



JE PRO NÁS KVALITA DŮLEŽITÁ?

Ing. Ludvík FILIP

14.5.2019

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

1

ŘÍZENÍ A ORGANIZOVÁNÍ, DEFINOVÁNÍ ODPOVĚDNOSTÍ A PRAVOMOCÍ

V našem podniku bylo potřeba vykonat důležitou práci a **každý** si byl jistý, že ji **někdo** udělá. Mohl ji udělat **kdokoli**, ale neudělal ji **nikdo**. **Někoho** to namíchlo, protože to byla práce každého. **Každý** si myslel, že by ji **kdokoli** udělat mohl, ale **nikoho** nenapadlo, že se na ni **každý** vykašle. Dopadlo to tak, že **každý** vinil **někoho**, že neudělal něco, co mohl udělat **kdokoli**.

Touto cestou prosím raději ne!

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

2

**JAKÉ JSOU ZÁKLADNÍ PILÍŘE
ÚSPĚŠNÉHO PODNIKÁNÍ?**

**CO POTŘEBUJE KAŽDÁ ORGANIZACE,
ABY BYLA ÚSPĚŠNÁ?**

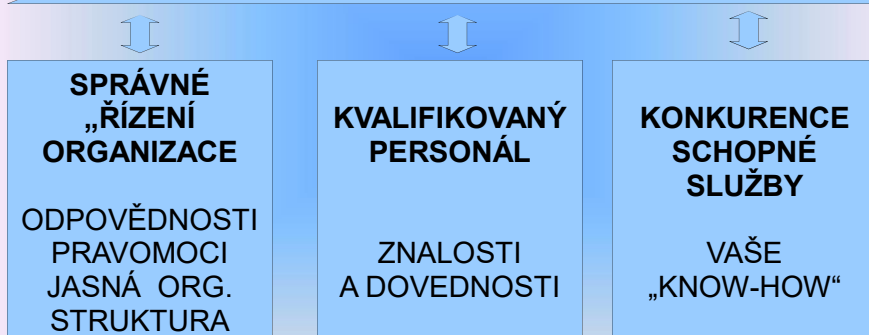


© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

3

TŘI PILÍŘE ÚSPĚŠNÉ FIRMY

ÚSPĚŠNÁ FIRMA



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

4

**VŠE ZÁVISÍ NA KVALITĚ
POSKYTOVANÝCH PRODUKTŮ
NEBO SLUŽEB.
A CO TO JE VŮBEC KVALITA?**

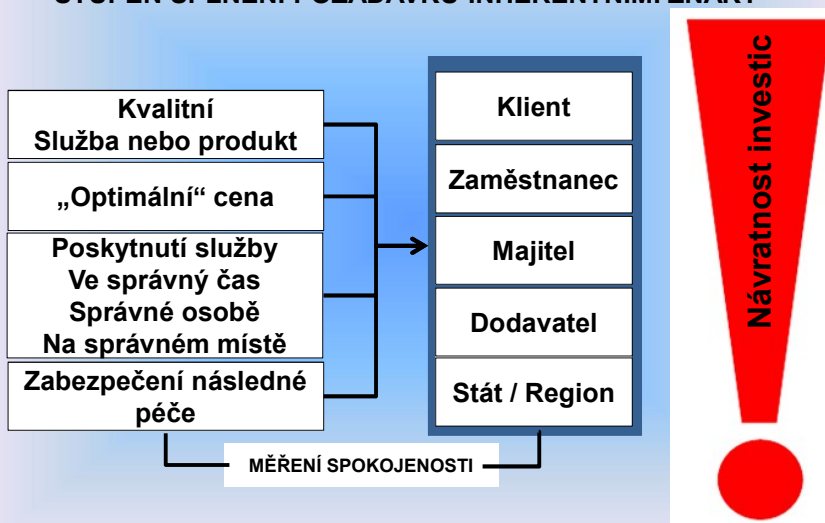


© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

5

KVALITA

STUPEŇ SPLNĚNÍ POŽADAVKŮ INHERENTNÍMI ZNAKY



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

6

**A CO POTŘEBUJETE K TOMU,
ABY TO VŠE FUNGOVALO?**



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 7

Aby to vše fungovalo, potřebujete:


<ul style="list-style-type: none"> • <i>Správné zaměření na zákazníky</i> • <i>Dobré řízení</i> • <i>Angažované pracovníce</i> • <i>Jednoznačně určená pravidla pro opakovatelné standardizované řízení</i> • <i>Trvalé zlepšování svých pracovních postupů</i> • <i>Rozhodování na základě faktů a ne předpokladů</i> • <i>Správně řízené vztahy uvnitř organizace i směrem k pacientům nebo klientům</i> 	<p>Zásady managementu kvality dle ISO 9001:2015</p> <p><u>7 zásad managementu</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zaměření na zákazníka 2. Vedení (leadership) 3. Angažovanost lidí 4. Procesní přístup 5. Zlepšování 6. Rozhodování založené na faktech 7. Management vztahů
--	--

***Vše jako v požadavcích standardu pro řízení kvality!
Ona norma není zase tak hloupá. **Dobry sluha, ale zly pan!*****

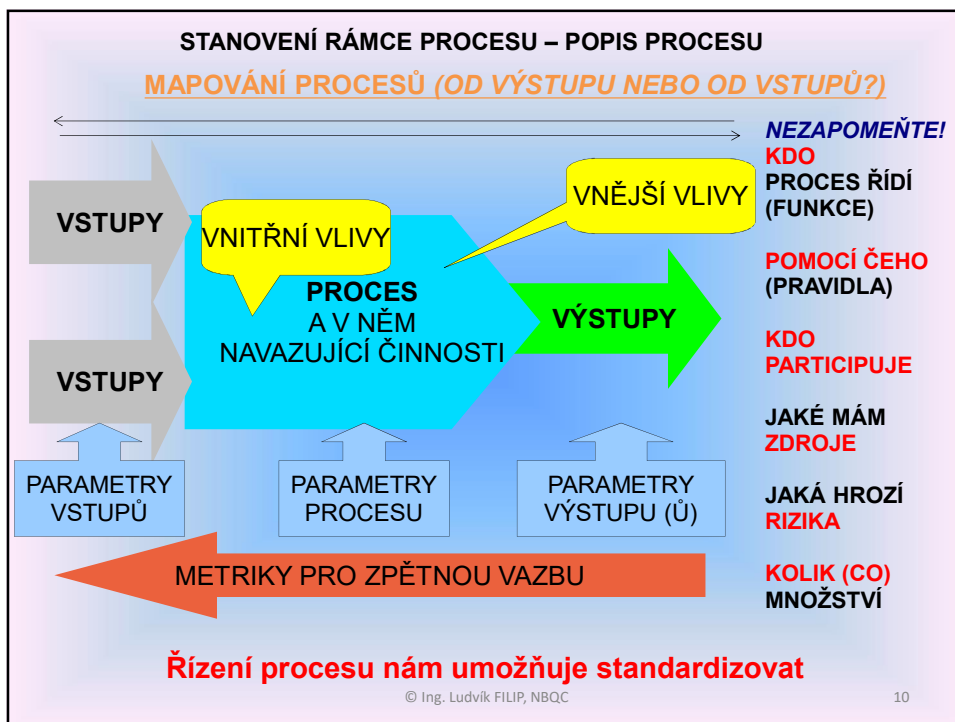
© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 8

A KE SPRÁVNÉMU ŘÍZENÍ JE VHODNÉ VYUŽÍT MOŽNOSTÍ, KTERÉ NÁM DÁVÁ PROCES A JEHO ŘÍZENÍ.

VÍTE CO JE PROCES A K ČEMU JEJ MŮŽEME POUŽÍT?



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 9



**ZÁKLADEM JE VYUŽITÍ
„P-D-C-A.
O CO SE JEDNÁ?**



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 11

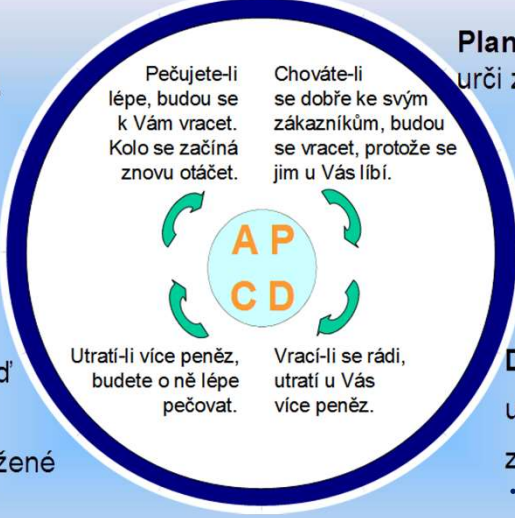
PDCA

Act –
proved' korekci,
úpravy

- *Pojisti přínos*
- *Pouč se*
- *Poděkuj*
- *Pokračuj*

Plan – naplánuj,
urči záměr zlepšení

- *Popiš a pochop*
- *Poznej příčiny*
- *Plánuj přínosy*
- *Plánuj postup prací*



Check – proved' kontrolu,
vyhodnot' dosažené

- *Prověř přínos*

Do – realizuj,
uskutečň tento záměr

- *Proved' plánované práce*
- *Pozoruj průběh prací*


POUŽÍVÁTE METODU PDCA TRVALE PŘI ŘÍZENÍ VŠECH PROCESŮ A ČINNOSTÍ? A POKUD NE, JAKOU JINOU METODU POUŽÍVÁTE?

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 12

VŠUDE KOLEM NÁS ČÍHAJÍ RIZIKA.

**AŤ JIŽ PŘI ŘÍZENÍ, REALIZACI
SLUŽEB, NEBO OCHRANĚ DAT
(NEJEN OSOBNÍCH)**

CO JE TO RIZIKO A VÍTE JAK NA NĚ?



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 13

Co jsou to rizika?

Definice rizika

- Pravděpodobnost či možnost vzniku ztráty, „nezdaru“
- Variabilita možných výsledků nebo nejistota jejich dosažení
- Odchýlení skutečných a očekávaných výsledků
- Pravděpodobnost jakéhokoliv výsledku, odchylného od výsledku očekávaného, atd.

A RIZIKA MÁME

☐ PŘEDVÍATELNÁ

- S VYSOKOU PRAVDĚPODOBNOSTÍ
- S MENŠÍ, NÍZKOU PRAVDĚPODOBNOSTÍ

☐ NEPŘEDVÍATELNÁ

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC 14

ŘÍZENÍ RIZIK OBECNĚ

Řízení rizik založené na myšlení proto:

- **buduje silnou bázi znalostí**
- **stanovuje proaktivní kulturu zlepšení**
- **zaručuje konzistenci kvality produktů nebo služeb**
- **zlepšuje zákaznickou (klientskou) důvěru a uspokojení**

Úspěšné společnosti intuitivně řídí rizika založená na přístupu myšlení.

Řízení rizik založené na myšlení

- **není nové**
- **je něco, co již děláte**
- **je nepřetržitý proces**
- **zajišťuje větší znalost a připravenost**
- **zvyšuje pravděpodobnost dosažení cílů**
- **redukuje pravděpodobnost slabých výsledků**
- **a řídíme bez znalostí rizik?**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

15

**JAKÉ JSOU PŘEKÁŽKY PŘI VAŠÍ
PRÁCI A ČÍM JE OVLIVNĚNA
KVALITA DOMÁCÍ PÉČE?**



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

16

ČÍM JE OVLIVNĚNA KVALITA DOMÁCÍ PÉČE

- **VLASTNÍKEM (MAJITELEM) ORGANIZACE**
- **VNITŘNÍ STRUKTUROU MANAGEMENTU ORGANIZACE**
- **VNITŘNÍMI PŘEDPISY – AŽ JIŽ ZPRACOVANÝMI STANDARDY, NEBO VNITŘNÍ ŘÍDÍCÍ DOKUMENTACÍ**
- **STRUKTUROU PRACOVNÍKŮ, TEDY ODBORNOSTÍ, ZKUŠENOSTI, EMPATIÍ, ZODPOVĚDNOSTÍ (NEZAMĚŇOVAT S ODPověDNOSTÍ,...)**
- **SLOŽENÍM A OČEKÁVÁNÍM ZAJINTERESOVANÝCH STRAN - MOHU NABÍDNOUT TO CO OPRAVDU CHTĚJÍ NEBO ALESPŮŇ OČEKÁVAJÍ?**
- **NABÍDKOU SLUŽEB - NABÍZÍM A POSKYTUJI TO CO CHTĚJÍ, - POCHOPIJ JSEM OČEKÁVÁNÍ ZAJINTERESOVANÝCH STRAN?**
- **OMEZENÍMI - INTERNÍMI (SLOŽENÍM TÝMU, VYBAVENOSTÍ,..) TAK EXTERNÍMI (LEGISLATIVOU, PŘÍSTUPEM POJIŠŤOVEN, PŘÍSTUPEM LÉKAŘŮ, ÚSC, RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ, ...**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

17

ČÍM JE OVLIVNĚNA KVALITA DOMÁCÍ PÉČE

ALE TAKÉ

- **VÝKLADEM LEGISLATIVY - zákona č. 372/2011 Sb.**
o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování a **zákona č 108/2006 Sb.** o sociálních službách
- **SPECIFICKÝM PROSTŘEDÍM DOMÁCÍ PÉČE (STANDARD U KLIENTA NEBO PACIENTA JEN VELMI TEŽKO VYTVOŘÍTE)**
- **MOŽNOSTÍ ODMĚŇOVÁNÍ ZA VÝKONNOST, ALE TAKÉ ZA TRPĚLIVOST (A O PRŮMĚRECH PLATŮ SI NECHAT JEN ZDÁT A PÉČI POSKYTUJE 365 DNÍ V ROCE)**
- **VZDĚLÁVÁNÍM PERSONÁLU – ZVYŠOVÁNÍM KOMPETENCÍ PRACOVNÍKŮ (JE TŘEBA SI ALE UMĚVĚDOMIT, ŽE ROZVÍJET MŮŽEME JEN TO, CO SE ROZVÍJET LZE, CHTÍT – MOCI – UMĚT)**
- **A DALŠÍMI NESPECIFIKOVANÝMI OMEZENÍMI**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

18

HODNOCENÍ KVALITY

SYSTÉM HODNOCENÍ KVALITY JE DLOUHODOBĚ VYUŽÍVANÝ SYSTÉM PRO ZPĚTNOU VAZBU VE VŠECH OBLASTECH PODNIKÁNÍ.

- **NEJEN JAK NA TOM OPRAVDU JSME,**
- **ALE TAKÉ, CO JE MOŽNÉ ZLEPŠOVAT (A EFEKTIVITA JSOU PENÍZE)**

- **Standardy kvality sociálních služeb-** Znění kritérií **Standardů** je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb.,
- **Interní hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb** - ve smyslu ustanovení § 47 odst. 3 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb. je poskytovatel zdravotních služeb v rámci zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb **povinen zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí**, více v Metodickém pokynu 16/2015 MZ (*všichni velmi dobře znají a samozřejmě mají*)
- **Interními audity a přezkoumáním**, pokud má organizace zaveden **standard systému řízení kvality dle ISO 9001:2015**
- **Hodnocením nebo monitorováním plnění ochrany os. údajů**

**A PROČ TEDY PODNIKÁME A
JAK PODNIKAT SPRÁVNĚ?
CO SI PŘEDSTAVIT POD POJMY
EFEKTIVNOST A VÝKONNOST?**



EFEKTIVNOST

Efektivnost (Efficiency) je účinnost vložených zdrojů a užitek jimi získaný na výstupu.

- Jinými slovy se jedná o poměr vstupů a výstupů nějaké činnosti či systému.
- Efektivní systém má malé ztráty.
- Pokud se hovoří v praxi o zvyšování efektivnosti, pak se jedná zpravidla o **minimalizaci nákladů** anebo **maximalizaci užítku**, respektive balancování **přiměřenosti nákladů** (ceny) a **celkového užítku**.
- V praxi se používá zejména sousloví **ekonomická efektivnost**, **efektivita práce**, **efektivita poskytovaných služeb**, ...

Výkonnost - měřitelný výsledek

Ukazatel výkonnosti - metrika výkonnosti, *charakteristika* mající významný dopad na realizaci *výstupu* a *spokojenost zákazníka*.
Ukazatelé mohou být kvalitativní nebo kvantitativní.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ NENÍ NIČÍM NOVÝM, V ČR JIŽ OD ROKU 2000 BYLA ŘÍZENA ZÁKONEM č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (A OPRAVDU JEJ NĚKDO PLNIL?)

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o **ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)**, (dále jen GDPR)
- **ZÁKON č. 110/2019**, ze dne 12. 3. 2019, o zpracování osobních údajů
- **ZÁKON č. 111/2019**, ze dne 12. 3. 2019, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o zpracování osobních údajů

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

PLNĚNÍ POŽADAVKŮ GDPR JE MOŽNÉ DOLOŽIT:

- ZAJIŠTĚNÉM PŘÍSLUŠNÉ DOKUMENTACE A PŘÍPADNOU KONTROLOU ÚOOÚ,
- CERTIFIKACÍ PLNĚNÍ POŽADAVKŮ,
- PŘIHLÁŠENÍM SE KE KODEXU A MONITOROVÁNÍ PLNĚNÍ (NAPŘ. ZA POMOCI GREMIA A MEDPRO, – PŘI VLASTNÍM HODNOCENÍ PLNĚNÍ PRVNÍ VARIANTY)



KODEX CHOVÁNÍ POSKYTOVATELŮ DOMÁCÍ PÉČE
garantovaný Grémiem managerů agentur domácí péče, z.s.

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

23



OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ – JAK NA TO



- **JEDNODUCHÉ A POHODLNÉ PŘIHLÁŠENÍ SE K PLNĚNÍ KODEXU PŘES STRÁNKY GREMIA - ZDARMA**
- **ÚHRADA PODPORY PLNĚNÍ - HRAZENÉ DLE CENÍKU**
 - NĚKTERÉ DOKUMENTY JSOU JIŽ ZPRACOVANÉ (VE SPOLUPRÁCI S GREMIEM)
 - NĚKTERÉ PŘEDVYPLNĚNÉ JE TŘEBA DOPLNIT A DOPRACOVAT
 - NA ZÁKLADĚ UPOZORNĚNÍ NĚKTERÉ VYTVOŘIT
 - MOŽNOST NAHRÁVAT VŠECHNY VLASTNÍ DOKUMENTY K GDPR (2 GB + 2 GB ZÁLOHA V CENĚ SLUŽBY)
- **PRAVIDELNĚ HODNOTIT PLNĚNÍ, NEBO**
- **POŽADAT O EXTERNÍ MONITOROVÁNÍ - HRAZENÉ DLE CENÍKU** (*akreditace ÚOOÚ je ještě daleko*)

NEBO NEDĚLAT NIC, TŘEBA SE NIC NESTANE (A ZKUSILI JSTE JÍZDU V NOCI BEZ SVĚTEL?).

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

24

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ – JAK NA TO

1 **KODEX CHOVÁNÍ**
KODEX CHOVÁNÍ POSKYTOVATELŮ DOMÁCÍ PÉČE
Zobrazit kodex
VŠE PŘIPRAVÍME ZA VÁS
✓ Vzorové smlouvy
✓ Dotazy
✓ Doporučení a opatření
✓ Monitoring

2 **REGISTRACE KE KODEXU**
CENÍK

počet zaměstnanců	cena pro členy sdružení	cena sro.
do 20	9 865,- Kč	HERMES
21 - 50	12 285,- Kč	
51 - 100	14 705,- Kč	
101 - 249	17 125,- Kč	
250 - x	19 545,- Kč	

Přihlásit se do evidence účastníků kodexu

3 **Přihláška do evidence účastníků kodexu**
Přihláška organizace
GMDP s.r.o. - zdravotní péče
Adresa kódexu
Kódex chování poskytovatelů domácí péče

4 **5 – Individuální účet**

25

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

PRO VÁS JE ZDE PŘIPRAVEN PORTÁL **ZEUS**
**Informační portál o ochraně osobních údajů ve zdravotnictví
a v oblasti sociálních služeb, <https://www.zeus-gdpr.cz>.**

a

HERMES
aplikace managementu osobních údajů <https://hermes.medpro.cz>.

PORTÁL VYUŽÍVANÝ PŘI PŘIHLÁŠENÍ SE KE **KODEXU**, KTERÝ MÁ TŘI NAVZÁJEM PROPOJENÉ OBLASTI:

- **ZÁKLADNÍ INFORMACE O SUBJEKTU** (PO PŘIHLÁŠENÍ SE KE KODEXU),
- **MONITOROVÁNÍ** S MOŽNOSTÍ VYUŽÍVÁNÍ MONITOROVÁNÍ ELEKTRONICKOU CESTOU, VLASTNÍ NEBO EXTERNÍ
- **PODPORA** (ZPRACOVANÉ DOKUMENTY, FORMULÁŘE, ZÁZNAMY O ZPRACOVÁNÍ, ...)

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC


26

HERMES

aplikace managementu osobních údajů

MONITOROVÁNÍ PLNĚNÍ

- **VLASTNÍ HODNOCENÍ**
- **EXTERNÍ MONITOROVÁNÍ**
 - (ZATÍM NEJSOU PRAVIDLA PRO AKREDITACI OD ÚOOÚ, OTÁZKOU BUDE CENA, A TAKÉ KDY?)
 - AKREDITOVANÉ MONITOROVÁNÍ PROFESNÍHO SDRUŽENÍ **E-ATEST** NEBO **ATEST**.
 - **MOŽNOST NAHRÁVAT VŠECHNY VLASTNÍ DOKUMENTY K GDPR (2 GB + 2 GB ZÁLOHA V CENĚ SLUŽBY)**
 - **ZAŘÍZENÍ V MAJETKU MEDPRO**
 - **VŠE DLE ODSOUHLANÝCH VOP**
 - **V SOULADU S POLITIKOU**



Individuální účet HERMES

- Informace o subjektu
- Základní dokumenty
- Smlouvy
- Vlastní hodnocení E-Basic - ZDARMA
- Externí nezávislé monitorování
- Dokumenty a záznamy (PODPORA)

- Možnost nahrávání dokumentů –vždy
- Možnost dokoupit rozšíření prostoru
- Dle požadavku a zadání od profesního sdružení je možné zajistit i školení pracovníků v ochraně osobních údajů přímo v individuálním účtu (připravujeme, a bude hrazené mimo podporu)

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

27

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- **DETAILNÍ INFORMACE O ŘÍZENÍ A OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ JSOU PŘÍMO NA STRÁNKÁCH ÚOOÚ**
- **PRVNÍ KONTROLY NA PORUŠENÍ POŽADAVKŮ GDPR JIŽ ZAČALY V ROCE 2018, VČETNĚ PRVNÍCH SANKCÍ**
- **PŘÍSLUŠNÉ KONTROLY PROBÍHALY NA ZÁKLADĚ PODNĚTU (EXISTUJE ČESKÉ SLOVO UDÁNÍ, ALE GDPR POŽADUJE ABY I ORGANIZACE SAMA NAHLÁSILA PORUŠENÍ ŘÍZENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ)**
- **ZA PORUŠENÍ MOHOU BÝT UDĚLENY FINANČNÍ SANKCE, NEBO PŘI DROBNÉM PORUŠENÍ A OKAMŽITÉM ODSTRANĚNÍ MŮŽE BÝT KONTROLA PŘI ODSTRANĚNÍ ZJIŠTĚNÍ BEZ SANKCE**
- **POZOR TEDY NA NESPOKOJENÉ KLIENTY, NEBO JEJICH BLÍZKÉ, OTÁZKOU JE CHOVÁNÍ KONKURENCE NEBO ZÁVISTIVCŮ.**
- **SPOLÉHAT SE NA TO, ŽE MNE TO NEMŮŽE POTKAT, JE O NEZNALOSTI RIZIK.**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

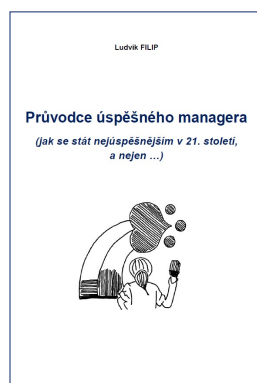
28

Shrnutí závěrem

- **STANDARD KVALITY (ISO 9001:2015) ZA NÁS NIC NEVYŘEŠÍ, ALE PŘI JEHO VYUŽITÍ NÁM UMOŽNÍ ZEFETIVNIT NAŠE PODNIKÁNÍ, RESPEKTIVE UDĚLAT SI DOMA (V ORGANIZACI) POŘÁDEK – A POŘÁDEK JSOU, A VŽDY BUDOU, PENÍZE**
- **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ NESLOUŽÍ JEN K OCHRANĚ OSOB (SUBJEKTŮ), ALE TAKÉ NÁM POMÁHÁ MÍT V DOKUMENTECH POŘÁDEK (KDYŽ MÁM STANDARD KVALITY, JE TO PRO MNE MNOHEM JEDNODUŠŠÍ)**
- **BEZ ZNALOSTÍ RIZIK A JEJICH ŘÍZENÍ SE OCITÁME NA CESTĚ K TRVALÉ NEJISTOTĚ, A**
- **NEJISTOTA NÁM SNIŽUJE ÚČINNOST A EFEKTIVITU**
- **A EFEKTIVITA JE O PENĚZÍCH, PROTOŽE PENÍZE VÁM UMOŽNŮJÍ ZVYŠOVAT KVALITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB**
- **A NEJEN TO, PODNIKÁTE KVŮLI ZISKU (POKUD NE, PORUŠUJETE DOKONCE ZÁKON), POKUD NEJSTE FILANTROPEM☺**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

29



ŘÍJEN 2019



ZDARMA

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

30



NBQC

north bohemia quality center

...pro Vás, efektivně®

www.nbqc.cz



**DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST A PŘEJI VÁM
ÚSPĚCHY PŘI ROZVOJI VAŠÍ ORGANIZACE.**

VÍCE O SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY DLE ISO 9001:2015

WWW.NBQC.CZ

(ZDE JE I TATO PREZENTACE VOLNĚ KE STAŽENÍ)

VÍCE O MOŽNOSTECH ZPRACOVÁNÍ A OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ NA

WWW.MEDPRO.CZ,

NEBO NA STRÁNCE GREMIA

WWW.GREMIUMDP.CZ



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

31