



NBQC
north bohemia quality center

...pro Vás, efektivně®

www.nbqc.cz



VZDĚLÁVÁNÍ A SYSTÉMY ŘÍZENÍ V DOMÁCÍ PÉČI

Hotel Chvalská tvrz
Na Chvalské tvrzi 858/11, 193 00 Praha 9

Ing. Ludvík FILIP

7.11.2023

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

1

**ŘÍZENÍ ORGANIZACE
ZDRAVOTNÍ SESTROU
PODLE AI**



**ŘÍZENÍ ORGANIZACE
MANAGEREM
PODLE AI**



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

2



NBQC
north bohemia quality center
...pro Vás, efektivně®
www.nbqc.cz

Vzdělávání

- Realizujeme vzdělávací programy nejen pro domácí péči.
- Zkušený tým lektorů a konzultantů má dlouholeté zkušenosti v oblasti vzdělávání a poradenství.
- Mgr. Lucie Jursíková Brožková je naší hlavní lektorkou pro oblast vzdělávání zdravotní a sociální péče.
- **O tématech můžete rozhodnout i VY!**
- Napište nám prosím, o jaké typy školení máte zájem, připravíme je a budeme Vás informovat.
- Můžete se také přihlásit k odběru školení na adrese vzdelavani@adpslunicko.cz
- Při dalším objednaném a uhrazeném školení Vám bude odečtena sleva 5 % z ceny daného školení.
- Pokud se rozhodnete pro poradenství v oblasti řízení, cena školení Vám bude odečtena.
- **Speciální ceny pro členy GMADP na školení i poradenství.**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

3

PLÁN ŠKOLENÍ DO KONCE ROKU 2023

21.11.2023

Jak na kvalitu za pomoci ISO 9001:2015 – ONLINE (Ing. Ludvík FILIP)

22.11.2023

Národní ošetrovatelské postupy a jejich implementace do domácí péče - ONLINE (Mgr. Lucie Jursíková Brožková)

30.11.2023

Co ohrožuje každého vedoucího z hlediska BOZP a PO a přitom se na to zapomíná – Litoměřice (Ing. Jiří Šebestík)

4.12.2023

Kvalita v domácí péči v kontextu doporučení Ministerstva zdravotnictví – ONLINE
(Mgr. Lucie Jursíková Brožková)

5.12.2023

GDPR v praxi - jak chránit osobní údaje nový termín – ONLINE
(Ing. Ludvík FILIP)

13.-14.12.2023

Interní auditor systémů řízení dle ISO 19011:2018 – Litoměřice
(Ing. Ludvík FILIP)

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

4

ČÍM JE OVLIVNĚNA KVALITA DOMÁCÍ PÉČE

- **vlastníkem (majitelem) organizace**
- **vnitřní strukturou** managementu organizace
- **vnitřními předpisy** – ať již zpracovanými standardy, nebo vnitřní řídící dokumentací
- **strukturou pracovníků**, tedy odborností, zkušeností, empatií, zodpovědností (**nezaměňovat s odpovědností**,...)
- **složením a očekáváním zainteresovaných stran** - mohu nabídnout to co opravdu chtějí nebo alespoň očekávají?
- **nabídkou služeb - nabízím a poskytuji to co chtějí**, - pochopil jsem očekávání zainteresovaných stran?
- **omezeními - interními** (složením týmu, vybaveností,..) tak **externími** (legislativou, přístupem pojišťoven, přístupem lékařů, úsc, rodinných příslušníků, ...)

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

5

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 těžko zajistíte)
- **možností odměňování za výkonnost, ale také za trpělivost** (*péči poskytujete 365 dní v roce*)
- **vzděláváním personálu – zvyšováním kompetencí pracovníků** (je třeba si ale uvědomit, že rozvíjet můžeme jen to, co se rozvíjet lze, **CHTÍT – MOCI – UMĚT**, on titul u jména sám kvalitu nezajistí)
- **a dalšími nespecifikovanými omezeními**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

6

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**

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

7

EFEKTIVNOST – PROČ TO VLASTNĚ DĚLÁTE

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.

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

8

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 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
- **Zákon č. 171/2023 Sb.**, o ochraně oznamovatelů účinný od 1. srpna 2023

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

9

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

PLNĚNÍ POŽADAVKŮ GDPR JE MOŽNÉ DOLOŽIT:

- zajištěním 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.

Zpracovaný od roku 2018 ve spolupráci s



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

10



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

11



OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ – JAK NA TO



Ale ...

- díky covidu se prostředí neaktualizuje, neb vynaložené prostředky jsou pouze ztrátou
- pokud bude zájem alespoň 50 organizací, jsme schopni do 6 měsíců vše opětovně nastartovat a ve spolupráci s GMADP plně zaktualizovat
- pokud budete mít zájem, dejte nám prosím vědět. ve spolupráci s GMADP opět spustíme plnou funkčnost portálu.

© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

12



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

VÍCE O VZDĚLÁVÁNÍ NA WWW.ADPSLUNICKO.CZ

**VÍCE O MOŽNOSTECH ZPRACOVÁNÍ A OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ NA
WWW.MEDPRO.CZ, NEBO NA STRÁNKĚ GREMIA WWW.GREMIUMDP.CZ**

Nebo vše přes mejl ludvik.filip@nbqc.cz



© Ing. Ludvík FILIP, NBQC

14