

Odborná sekce Rady kvality ČR

„Kvalita ve veřejném sektoru“

VÝROČNÍ ZPRÁVA za rok 2022

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. Lenka Hynštová, 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 na rok 2022:**
 - a) Aktivní podpora organizací veřejného sektoru v oblasti kvality – pořádání motivačních soutěží, zpracování brožur dobré praxe organizací.
 - b) Publicita aktivit z oblasti řízení kvality organizací veřejného sektoru.
 - c) Příprava Národní politiky kvality 2030.
4. **Výsledky plnění plánu aktivit:**
 - a) **Aktivní podpora organizací veřejného sektoru v oblasti kvality – pořádání motivačních soutěží, zpracování brožur dobré praxe organizací.**

Ministerstvo vnitra v roce 2022 uspořádalo 7. ročník **soutěže Přívětivý úřad**. Cílem soutěže je mapovat a hodnotit stav přívětivosti úřadů vůči občanům. Soutěž mapuje kvalitu proklientského přístupu úřadů. Sleduje míru online řešení agend, dostupnost služeb pro občany, otevřenost radnic, úroveň komunikace nebo například rozvinutost participace občanů na věcech veřejných. Vše s cílem podpory efektivnější a modernější veřejné správy, která občanům nabídne kvalitní veřejné služby.

Ocenění vítězům byla předána dne 7. září 2022 v pražském Muzeu Policie České republiky. Soutěže se zúčastnila více než polovina obcí s rozšířenou působností. Seznam oceněných organizací a odkazy na publikace s příklady dobré praxe jsou k dispozici na [webových stránkách](#) Ministerstva vnitra.

V roce 2022 se uskutečnil již **14. ročník soutěže o Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovace ve veřejné správě (dále Cena MV)**. Ministerstvo udělilo Cenu MV celkem 8 organizacím, které úspěšně naplnily kritéria stanovená Statutem Ceny MV - ročník 2021 a jejichž řešení dosáhla nejvyššího bodového ocenění ze strany hodnotitelů Ceny MV. Ocenění byla předána v rámci slavnostního večera v průběhu výroční konference Moderní veřejná správa dne 14. června 2022 v Olomouci. Seznam ocenění a fotografie jsou k dispozici na stránkách <http://kvalitavs.cz/ministerstvo-vnitra-predalo-ceny-za-kvalitu-a-inovaci-ve-verejne-sprave/>.

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

Inovační webináře

Ministerstvo vnitra v roce 2022 navázalo na spolupráci se společností Microsoft a uspořádalo další sérii webinářů zaměřených na inovační management ve veřejné správě. Jejich cílem bylo inspirovat organizace veřejné správy k inovativnímu myšlení a projektům. Webináře se věnovaly tématům srozumitelné prezentace dat, kybernetické bezpečnosti, úspor v energetice a analytické činnosti na úřadech. Více informací je na <http://kvalitavs.cz/webinare-inovacni-management/>

Konference Moderní veřejná správa

V polovině června roku 2022 se v Olomouci konala 6. konference Moderní veřejná správa. Konference přinesla desítky odborných příspěvků zaměřených na aktuální i dlouhodobé výzvy veřejné správy. Pro více než 300 účastníků konference byly připraveny panely k aktuálním výzvám (uprchlická krize, ceny energií), nové legislativě s dopadem na obce a kraje, novinkám ve vzdělávání úředníků, ke strategické komunikaci ve veřejné správě, novinkám v digitalizaci a kybernetické bezpečnosti, inovacím nebo státní službě.

Nedílnou součástí akce bylo také slavnostní předávání Cen MV za rok 2021.

Prezentace ke stažení a fotografie z akce jsou k dispozici na [webových stránkách](#) Ministerstva vnitra.

Metodická podpora pro rozvoj zvoleného systému řízení kvality na jednotlivých služebních úřadech

Ministerstvo vnitra zajišťuje služebním úřadům konzultace a poradenství v oblasti zavádění a rozvoje systému řízení kvality dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech. Tematicky jsou konzultace zaměřeny především na jednotlivé kroky zavádění, aktuální stav zavádění a následně na kritéria zlepšování a přípravu služebních úřadů na přezkum plnění požadavků Metodického pokynu. Nejvíce informací a podpůrných materiálů se týkalo analýzy současného stavu, tvorby strategie rozvoje a strategických cílů, systému interních předpisů, personálních procesů (včetně adaptačního) a šetření spokojenosti zaměstnanců.

V roce 2022 bylo provedeno externí vyhodnocení (přezkumy) zavedení systému řízení kvality dle tohoto Metodického pokynu na všech služebních úřadech. V jejich rámci byla úřadům poskytnuta zpětná vazba a doporučení k dalšímu rozvoji nastaveného systému řízení kvality.

Konference Dny kvality 2022 – sekce Řízení kvality ve služebních úřadech

V rámci konference Dny kvality 2022 byl ve spolupráci s ČSJ organizován odborný panel k problematice řízení kvality ve služebních úřadech za účasti zástupců služebních úřadů a mezi panelisty byli zástupci sekce pro státní službu a externí hodnotitelé, kteří poskytli zpětnou vazbu o provedených přezkumech a zástupci sekce informovali o plánech na další pokračování aktivit sekce pro státní službu v oblasti kvality po ukončení projektu spolufinancovaného z ESF, v rámci kterého byly dosavadní aktivity realizovány.

CAF User Conference

Ministerstvo vnitra pořádalo v rámci českého předsednictví Rady Evropy CAF User konferenci. Akce se uskutečnila dne 19. října 2022 v Kongresovém centru v Praze, spolupořadatelem bylo CAF Resource Centre při Evropském institutu veřejné správy (dále EIPA).

Hlavním tématem konference byly inovace v organizacích veřejné správy, které se dlouhodobě věnují řízení kvality – v úvodním bloku byl představen přístup Ministerstva vnitra k podpoře řízení kvality ve služebních úřadech a v územních samosprávných celcích a dále blok přednášek zaměřený na inovace ve veřejné správě. Druhou část programu konference tvořily příklady dobré praxe z oblasti inovací uživatelů CAF napříč státy Evropské unie. Konference se zúčastnilo více než 60 odborníků z oblasti kvality z celé EU.

Jednání národních korespondentů CAF

Další akcí Ministerstva vnitra, pořádanou z pozice národního gestora metody CAF, bylo jednání pracovní skupiny CAF národních korespondentů, které se uskutečnilo dne 29. září 2022 v rámci českého předsednictví Rady Evropy. Spolupořadatelem jednání bylo CAF Resource Centre při EIPA. Ministerstvo vnitra představilo aktivity, které jsou realizovány s cílem podpory řízení kvality a inovací ve veřejné správě ČR. Součástí jednání bylo i zahájení diskuse národních korespondentů k aktualizaci metodiky CAF – externí zpětné vazby, kterou EIPA začala připravovat.

Novelizace legislativy k poskytování zdravotních služeb

Kvalitu služeb pozitivně ovlivnil zákon č. 89/2021 Sb., o zdravotnických prostředcích a o změně zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech a o změnách některých souvisejících zákonů (zákon o léčivech), ve znění pozdějších předpisů (§ 28), který umožnil, aby kromě lékaře předepisoval na poukaz zdravotnické prostředky také zdravotnický pracovník, který má specializovanou nebo zvláštní odbornou způsobilost podle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních, ve znění pozdějších předpisů. Např. pacient, kterému je na základě doporučení/indikace lékaře poskytována zdravotní péče ve vlastním sociálním prostředí, popř. jeho rodinný příslušník, nemusí pro vymezené skupiny zdravotnických prostředků pro poukaz zajít/dojet k lékaři (typicky VPL), ale tento poukaz mu může samostatně vypsát po dobu, na kterou je poskytování domácí péče, sestra agentury domácí péče.

HEALTH SYSTEM PERFORMANCE ASSESSMENT v ČR

Ministerstvo zdravotnictví se připojilo k celoevropské iniciativě směřující k zavádění uceleného, objektivního hodnocení výkonnosti zdravotnických systémů v členských státech Evropské unie, kterým je tzv. Health System Performance Assessment (dále HSPA). Požadovaným výsledkem projektu Evropské komise je ve spolupráci s OECD a klíčovými institucemi na české straně (Ústavem zdravotnických informací a statistiky ČR, Státním zdravotním ústavem, Ministerstvem financí, Českým statistickým úřadem, jednotlivými zdravotními pojišťovnami aj.) zavést institucionální rámec pro vykazování ukazatelů výkonnosti zdravotního systému přinášejících potřebný vhled do jeho fungování. Rámec HSPA obsahující identifikaci 75-100 indikátorů popisujících český zdravotní systém by měl být finalizován v první polovině roku 2023, na což bude navazovat realizační fáze projektu a kalkulace dotyčných indikátorů.

Dotační programy na podporu vzdělávání zdravotnických pracovníků

Pokračování v dotačním programu Rezidenční místa na realizaci podpory specializačního vzdělávání zdravotnických pracovníků. Podpora specializačního vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků je jedním z klíčových fungujících nástrojů Ministerstva zdravotnictví v programu personální stabilizace uvnitř resortu. Hlavním cílem je stabilizovat personální situaci, získat kvalifikovaný a motivovaný personál a zamezit odcházení mladých zdravotníků do zahraničí. Mladí zdravotníci jsou důležitou součástí všech pracovních týmů a finanční podpora jejich odborného vzdělávání je pro organizaci velmi důležitá.

Projekt Národní hodnocení spokojenosti pacientů

Projekt [Národní hodnocení spokojenosti pacientů](#) byl zahájen 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), přičemž jeho výstupy jsou validovány na národní úrovni.

V roce 2022 se projektu aktivně účastnilo 26 poskytovatelů lůžkové zdravotní péče napříč ČR. Samotné dotazníkové šetření probíhá zpravidla v měsíci květnu daného roku, přičemž nejpozději do 4 měsíců od jeho ukončení obdrží poskytovatel zpracovaná data, s nimiž pracuje primárně v online, popř. offline prostředí, dle své preference.

Centra vysoce specializované péče

Centralizace péče do [center vysoce specializované péče](#) umožňuje vytvoření a udržení dostatečné erudice všech členů multidisciplinárního týmu. Se zvyšující se náročností a individualizací managementu je možné získat a udržet erudici pouze při dostatečném počtu provedených výkonů. Řada prací v minulosti doložila lepší

prognózu pacientů a lepší výsledky léčby, pokud je péče prováděna specialistou v centru s dostatečným počtem pacientů. Rychle se rozvíjí i oblast diagnostická, vyžadující nákladné přístrojové vybavení, specializovaná vyšetření, ale i vysokou erudici vyšetřujícího, čehož lze dosáhnout zejména prostřednictvím centralizace vysoce specializované péče.

Centralizace umožňuje současně zvyšovat efektivitu managementu, tedy snížit prostředky vynakládané na diagnostiku, léčbu a další sledování jednoho pacienta při zachování nebo dokonce zvýšení kvality poskytované péče. Centralizovaná péče by měla být racionálně indikována u pacientů, kteří mohou z této léčby profitovat nejvíce při synergii kvalitní léčby a mnohdy nákladné farmakologické léčby. Centralizace pacientů a specializovaných diagnostických a léčebných výkonů má v neposlední řadě klíčový význam pro postgraduální vzdělávání a je zohledněna v systému specializačního vzdělávání.

Kritéria zařazení poskytovatelů zdravotních služeb do sítě center vysoce specializované zdravotní péče jsou připravovány týmem složeným ze zástupců Ministerstva zdravotnictví, zdravotních pojišťoven, odborných společností a zástupců poskytovatelů zdravotních služeb, kteří pracující v jednotlivých Komisích pro vysoce specializovanou péči.

V roce 2022 byla zřízena CVSP (Centrum vědomé stopy pohybu) pro digestivní endoskopie, spondylochirurgickou péči, léčbu dětského diabetu a léčbu rezistentní tuberkulózy.

Národní radiologické standardy a Indikační kritéria

Ministerstvo zdravotnictví 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 standardů je stanovit postupy a nastavit podmínky lékařského ozáření při poskytování zdravotních služeb za účelem zachování kvality zdravotních služeb a bezpečí pacientů.

V roce 2022 Ministerstvo zdravotnictví vydalo ve Věstníku Ministerstva zdravotnictví Národní radiologické standardy a indikační kritéria pro skiografii dětí. Jedná se o první standardy určené výhradně pro dětské pacienty, což umožnilo zaměřit se i na přidružené specifické problematiky, jako např. podezření na týrání dítěte, specifické právní přístupy apod.

Úhradová bonifikace

Ministerstvo zdravotnictví tradičně finančně podporuje zlepšování kvality poskytovaných zdravotních služeb v rámci ČR. V řadě segmentů zdravotních služeb

existují úhradové bonifikace za plnění kvalitativních kritérií. Nově je finančně podporována také centralizace vysoce specializované péče, která při provedení v příslušném centru přináší lepší zdravotní výsledky a bezpečnost pro pacienty.

c) Příprava Národní politiky kvality 2030

Ministerstvo průmyslu a obchodu připravilo návrh nového strategického materiálu v oblasti podpory kvality – Národní politiku kvality 2030. Odborná sekce Kvalita ve veřejném sektoru předložila k zaslanému návrhu připomínky.

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. Realizované aktivity dále vyplývají z resortních strategií.

7. Náměty a doporučení ke zlepšení práce Rady kvality ČR

Finalizace přípravy nového strategického materiálu Národní politika kvality 2030, 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 2023 zaměřena zejména na přípravu nového strategického materiálu Národní politika kvality 2030 a/na naplňování opatření v oblasti řízení kvality vyplývajících z resortních strategických materiálů schválených vládou.

Předkládá: Ing. Mgr. David Sláma, předseda Odborné sekce Kvalita ve veřejném sektoru

V Praze dne 31. ledna 2023