

# Asszisztens vagy adminisztrátor?

Megváltozott szerepek a  
járóbetegellátás területén.



**Szánti Istvánné**  
Járóbeteg ellátási alelnök  
MESZK Országos szervezet

VII. Országos Járóbeteg Szakdolgozói Konferencia  
Balatonfüred, 2010. szeptember 9-10.



# Asszisztens/adminisztrátor?

- A járóbeteg ellátás hagyományos és új feladataihoz nem csak korszerű, jól felszerelt intézményekre, de magasan kvalifikált szakdolgozókra is szükség van.
- A definitív járóbeteg ellátást nyújtó humánerőforrás megteremtése nehéz feladat, mert képzés nem követte azt az igényt, ami a járóbeteg ellátásban dolgozó asszisztenciával szemben jelentkezik.
- A menedzsmentek az „olcsó”, alacsony képesítésű dolgozók alkalmazásában érdekeltek, hogy a fix bérköltségeket csökkenteni tudják.
- Sokakban felmerül a kérdés, ki dolgozzon a szakrendelés orvosa mellett?

**Asszisztens vagy adminisztrátor?**



# Asszisztens=jelenlévő



- **Asszisztens:** olyan személy, aki valamilyen szakember munkájában segítséget nyújt.
- Az asszisztens széleskörű rálátással bír a vezető munkájára, ügyeit előkészíti, részfeladatokat elintéz, önálló munkavégzéssel, de irányítás alatt dolgozik.
- Az asszisztensnek tartózkodnia kell:
  - az indulatoktól
  - az előítéletektől
  - a rokonszenv és ellenszenv kinyilvánításától
  - az eltérő modortól az egyes „ügyfelek” között



# Asszisztensi munkakörök

- **Civil szféra:**

Jogi asszisztens

Pedagógiai asszisztens

Média asszisztens

Marketing asszisztens

Személyi asszisztens

Tréning asszisztens

Kereskedelmi asszisztens

Minőségügyi asszisztens

Értékesítési asszisztens

- **Egészségügy:**

Rendelőintézeti asszisztens

Általános asszisztens

RTG asszisztens

Laboratóriumi asszisztens

Fogászati asszisztens

Gyógyszertári asszisztens

Szociális asszisztens

Ápolási asszisztens

- **Virtuális asszisztens:** magasan képzett, idegen nyelvet beszélő titkárnő, aki a saját irodájában (lakásában), a saját munkaeszközeivel, vállalkozóként, interneten keresztül dolgozik



# Az asszisztens feladata a szakrendelésen?

- Kommunikál a beteggel és hozzátartozójával
- Segíti a betegeket a vizsgálat előtt, alatt és után
- Vizsgálatoknál és beavatkozásoknál asszisztál az orvosnak
- Dokumentálja a beteg vizsgálati adatait, eredményeit és a kezeléseket
- Tájékoztatja a betegeket és tanácsot ad
- Tisztán, sterilen tartja a vizsgáló-, kezelőhelyiségeket és a műszereket
- Vizsgálati, kezelési, ellátási időpontokat előjegyez, koordinál
- Orvosi utasításra kompetencia körének megfelelően önállóan végez ellátási-, vizsgálati-, gondozási-, rehabilitációs feladatokat
- Egészségnevelő - fejlesztő tevékenységet folytat



# Asszisztens képzés

- OKJ 52 képzés feltétele: - érettségi
  - egészségügyi alkalmasság
  - szakmai előképzettség - általános asszisztens
- Képzési idő: **2 év, 2000 óra, ebből 600 óra gyakorlat**
- Modulok:
  - Interakció az egészségügyi ellátásban
  - Aszepszis-antiszepszis, munkavédelem, környezetvédelem
  - Első ellátás-elsősegélynyújtás
  - Egészségmegőrzés - egészségfejlesztés - egészségnevelés
  - Betegmegfigyelés - tünet felismerés
  - Diagnosztizálás - monitorozás - előkészítés
  - Beavatkozás - asszisztálás - dokumentálás



# OKJ eü. operátor képzés

## A képzés feltételei:

- érettségi
- egészségügyi alkalmasság
- szakmai előképzettség-  
általános asszisztens
- A képzési idő: 1000 óra  
elmélet: 400 óra  
gyakorlat: 600 óra

## Szakmai modulok:

- Kommunikáció a beteggel és a hozzátartozójával
- Idegen nyelvű kommunikáció
- Információ fogadás, továbbítás
- Betegirányítási feladat ellátása
- Hivatalos levél megírása
- Helyesírás szabályainak betartása
- Telekommunikációs eszközök használata
- Orvosi latin kifejezések használata/alkalmazása
- Anatómiai-élettani fogalmak használata/alkalmazása
- Kórtani fogalmak alkalmazása
- Ügyviteli feladatok ellátása
- Egészségügyi adminisztráció végzése
- Egészségügyi dokumentáció rögzítése
- Képarchiválási módszerek alkalmazása
- Terápiás és diagnosztikus eljárások rögzítése
- Recept rögzítése
- Finanszírozási dokumentáció rögzítése
- Egészségügyi kódrendszerek alkalmazása



# Számítógép kezelő képzés

- Az ECDL tanfolyam, Akkreditált Felnőttképzési Program **időtartalma: 160 óra, nem igényel előképzettséget !**
- **Megszerzéséhez 1 elméleti és 6 gyakorlati vizsga kell, nemzetközileg elfogadott, egységes követelmény rendszer szerint.**
- **Tanfolyam ECDL moduljai:**
  - IKT alapismeretek (hardver ismeretek)
  - Operációs rendszerek (Windows)
  - Szövegszerkesztés (Word)
  - Táblázatkezelés (Excel)
  - Adatbázis-kezelés (Access)
  - Prezentáció (PowerPoint)
  - Internet és kommunikáció (Internet, Outlook Express)





# Asszisztensi képzés problémái

- A járóbeteg ellátásban dolgozó asszisztensek 15%-a nem rendelkezik érettséggel, Ők nem tovább képezhetők!
- A régi képzés során nem volt informatika, finanszírozás, minőségirányítás tantárgy szerinti oktatás
- Jelenleg a járóbeteg ellátásban dolgozók részére: OKJ ápoló vagy speciális szakasszisztensi (kardiológiai, szemészeti, elektrofiziológiai, stb.) képzésre van lehetőség, - **tandíj fizetéssel!**
- Az új moduláris képzési rendszer (bolognai) bevezetésével nem indult el az a képzési forma - OKJ általános rendelőintézeti asszisztens-, ami a speciális járóbeteg ellátásban jelentkező igényeket kielégíthetné.
- Kevés szakrendelésen alkalmaznak OKJ operátorokat, az operátor képzésre nagyon kevés jelentkező van.



## Milyen a „jó” asszisztens?

- Magasan kvalifikált, főiskolai, OKJ 52, 54 vagy szakasszisztensi végzettséggel rendelkezik.
- Gyors helyzetfelismerő képességgel rendelkezik.
- Jó kommunikációs képességgel rendelkezik – betegfogadás, betegirányítás területén.
- Informatikai-számítógépezelő ismeretekkel rendelkezik, nagy biztonsággal alkalmazza a kórházi informatikai rendszereket a munkájában.
- Finanszírozási-kódolási ismeretekkel rendelkezik.
- Legalább 3 szakma szakrendelésén önállóan dolgozik (sebészeti jellegű, belgyógyászati jellegű, egyéb kisklinikumi szakrendeléseken).



# Vizsgálati anyag és módszer

- **Kérdőíves felmérés:** 6 intézményben  
T.M.Ö.Balassa János Kórház-RI., Szekszárd  
Csolnoky Ferenc Kórház Nonprofit ZRT, Veszprém  
Józsefvárosi Rendelőintézet, Budapest  
Palotahosp Eü. Szolgáltató KFT, Várpalota  
F.Ö.Péterfy S. u. Kórház-RI, Budapest  
Szent György Kórház, Székesfehérvár
- **Célcsoport:** asszisztensek és szakorvosok
- A kérdőív 4 zárt és 11 nyitott kérdést tartalmazott  
**N=203**



# Hypotéziseim:

- Az intézetek gazdasági okok miatt az „olcsó” munkaerő foglalkoztatását tekintik elsődleges szempontnak.
- Az asszisztensek nem csak azokat a feladatot végzik, amire végzettségük, kompetenciájuk van.
- A szakrendelést végző szakorvos érdeke „legyen ott valaki” a szakrendelésen, aki gyorsan írjon a számítógépen.
- Asszisztensek meg tudnak felelni a magasabb szakmai igényeknek is, már most is több szakrendelésen tudnak önállóan dolgozni.

# A felmérésben résztvevő szakrendelések N=203

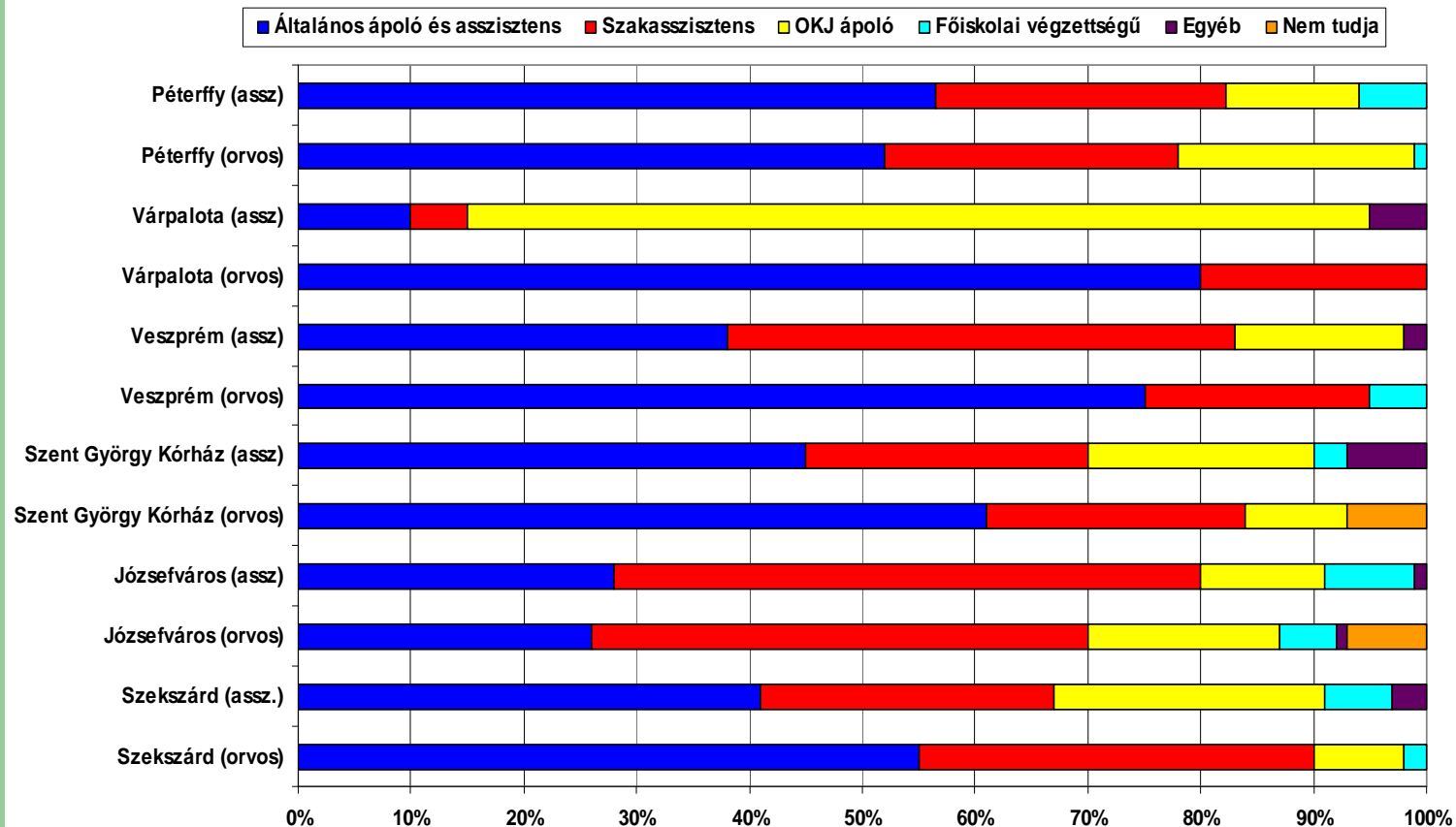


- A szakrendelések óraszám: heti 5-30 óra
- Átlagos betegforgalom: 22-75 beteg/rendelés
- Belgyógyászat, Bőrgyógyászat, Diabetológia, Fizikoterápia, Gasztroenterológia, Gégészet, Gyermek, Kardiológia, Labor, Nőgyógyászat, Neurológia, Ortopédia, Reumatológia, RTG-UH, Sebészet, Szájsebészet, Szemészet, Traumatológia, Tüdőgyógyászat, Urológia szakrendeléseken töltötték ki kérdőíveket, lefedve a Rendelőintézetekben működő teljes szakmai palettát.



# Milyen végzettségű szakdolgozó dolgozik a szakrendelésen?

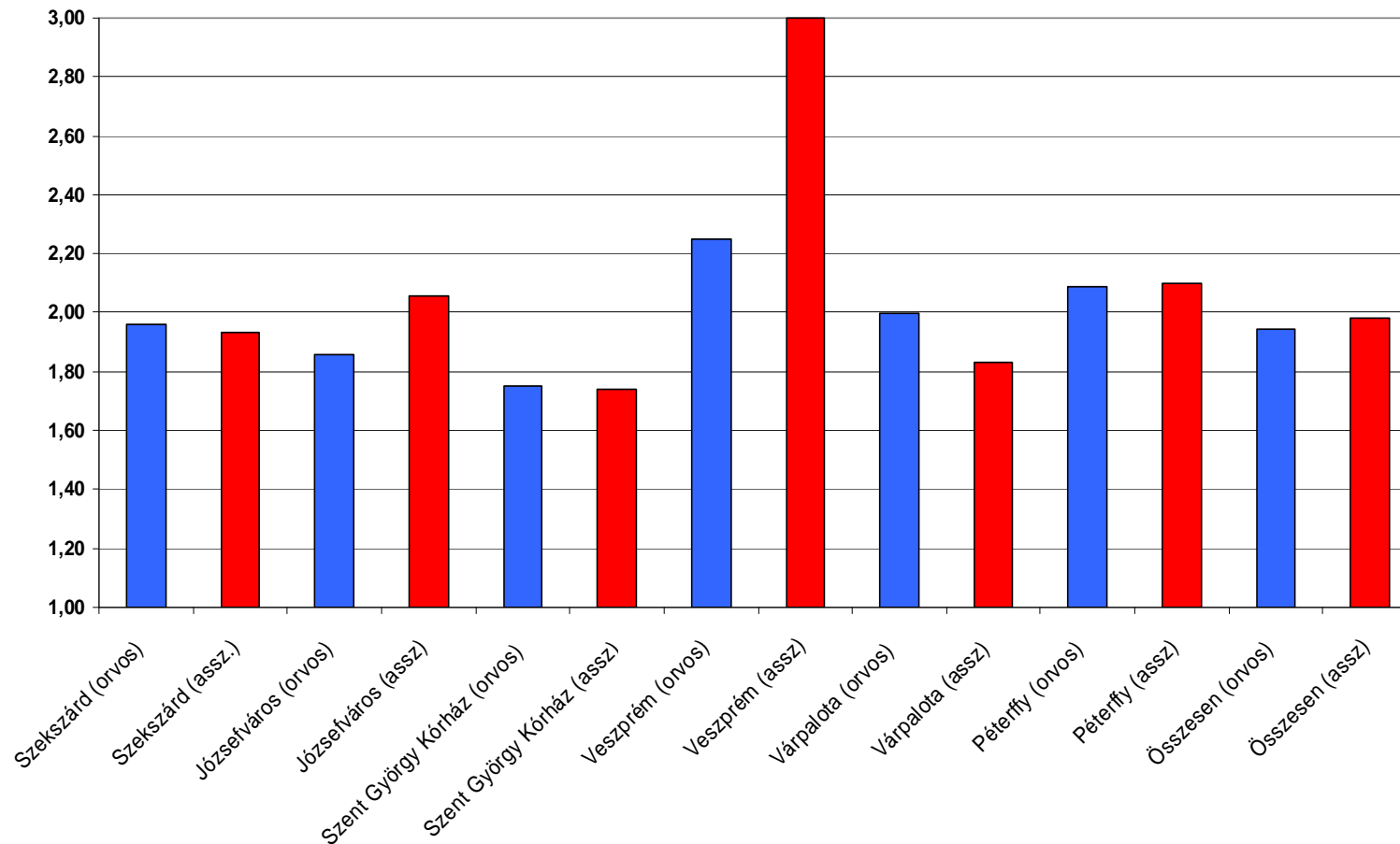
N=203





# Ön szerint a feladatok ellátása hány szakdolgozót igényel?

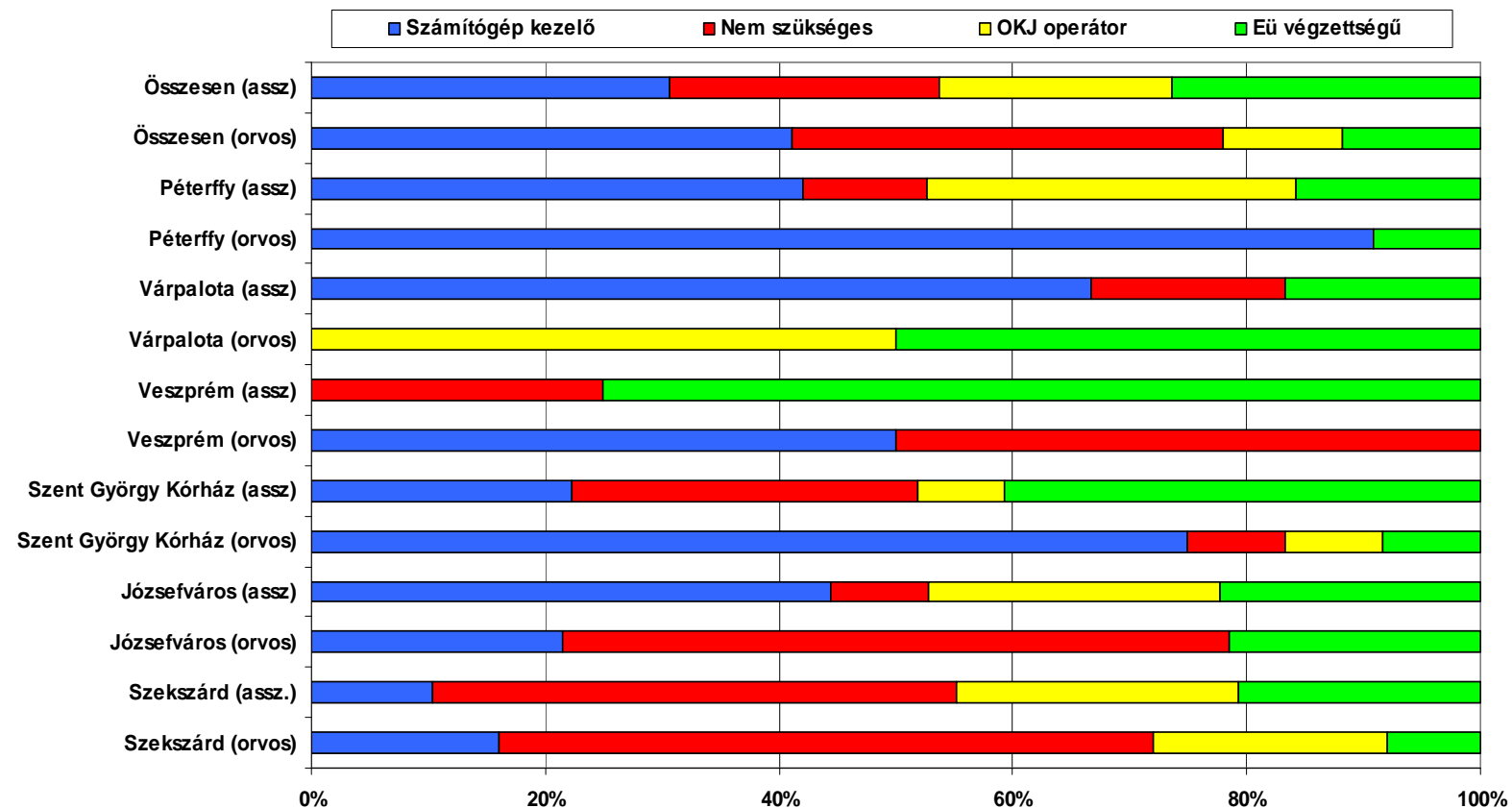
N=203



# Ha adminisztrátor is szükséges milyen végzettségű legyen?



N=203



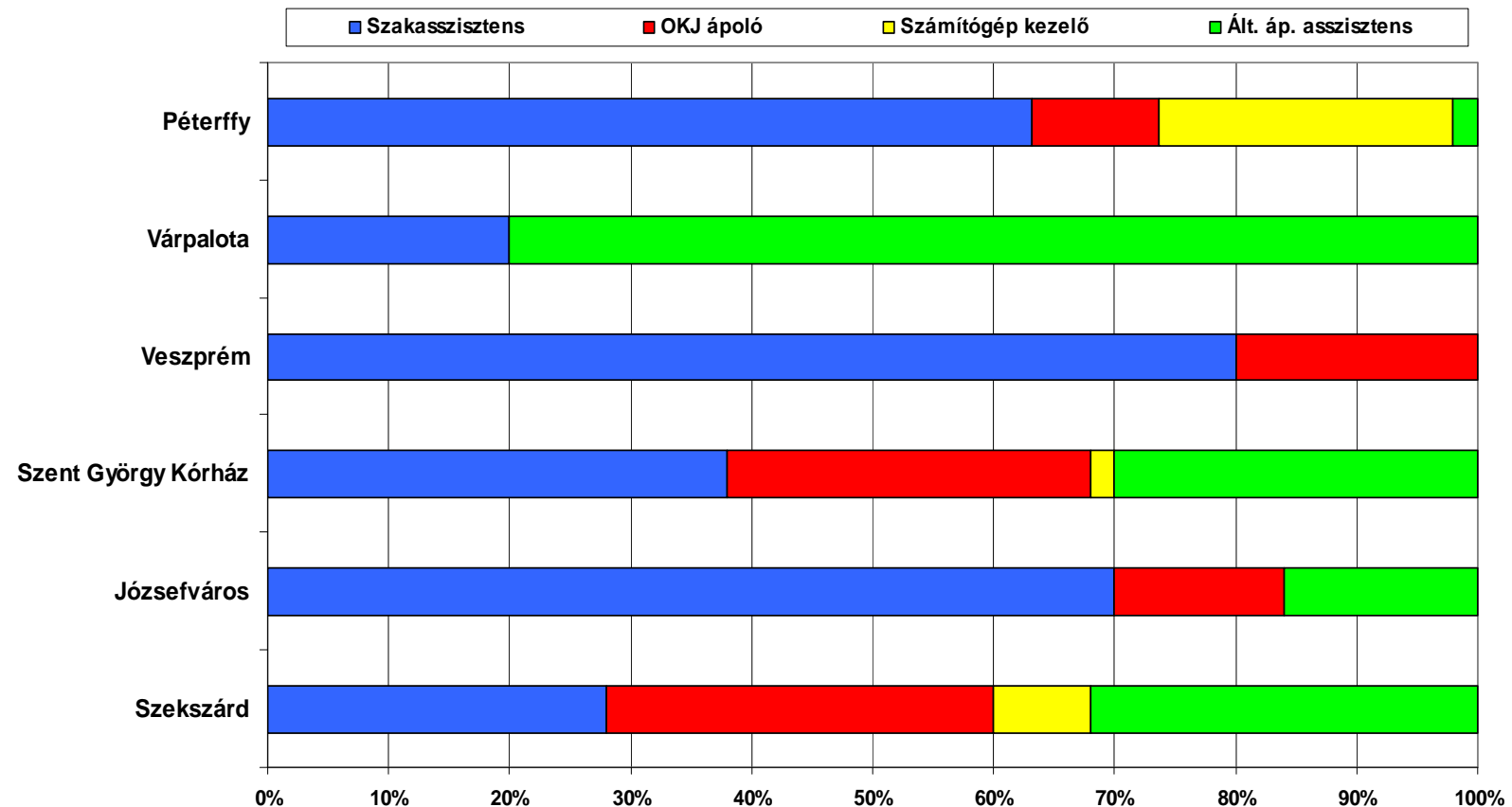


# Milyen végzettségű dolgozó legyen a szakrendeléseken?



## Szakorvosok válaszai

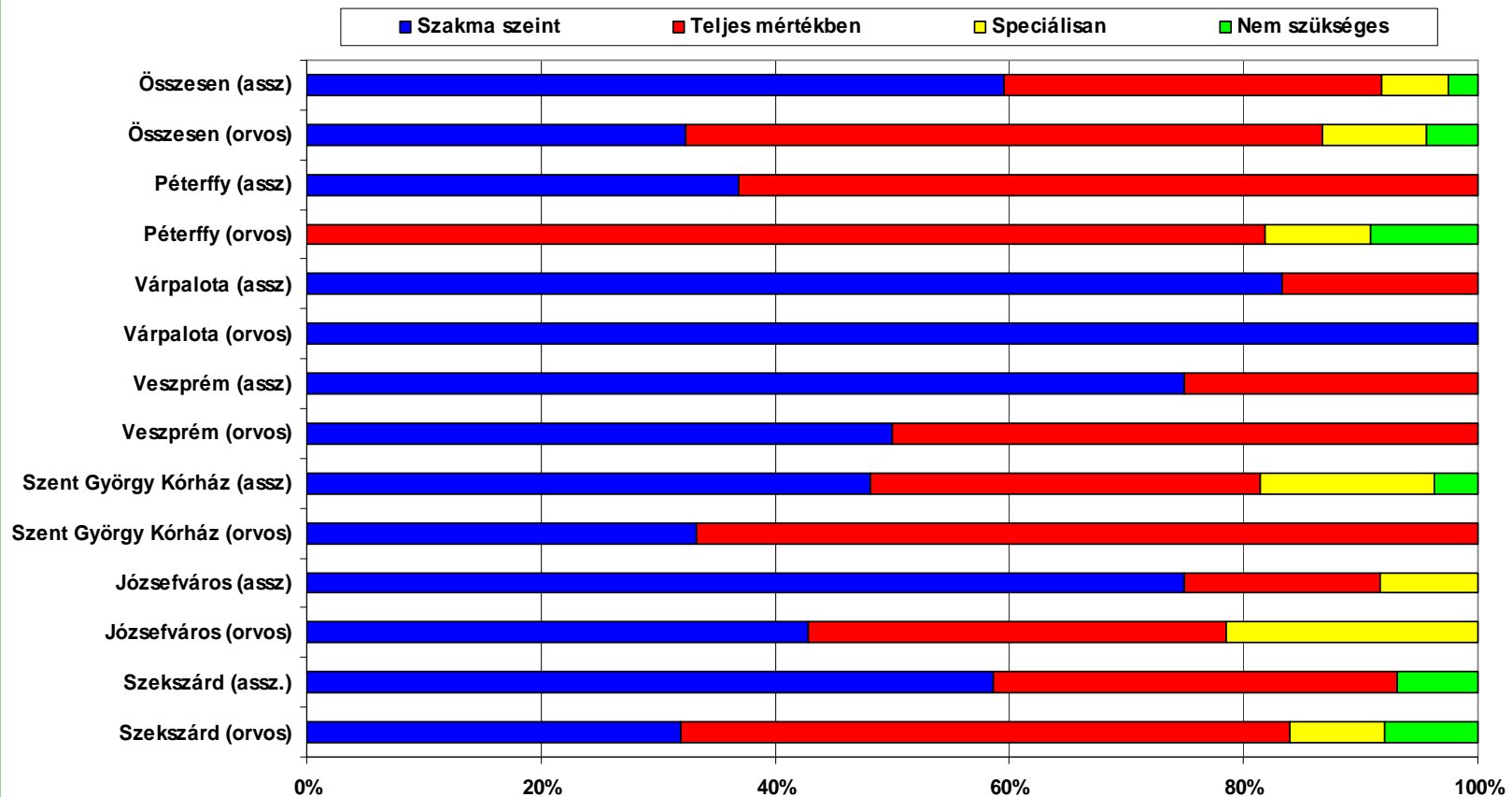
N=203



# Megítélése szerint az asszisztenseknek milyen mértékben kell specializálódni?



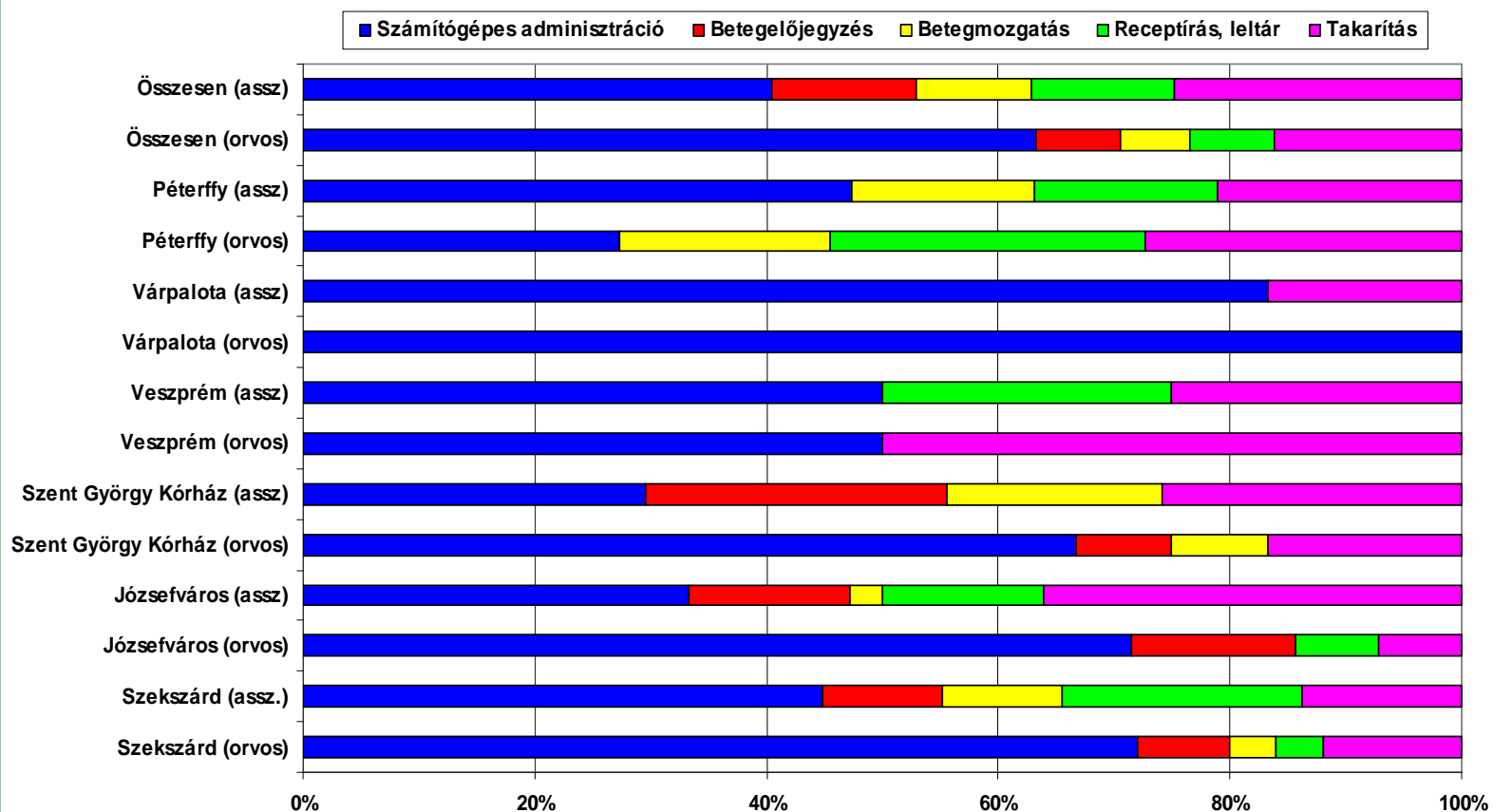
N=203



# Milyen feladatokat látnak el, az asszisztensek, amelyek nem tartoznak a kompetenciájukba ?



N=203



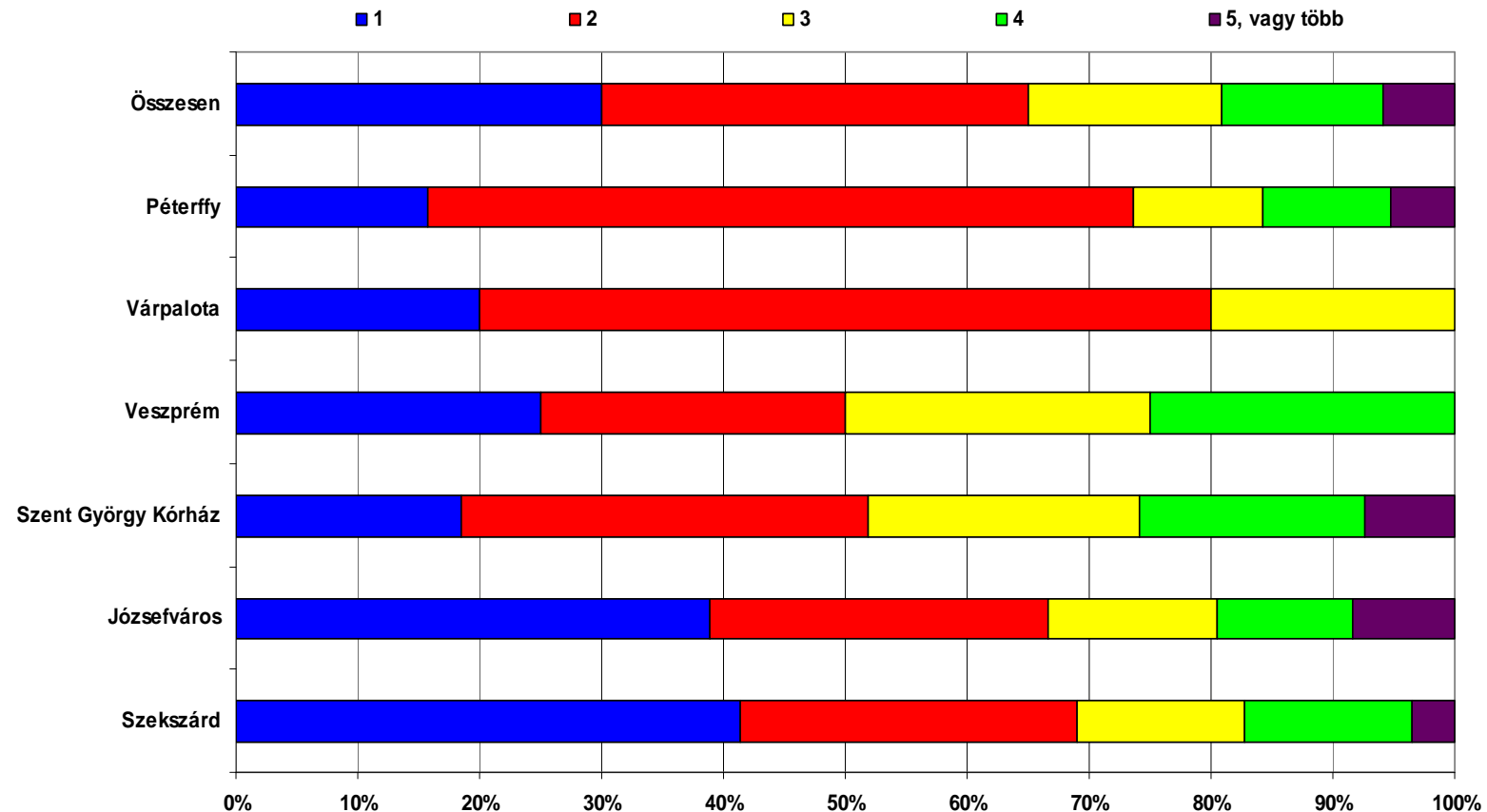
Az asszisztensek átlagbére: 92.000.-Ft !

# Ön hány féle szakrendelésen tud önállóan dolgozni?



Asszisztensek válaszai

N=121



# A felmérésben részt vevők javaslatai:



## • Szakorvosok:

- Kellő műszerezettség.
- Multidiszciplinális képzés.
- Asszisztensi kompetencia bővítése: női/férfi katéterezés, varrat szedés
- Erkölcsi-anyagi megbecsülés.
- Várólista megszüntetése.
- Kevesebb adminisztráció.
- 2 monitoros számítógépes munkahelyek kialakítása.
- Rendelési idő napi 7 órára emelése.

## • Asszisztensek:

- A járó finanszírozás rendbe tétel. Legyen mivel dolgozni!
- A járóbeteg ellátás optimális megszervezése, beteg utak!
- Több idő a betegre!
- Magasan képzett utánpótlás biztosítása.
- Magas tudás - magasabb bér.
- Assz.munkaidő 8 órára emelése
- Betegkísérő állások biztosítása.
- Az ebédidő kiadása.
- Az orvosoktól tolerancia!



# Összegzés: **asszisztensek**

- Az asszisztensek nem csak azokat a feladatot végzik, amire végzettségük, kompetenciájuk van: **előjegyzés, takarítás, betegmozgatás, anyagigénylés, leltár, minőségbiztosítás, az orvosok magánbetegeinek koordinálása is a feladatuk! Jobb esetben Ők asszisztálnak a m.rendelésen**
- Asszisztensek meg tudnak felelni a magasabb szakmai igényeknek is, már most is több szakrendelésen tudnak önállóan dolgozni átlagosan 2-3 szakrendelésen.
- Az asszisztensek az orvosokhoz hasonlóan a saját szakterületükön belül szeretnének „szakértők” lenni
- A képzést is felvállalják a munka mellett.



# Összegzés: szakorvosok

- A szakorvosok nem tudják milyen végzettsége van az asszisztensnek, aki a szakrendelésen dolgozik!
- Fontos, „legyen ott valaki” a szakrendelésen, aki gyorsan írjon a számítógépen!
- Az általában 1-2 szakterületre szakosodott orvos elvárná az asszisztentstől, hogy minden szakmához egyformán értsen.
- Az orvosok „csak” a gyógyítással szeretnének foglalkozni, a „többi” csinálja más!
- **Egységes vélemény:**
  - a rendelési idő több mint 40%-át az adminisztráció tölti ki!
  - lehetőség szerint legalább 2 fő dolgozzon a szakrendelésen!



# Megoldások ???

- Az asszisztensek munkájának az elismerése a szakorvosok részéről, az önálló asszisztensi kompetenciák tiszteletben tartása !!!
- Az asszisztensi kompetenciába nem tartozó feladatok átadása szakképzetlen személyzetnek (takarítás, előjegyzés, betegmozgatás).
- A minimumfeltételek ismételt felülvizsgálata, milyen végzettségű és hány fő dolgozzon a szakrendeléseken? Eszközigényes rendeléseken?
- A finanszírozás és a minimumfeltételek összhangba hozása, magasabb pontszám elérése, így lehetséges a magasan kvalifikált szakdolgozók és az orvosok munkájának az elismerése - a rendelőintézetekben, a járóbetegellátás területén.
- Béremelés az orvos bérek %-os arányában, az asszisztensek végzettségtől függően.
- A továbbképzésben résztvevők önrészének biztosítása pályázati forrásokból.
- Az alapellátásból kivizsgálatlanul érkező betegek költségeinek vissza terhelése az alapellátásra, szankcionálás.





# Recept:

## Mi kell egy szakrendeléshez?

**Hozzávalók: 30 órára, vagy ? személyre !**

- 1 db rendelő helység, minden „jóval” felszerelve  
szép bútor, jó informatikai rendszer, elegendő gyógyszer, elegendő  
1x használatos anyag - a minimum feltételeknek megfelelően
  - 1 db szakorvos, de csak szakorvos!
  - 1-2 db asszisztens, szakasszisztens, szakmától függően  
vagy 1db asszisztens +1 db adminisztrátor, de gyors legyen!
  - Szükség szerint: betegkísérő, kartonozó, takarító, liftes, portás, stb.
  - 1-1-csomag diagnosztikai háttér (RTG, UH, CT, MR, Labor, Fiziko)
  - 1-1 db Hatósági engedély (OEP, ÁNTSZ)
  - 1 nagy csomag TVK, ha lehet sok-sok német ponttal
  - Egyebek: Tájékoztatás, Türelem -Tolerancia, Minőségbiztosítás,  
Egyéni védőeszközök - Munkavédelem, Oktatás -Továbbképzés, stb.
  - Sok-sok **BETEG!** A **BETEGEK** részére megfelelő környezet!
  - **Nem szükséges hozzávaló, de van:** várólista, betegpanasz, pénzhiány!
- Ha a hozzávalókból bármi is hiányzik, nem működik a szakrendelés!!!**

**Köszönöm a megtisztelő figyelmet!**

**Köszönöm a felmérésben részt vett Intézmények ápolási igazgatóinak és orvos igazgatóinak az együttműködését.**

