2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

1. feladat

Ön a rendelőintézet információs pultjában dolgozik. Feladatai közé tartozik a szakrendelésekre és a kontroll vizsgálatokra időpont egyeztetése, mind a betegek, mind az osztályok részére. Ön mellé beosztanak egy egészségügyi operátor tanulót. Ismertesse számára az információk fogadásával és továbbításával kapcsolatos feladatokat és szabályokat!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- telefonon történő kapcsolattartás szabályai
- a helyzethez illő viselkedés szabályai
- a hiteles kommunikáció jellemzői különböző személyiségjegyekkel, jellemvonásokkal
- rendelkező ügyfelekkel szemben
- információ fogadás és továbbítás szabályai

2. feladat

A több telephelyen működő kórház igazgatója szakmai fórumot szervez a szakdolgozók részére a kórház aktuális etikai, kommunikációs és munkajogi kérdéseiről. Az Ön és pályakezdő munkatársa feladata a munkavállalókra vonatkozó kérdések összegyűjtése, rendszerezése és továbbítása az igazgatóságra. Tájékoztassa munkatársát a feladatról!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- a viselkedéskultúra etikai szabályai az ügyfélszolgálati munkában
- a hiteles és hatékony kommunikáció jellemzői a különböző típusú ügyfelekkel szemben
- telefonon történő kapcsolattartás szabályai
- munkajog fogalma, munkavállalókra vonatkozó részei

3. feladat

A klinika ahol Ön dolgozik, nemzetközi konferenciát szervez. Váratlan technikai okok miatt a konferencia kezdési időpontja és helyszíne is módosult. Az idő rövidsége miatt az egyik előadót telefonon kell értesíteni. Tájékoztassa a képzés során tanult idegen nyelven az érintett meghívottat a változásokról!

A feladat megválaszolása során térjen ki az alábbiakra:

- a telefonálás során betartandó udvariassági szabályok
- a telefonbeszélgetés lefolytatása – a képzés során tanult – idegen nyelven

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Szakképzési Szervezőintézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

4. feladat

Ön a kórház betegfelvételi irodájában adminisztrátorként dolgozik. Ön mellé beosztanak egy új munkatársat. Ismertesse a betegirányítással kapcsolatos feladatokat egy konkrét példával!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- betegirányítás formái
- betegfelvétel adminisztrációs feladatai
- betegfelvétel koordinálása
- az intézmény működési rendje
- egészségügyi ellátások formái

5. feladat

Ön egy megyei egészségcentrumban betegirányítási, koordinálási feladatokat lát el, munkájában egy egészségügyi operátor tanuló segít Önnek. Napi munkájához tartozik a betegek tájékoztatása, időpontok egyeztetése. Tájékoztassa a tanulót a telekommunikációs eszközök használatáról!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- telekommunikáció fogalma
- telekommunikációs eszközök formái
- egyes telekommunikációs eszközök használata
- a viselkedéskultúra szabályai az ügyfélszolgálati munkában

6. feladat

A kórház egy vitatott szakmai kérdésben hivatalosan felkér egy igazságügyi orvos szakértőt. Megbízzák Önt, készítse el a levél piszkozatát, majd végleges változatát. Tájékoztassa fiatal munkatársát a feladat kapcsán a hivatalos levélírás szabályairól!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- a hivatalos levél elkészítésének szabályai
- a hivatalos levél elkészítésének jellegzetességei
- a hivatalos levél elkészítésének formai követelményei

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Szervezési Intézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

7. feladat

A megszaporodott adminisztratív feladatok miatt új, pályakezdő kolléganő érkezik az egészségcentrum ügyviteli osztályára. Tájékoztassa kollégáját az osztály iratkezelési szabályairól és gyakorlatáról!

A tájékoztatás során az alábbi szempontokra térjen ki:

- beérkező iratok, dokumentumok kezelése
- nyilvántartásba vétel szabályai
- küldemények átvétele
- iktatás menete

8. feladat

A főnővér mellett Ön asszisztál a gyógyszerkészlet leltározásánál egy operátor tanuló közreműködésével. Mondja el a tanulónak a tevékenységhez kapcsolódó ismereteket az egészségügyi adminisztráció vezetése közben!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- egészségügyi adminisztráció fogalma, formái
- nyilvántartás formái
- anyagrendelés
- statisztikai adatszolgáltatás formái
- a leltározás dokumentációs háttere
- a leltározás informatikai támogatottsága
- a leltározás folyamata, lépései

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Minőségfejlesztési Szervezet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

9. feladat

A belgyógyászati osztályon adminisztrátorként dolgozik. Ön mellé beosztanak egy egészségügyi operátor tanulót. Ismertesse az egészségügyi dokumentáció rögzítésével kapcsolatos szabályokat a tanulóval!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- az egészségügyi dokumentáció fogalma
- az egészségügyi dokumentáció keletkezési módja
- az egészségügyi dokumentáció rögzítésének szabályai
- az egészségügyi dokumentáció részei
- egészségügyi dokumentációval kapcsolatos adatvédelmi, adatszolgáltatási szabályok

10. feladat

Ön a rendelőintézet központi leletezőjében dolgozik, ahol egészségügyi operátor tanulók töltik gyakorlatukat. Ismertesse a terápiás és diagnosztikus eljárások rögzítésével kapcsolatos adminisztratív feladatokat és azok szabályait a tanulókkal!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- a szaknyelv pontos használata
- adminisztráció vezetés szabályai
- a MIR dokumentációs rendszere
- terápiás és diagnosztikus eljárások rögzítési formái

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Minőségfejlesztési Szervezetfejlesztési Intézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

11. feladat

Munkahelyi vezetője felkéri Önt, hogy a háziorvosi rendelőben gyakorlatukat töltő operátor jelölteknek tartson előadást a recept felírás szabályairól, formai követelményeiről, az orvosi vény részeiről, valamint a papíralapú és a számítógépes receptírás közti különbségekről. Tartsa meg az előadást!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- receptformák és a gyógyszerrendelés szabályai
- gyógyszer felírás szabályai
- orvosi vény részei
- a papíralapú és a számítógépes receptírás közti különbségek
- a számítógépes receptírás előnyei – Orvosi Recept Kitöltő Alkalmazás

12. feladat

Az egészségügyi szakképző iskola oktatásfelelőse felkéri Önt, mint gyakorlott egészségügyi operátort, hogy tartson egy előadást az operátor tanulók részére az egészségügyi kódrendszerekről. Tartsa meg az előadást!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- kódrendszer felépítése
- BNO-kód jelentése
- főcsoportok
- BNO finanszírozási jelentésekben történő használatára vonatkozó szabály
- BNO-kód-kereső
- OENO lista alkalmazási területei

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Szervezetfejlesztési Intézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

13. feladat
A gazdasági igazgató arra kéri Önt, készítsen összefoglaló jelentést a belgyógyászati osztályok utolsó értekezletéről. Az értekezlet témája: az utóbbi időben jelentősen megnövekedett gyógyszer felhasználás. Váratlan események miatt Ön nem tud részt venni a megbeszéléseken, így egy kollégája fogja helyettesíteni.
Tájékoztassa kollégáját a feladatról!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:
- a jelentés tartalmi, nyelvi, formai követelményei
- az írásbeli dokumentumok nyelvi-, stiláris és nyelvhelyességi követelményei

14. feladat
A kórház titkárságvezetője azzal a feladattal bízza meg Önt, hogy tájékoztassa az egészségügyi operátor tanulókat az intézetben használatos irodatechnikai eszközökről és azok alkalmazási gyakorlatáról. Tartsa meg tájékoztatóját!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:
- irodatechnikai eszközök felsorolása, rövid ismertetése
- irodatechnikai eszközök alkalmazásának szabályai
- irodatechnikai eszközök összekapcsolásának lehetőségei

15. feladat
A kórház titkárságvezetője a központi irattárban archiválási feladattal bízza meg Önt és egy egészségügyi operátor tanulót. A munka megkezdése előtt szóban tájékoztassa a tanulót a tudnivalókról!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:
- az archiválás módszerei, szabályai
- reprográfia módszerei
- munkája során alkalmazható archiválási módszerek

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Minőségfejlesztési Szervezetfejlesztési Intézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

16. feladat
Az egészségcentrum vezetője megkéri Önt, hogy operátor tanulónak magyarázza el az intézet postázással kapcsolatos adminisztrációs feladatait, így segítve felkészülését a vizsgára. Ismertesse számára a tudnivalókat!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:
- postakönyv
- postabontás szabálya – felbontás nélkül a címzetthez kell továbbítani
- a postázandó iratok, dokumentumok ellenőrzése
- postai utasítás – ajánlva, expressz, tértivevényes, elsőbbséggel
- kézbesítési utasítás – sk., bizalmas
- csomag vagy utalványnál – kísérő nyomtatvány kitöltés
- bérmentesítés

17. feladat
Az Ön részlegére pályakezdő kolléganő érkezik. Munkahelyi vezetője kérésére ismertesse vele az intézet irattározására vonatkozó szabályokat és azok gyakorlatát, valamint a selejtezés szabályait!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:
- az irattározás fogalma
- irattári szabályzat
- irattározás kellékei, eszközei
- az irattározás módja
- selejtezési eljárás

18. feladat
A betegfelvételi irodába új munkatársat vesznek fel és Önre bízzák a munkahely jogi, etikai normáinak ismertetését. Tájékoztassa az újonnan érkező kollégáját!

A tájékoztató során az alábbi szempontokra térjen ki:
- az egészségügyi etika alapfogalmai
- az egészségügyi dolgozóval szemben támasztott követelmények
- az együttműködés alapelvei
- titoktartási kötelezettség

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet FŐIGAZGATÓSÁG
Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet
Egészségügyi és Egészségügyi Szervezetfejlesztési Intézet

2433-06 Irodatechnika és ügyvitel követelménymodul szóbeli vizsgafeladatai

19. feladat

Ön a rendelőintézet információs pultjában dolgozik. Egy beteg reklamál, mert úgy érzi, hogy Őt direkt nem hívják be a rendelésre. A panaszos diszkriminatívnak tartja, hogy azért várakoztatják, mert bírálta a szolgáltatás színvonalát. Az esetet végighallgatja az Ön mellé beosztott egészségügyi operátor tanuló is.
Ismertesse a panasszal kapcsolatban felmerült Magyarország Alaptörvényében rögzített alapjogokat és érvényesítésének lehetőségeit a tanulóval!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- etikai magatartási szabályok
- alaptörvényben rögzített jogok
- betegjogok ismerete

20. feladat

A kórházban adminisztrátorként dolgozik. Ön mellé beosztanak egy egészségügyi operátor tanulót. Ismertesse a munkájával kapcsolatos törvényi előírásokat a tanulóval, így segítve Őt a vizsgára való felkészülésben!

A feladat megválaszolása során az alábbi szempontokra térjen ki:

- munkarend szabályai
- végezhető és végzendő feladatok, kompetencia határai
- titoktartás
- adatvédelem
- a természetes személyek jogalanyiságának feltételei, jogképesség, cselekvőképesség

Hitelesítve:

Rauh Edit

Rauh Edit
mb. főigazgató-helyettes,
GYEMSZI ETI Főigazgatóság

Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet Egészségügyi Szakképző és Továbbképző Intézet Egészségügyi Szervezési Szakterület