



**RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY**



VÝROČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2021



ODBORNÁ SEKCE RADY KVALITY ČR

„KVALITA VE VEŘEJNÉM SEKTORU“

DATUM: 21. 2. 2022

PŘEDKLÁDÁ: ING. MGR. DAVID SLÁMA, PŘEDSEDA SEKCE

1. Seznam členů sekce s uvedením organizací, které členové zastupují

Seznam členů OS je doložen v příloze č. 1.

2. Představitelé sekce (předseda, místopředsedové, tajemník)

- předseda: **Ing. Mgr. David Sláma**, ředitel odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy, Ministerstvo vnitra
- místopředsedkyně: **Mgr. Blanka Kavková**, vedoucí oddělení kvality zdravotní péče, Ministerstvo zdravotnictví
- místopředseda: **Mgr. Jan Vrbický**, vedoucí Oddělení koncepce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí
- tajemník: **Ing. Lenka Švejdarová**

3. Plánované hlavní aktivity sekce

- Aktivní podpora organizací veřejného sektoru v oblasti kvality – pořádání motivačních soutěží, zpracování brožur dobré praxe organizací.
- Publicita aktivit z oblasti řízení kvality organizací veřejného sektoru.
- Příprava nového strategického dokumentu k národní podpoře kvality za oblast veřejného sektoru 2020+.

4. Výsledky plnění plánu aktivit

a) Aktivní podpora organizací veřejného sektoru v oblasti kvality – pořádání motivačních soutěží.

Ministerstvo vnitra v roce 2021 uspořádalo 6. ročník soutěže Přívětivý úřad. Cílem soutěže je mapovat a hodnotit stav přívětivosti úřadů vůči občanům. Sledují se taková kritéria jako počet úředních hodin, elektronizace agend, zavádění online nástrojů (objednávkový systém, sledování obslužnosti přepážek, webové formuláře a žádosti) a mobilních aplikací, možnost platit správní poplatky platební kartou, komunikace s občany a další. Vše s cílem podpory efektivnější a modernější veřejné správy, která občanům nabídne kvalitní veřejné služby. Ocenění vítězům 6. ročníku byla předána v listopadu 2021 v rámci výroční konference Moderní veřejná správa v Olomouci. Na konferenci byla současně předána i ocenění pro úřady účastníci se soutěže o Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě – za ročník 2019.

b) Publicita aktivit z oblasti řízení kvality organizací veřejného sektoru.

Inovační webináře

Ministerstvo vnitra v roce 2021 navázalo na spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu a uspořádalo další sérii webinářů zaměřených na inovační management ve veřejné správě. Jejich cílem je inspirovat organizace veřejné správy k inovativnímu myšlení a projektům. Webináře se věnovaly nástrojům inovačního managementu, digitalizaci procesů při řízení, inovacím v městském plánování, moderní komunikaci, nebo finančním nástrojům pro podporu inovací v ČR. Více informací je na <http://kvalitavs.cz/webinare-inovacni-management/>.

Konference Moderní veřejná správa

Ve dnech 9. a 10. listopadu 2021 se v prostorách kongresového hotelu NH Collection Olomouc Congress v Olomouci konal pátý ročník konference Moderní veřejná správa, kterou pořádá sekce legislativy, státní správy a územní samosprávy Ministerstva vnitra. Konference se zúčastnilo cca 300 osob a 60 řečníků. [Výroční konference Moderní veřejná správa](#) je celostátní konferencí, která se věnuje aktuálním problémům veřejné správy a legislativním novinkám ve veřejné správě, které mají dopad na územní veřejnou správu. Nedílnou součástí byly také bloky prezentací přímo navázaných na oblast řízení kvality – fungování úřadů ve 21. století, moderní komunikaci veřejné správy, vše doplněné prezentacemi příkladů dobré praxe ve veřejné správě. Dále byly představeny možnosti podpory veřejné správy z operačních programů pro období 2021 – 2027.

Projekt Národní hodnocení spokojenosti pacientů

Projekt Národní hodnocení spokojenosti pacientů vznikl v polovině roku 2019. Jeho hlavním cílem je nastavení jednotného systému sledování a vyhodnocování spokojenosti pacientů v ČR a posílení role pacienta v systému poskytování lůžkové zdravotní péče. Současně se jedná o národní nástroj určený poskytovatelům lůžkové péče k nastavení jednotného systému pro plnění povinného standardu 1.5. Minimálních požadavků pro zavedení interního systému kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb – sledování spokojenosti pacientů. Účast v projektu a jeho realizace je pro poskytovatele zdarma (obnáší pouze cenu za tisk dotazníků ve zdravotnickém zařízení), jeho výstupy jsou validovány na národní úrovni.

Výstupem projektu jsou tyto volně dostupné webové stránky [Národní hodnocení spokojenosti pacientů - MZČR \(mzcr.cz\)](#), které sdružují veškeré podklady a informace pro potenciální zájemce o účast v projektu i pro samotné pacienty, kteří jsou zde v roli respondentů. V roce 2020 byl projekt spuštěn v pilotním provozu, přičemž v roce 2021 byl spouštěn první oficiální ročník. V průběhu roku 2021 byla vyvinuta aplikace, jejímž cílem je komplexní vyhodnocení sebraných dat s ohledem na maximální uživatelskou přívětivost. Pilotním šetření absolvovalo celkem 5 poskytovatelů zdravotních služeb, v roce 2021 se projektu zúčastnilo 13 poskytovatelů zdravotních služeb. Další šetření bude realizováno v květnu 2022.

Novela materiálu Minimální požadavky pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb

Ministerstvo zdravotnictví (dále MZd), ve smyslu ustanovení § 47 odst. 3 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění (zákon o zdravotních službách), uveřejňuje minimální požadavky pro zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Interní hodnocení kvality a bezpečí představuje pro všechny poskytovatele zdravotních služeb sadu povinných minimálních požadavků pro poskytování kvalitní a bezpečné péče, jejichž obsah byl v roce 2021 aktualizován a rozšiřován. Hlavním principem Interního hodnocení kvality je proces/systém sebehodnocení. Poskytovatel zdravotních služeb v daných časových intervalech sám hodnotí vlastní nastavené procesy a postupy, které mají zásadní vliv na kvalitu poskytované péče a bezpečí pacientů.

Způsob či mechanismus, jakým budou jednotlivé standardy plněny, nastavuje sám poskytovatel. MZd vypracovalo, pro zavedení tohoto systému, tzv. minimální požadavky, které jsou v aktualizovaném znění uveřejněny ve Věstníku MZ č. 13/2021.

Projekt Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti

MZd realizuje projekt Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti (reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/7517) spolufinancovaný Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost, který má za cíl nastavit podmínky pro ukotvení a profesionální řízení dobrovolnictví v lůžkových zdravotnických zařízeních. Programy dobrovolnictví mají velký potenciál, mohou významně zlepšit psychosociální péči o pacienty a kvalitní program má významný vliv na to, jak pacienti vnímají kvalitu a bezpečí poskytované zdravotní péče což pozitivně působí na jejich spokojenost s péčí a pobytem v nemocnici. V rámci projektu byly realizovány naplánované aktivity. V průběhu roku 2021 byl realizován vzdělávací kurz pro koordinátory dobrovolníků ve zdravotních službách. Vzdělávací kurz měl část teoretickou a praktickou, přičemž praxe probíhala v Dobrovolnickém centru ve Fakultní nemocnici v Motole a ve Fakultní Thomayerově nemocnici. Vzdělávací kurz probíhal ve dvou bězích v květnu a v červnu 2021. První běh byl určen pro koordinátory ze spolupracujících zdravotnických zařízení, ve kterých program dobrovolnictví již probíhá. Účastníci mají větší či menší zkušenosti s dobrovolnictvím, a mohou tedy na tyto zkušenosti navazovat. Druhý běh byl určen pro účastníky ze zdravotnických zařízení, ve kterých program dobrovolnictví zatím neprobíhá, ale je zájem dobrovolnictví co nejdříve zahájit a rozvíjet. Další významnou aktivitou bylo vypracování základního textu Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních a 15 tematických manuálů. Základní text je zpracován ve dvou verzích ve velkém a malém rozsahu, které jsou určeny pro poskytovatele zdravotních služeb mající či nemající zaveden program dobrovolnictví. Metodika dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních je nyní pilotována ve zdravotnických zařízeních, kterým byla po povinném schvalovacím procesu přidělena na tuto aktivitu finanční dotace.

Národní radiologické standardy a Indikační kritéria

MZd vydává podle § 70 odst. 5 a § 71 odst. 1 písm. a) zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, Národní radiologické standardy a Indikační kritéria. Národní radiologické standardy jsou postupy při poskytování zdravotních služeb, které definují standardní dobrou praxi. Cílem těchto standardů je stanovit postupy a nastavit podmínky lékařského ozáření při poskytování zdravotních služeb za účelem zachování kvality zdravotních služeb a bezpečí pacientů. V roce 2021 Ministerstvo zdravotnictví vydalo ve Věstníku MZd Národní radiologické standardy a indikační kritéria – Mamografie a Národní radiologické standardy a indikační kritéria – Vyšetření výpočetní tomografií v rámci pilotního programu časného záchytu karcinomu plic.

Zásady systému klinických auditů, jejich provádění a hodnocení

MZd v roce 2021 vydalo, ve spolupráci se Státním ústavem pro jadernou bezpečnost a Pracovní skupinou pro lékařské ozáření při MZd, metodický pokyn upravující provádění externích klinických auditů v ČR s názvem Zásady systému klinických auditů, jejich provádění a hodnocení. Externí klinický audit je zákonem definovaný kontrolní mechanismus, jehož cílem je ověřování a hodnocení dodržování místních radiologických standardů při poskytování zdravotních služeb, jejichž součástí je lékařské ozáření, a to za účelem zlepšení kvality a výsledků poskytované zdravotní péče pacientovi.

c) Příprava nového strategického dokumentu k národní podpoře kvality za oblast veřejného sektoru 2020+.

Ministerstvo průmyslu a obchodu pokračovalo v přípravě nového strategického materiálu Národní politika kvality 2020+. Zástupci resortů, zapojených v odborné sekci, zpracovali záměry kvality za oblasti podpory kvality, které přísluší jejich resortům. Příprava materiálu bude pokračovat i v roce 2022. Odborná sekce v roce 2021 neobdržela od Rady kvality ČR žádné konkrétní úkoly k řešení.

5. Mimořádné akce a aktivity

Neuskutečnily se žádné mimořádné akce a aktivity.

6. Přínosy pro Národní politiku kvality

Aktivity zainteresovaných resortů, resp. odborné sekce Kvalita ve veřejném sektoru, byly realizovány v souladu s naplňováním Národní politiky kvality v ČR na období let 2016 až 2020 v oblasti veřejné správy.

Podpora řízení kvality ve veřejné správě vychází z koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030. Opatření k řízení kvality jsou zahrnuta v cíli 2 Efektivní systém veřejné správy a cíli 3 Efektivní instituce veřejné správy.

7. Náměty a doporučení ke zlepšení práce Rady kvality ČR

Finalizace přípravy nového strategického materiálu Národní strategie kvality 2020+, který by jasně vymezil dlouhodobé směřování podpory kvality v České republice a ukotvil odpovědnosti jednotlivých zainteresovaných stran v této oblasti.

8. Informace o plánu práce na následující rok

Činnost odborné sekce Kvalita ve veřejném sektoru bude v roce 2022 zaměřena zejména na přípravu nového strategického materiálu Národní strategie kvality 2020+ a projednání možností podpory řízení kvality ve veřejném sektoru.

