes egységesítés révén”

Ennek célja, hogy:

- biztosítsa a speciális rendszerek szakmai és szabályozási megfelelőségét;
- megőrizze azok működési sajátosságait és szakmai autonómiáját;
- ugyanakkor lehetővé tegye az intézményi szintű átláthatóságot, összehasonlíthatóságot és irányíthatóságot.

A speciális alrendszerek az IMR-hez az alábbi pontokon kapcsolódnak:

- stratégiai szint:
  igazodnak az intézményi minőségpolitika alapelveihez és célrendszeréhez;
- információs szint:
  biztosítják a releváns adatok és teljesítménymutatók intézményi szintű elérhetőségét;
- értékelési szint:
  részt vesznek az intézményi szintű monitoring, értékelési és visszacsatolási folyamatokban;
- fejlesztési szint:
  illeszkednek az intézményi minőségfejlesztési ciklushoz, figyelembe véve saját szakmai követelményeiket.

A speciális alrendszerek esetében:

- az IMR nem írja felül az adott területre vonatkozó kötelező külső szabványokat;
- hanem keretrendszert biztosít azok intézményi szintű illesztéséhez;
- és elősegíti az egységes szemlélet és a minőségkultúra érvényesülését.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. SZTE Tanárképző Központ

Biztosítja a tanárképzés szakmai, tartalmi, szervezeti és tudományos feladatainak összehangolását, valamint az elméleti és gyakorlati képzés szervezését. A Központ koordinálja különösen a hallgatói meghallgatást, kiválasztást, felvételt, átvételt, a kreditelismerés, a pedagógiai szakképzés, a záróvizsga letételének folyamatát, valamint szervezi, ellenőrzi és értékeli az iskolai gyakorlatot. Nyomon követi a hallgatói előremenetelt, pályakövetést végez. A Központ részt vesz a pedagógus továbbképzés szervezésében, a pedagógiai kutatásokban, a pedagógusok minősítési eljárásában.

28. SZTE köznevelési és szakképzési intézmények

Az Egyetem a pedagógus képzésben részt vevő hallgatók gyakorlati képzésével összefüggésben, valamint a köznevelési feladatok ellátása érdekében köznevelési intézményeket tart fenn, továbbá ahol a szakképzés és a felsőoktatás az oktatási rendszer egymásra épülő szerves része az Egyetem a szakképző intézmények felett fenntartói jogokat gyakorol. Ide tartozó egységek:

- SZTE Juhász Gyula Gyakorló Általános és Alapfokú Művészeti Iskolája, Napközi Otthonos Óvodája
- SZTE Báthory István Gyakorló Gimnázium és Általános Iskola
- SZTE Kossuth Zsuzsanna Technikum és Szakképző Iskola

29. **SZTE Doktori Intézet és doktori iskolák**

A Doktori Intézet biztosítja a doktori képzéssel és fokozatszerzéssel, valamint a habilitációs eljárással kapcsolatos feladatok koordinálását. Szervezett doktori képzésen 2025. február 1-től **18 doktori iskolájában** folyik képzés:

- BÖLCSÉSZ-TÁRSADALOM KLASZTER (7 DI):
  - Állam- és Jogtudományi DI;
  - Málnási Bartók György Filozófia DI;
  - Irodalomtudományi DI;
  - Közgazdaságtani DI;
  - Nyelvtudományi DI;
  - Történelemtudományi DI;
  - Neveléstudományi DI
- ORVOS KLASZTER (4 DI):
  - Kísérletes- és Megelőző Orvostudományi DI;
  - Klinikai Orvostudományok DI;
  - Multidiszciplináris Orvostudományok DI;
  - Gyógyszertudományok DI
- MŰSZAKI-TERMÉSZET KLASZTER (7 DI):

- Biológia DI;
- Fizika DI;
- Informatika DI;
- Kémia DI;
- Környezettudományi DI;
- Matematika- és Számítástudományok DI;
- Földtudományok DI

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,

Dok. típusa	*Dok. azonosítója*	*Dok. címe*	*Dok. érvényes verziója*	*Kiadás dátuma*

M4 Áttekintő ESG megfeleltetés (fejezetszintű)

Az IMR KK fejezeteinek ESG kapcsolata.