

**UCHWAŁA RADY
ŚLĄSKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO
NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA
W KATOWICACH**

Nr 21 /V/2020

z dnia 16 grudnia 2020 roku

**w sprawie planu pracy Śląskiego Oddziału
Wojewódzkiego NFZ na rok 2021**

Działając na podstawie art. 106 ust. 10 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1398 z późn. zm.) oraz § 7 i § 8 i §16 ust. 1 pkt 2 Regulaminu Rady Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia stanowiącego załącznik do uchwały Rady nr 2/V/2017 z dnia 30 marca 2017 r.

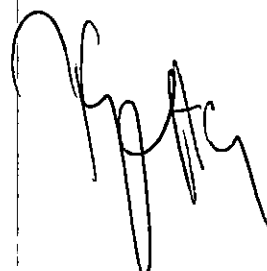
uchwała się, co następuje:

§ 1

Rada Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia postanawia uchwalić plan pracy Śląskiego OW NFZ na rok 2021, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej uchwały.

§ 2

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Załącznik nr 1 do uchwały Rady Śląskiego OW NFZ Nr 21/V/2020 z dnia 16 grudnia 2020 r.

Lp.	Nazwa celu	Właściciel celu	Cel realizowany przez	Miernik celu	Definicja miernika celu	Poziom wskaźnika w 2019 r.	Oczekiwany średni poziom wskaźnika w 2021 r.	Wspariany cel strategiczny
1.	Kompleksowe i przyjazne wdrażanie nowych pracowników	WSP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Poziom zadowolenia nowych pracowników z przebiegu procesu wdrażania (w pkt.)	Średnia ocen z ankiety dot. oceny przebiegu procesu rekrutacji z punktu widzenia nowego pracownika	ankiety robione są w Centrali od sierpnia 2020 i średni wynik za 2 miesiące to 4,75	≥ 4,00	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
2.	Sprawną realizacją procesu rekrutacji	WSP	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas realizacji procesu rekrutacji (w dniach kalendarzowych)	Średni czas od złożenia wniosku o nabór lub przekazania informacji o ponownym uruchomieniu rekrutacji do dnia przekazania protokołu do akceptacji.	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 60 dni	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
3.	Zapewnienie MZ, MF i innym instytucjom dostępu do bieżących informacji na temat gospodarki finansowej NFZ	WEF	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowe sporządzanie i przekazywanie MZ i MF sprawozdań okresowych dotyczących wykonania planu finansowego NFZ na 2021 r., o których mowa w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia gospodarki finansowej Narodowego Funduszu Zdrowia (Dz. U. z 2019 r. poz. 835 z późn. zm.). (w %)	Liczba sprawozdań przekazanych w terminie do liczby sprawozdań przekazanych w danym okresie sprawozdawczym	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 90%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
4.	Sprawnie przygotowanie wniosku o zamówienie publiczne	WAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas przygotowania wniosku o zamówienie publiczne (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od daty otrzymania zapotrzebowania przez BAG/WAG (data wpływu do BAG/WAG może być mail lub EZD) do daty przekazania do podpisu Prezesa/Dyrektora	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 3 dni robocze	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
5.	Sprawną obsługą wniosków o zamówienie publiczne	WAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas wydawania decyzji na wniosek o zamówienie publiczne (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od dnia zarejestrowania wniosku w SZP do daty wydania decyzji	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 7 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
6.	Sprawną obsługą zgłoszeń dot. naprawy lub konserwacji	WAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas realizacji zgłoszenia w zakresie naprawy lub konserwacji (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od daty zgłoszenia zapotrzebowania do BAG/WAG do daty faktycznego wykonania usługi, potwierdzonej w aplikacji lub wysłanej informacji do zgłaszającego	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 7 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
7.	Sprawną realizacją zakupów do 10 tys. zł.	WAG	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas realizacji zakupu do 10 tys. zł. (w dniach roboczych)	Średni czas liczony od dnia otrzymania zatwierdzonego wniosku do dnia podpisania protokołu odbioru/poinformowanie (np. mailem) przez pracownika BAG/WAG o możliwości odbioru zakupu	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 3 dni robocze	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
8.	Terminowa realizacja kontroli/przedkładanie wystąpienia pokontrolnego lub sprawozdania z kontroli	ZKW	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba terminowo zakończonych kontroli (w %)	Odsetek wystąpień pokontrolnych lub sprawozdań z kontroli, przekazanych do podpisu zarządzającego kontrolę najpóźniej w ostatnim dniu ważności upoważnienia do kontroli w stosunku do wszystkich przeprowadzonych kontroli w okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	proces nie był dotychczas mierzony	100%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ
9.	Prawidłowe sporządzanie obowiązujących sprawozdań finansowych	WK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia biegłego rewidenta z badania łącznego sprawozdania finansowego NFZ (w pkt.)	Opinia biegłego rewidenta; przy czym ocena wynika z przedstawionej opinii: - opinia pozytywna - 5 pkt. - opinia z zastrzeżeniami - 3 pkt. - opinia negatywna - 0 pkt.	5,00	≥ 4,5 pkt.	8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ
10.	Prawidłowe prowadzenie rachunkowości w Funduszu zgodnie z ustawą o rachunkowości oraz przyjętymi w Funduszu zasadami rachunkowości.	WK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia organów kontroli zewnętrznej lub wewnętrznej w zakresie zagadnień finansowych (w pkt.)	Liczba zastrzeżeń organów kontroli zewnętrznej lub wewnętrznej w zakresie zagadnień finansowych: - zastrzeżenie nieistotne 1 pkt. - zastrzeżenie istotne 3 pkt.	proces nie był dotychczas mierzony; brak jednolitości definiowania uwag przez organy kontrolne uniemożliwia wyliczenie poziomu wskaźnika za poprzednie lata	≤ 5 pkt.	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
11.	Terminowe przedkładanie Członkom Rady kompletnych materiałów	WD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba terminowo przekazanych kompletnych materiałów (w %)	Odsetek kompletnych materiałów przekazanych Członkom Rady w terminie 7 dni przed planowanym posiedzeniem w stosunku do iloczynu liczby posiedzeń i liczby spraw omawianych na posiedzeniu Rady (narastająco od początku roku).	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 80%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej

12.	Efektywna realizacja działań z zakresu promocji zdrowia	ZPZ	Oddziały Wojewódzkie	Liczba zrealizowanych działań z zakresu promocji zdrowia (w szt.)	Liczba aktywności ZPZ w OW skierowanych do organizacji pacjentów, jednostek samorządu terytorialnego, profesjonalistów systemu opieki zdrowotnej, przy czym działania podejmowane z inicjatywy własnej OW liczone są podwójnie. Przez aktywność rozumie się działanie o charakterze publicznym i zasięgu regionalnym, kierowane do co najmniej 1000 osób lub wydarzenie stacjonarne o charakterze informacyjnym, organizowane dla co najmniej do 50 osób.	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 16/ kwartał	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
13.	Utrzymanie lub poprawa oczekiwanych efektów w programach profilaktycznych	ZPZ	Oddziały Wojewódzkie	Zgłaszalność w programie profilaktyki raka szyjki macicy i profilaktyce raka piersi (w %)	liczba kobiet, u których wykonano badanie cytologiczne w stosunku do liczby kobiet w populacji określonej programem profilaktyki raka szyjki macicy; liczba kobiet, u których wykonano badanie mammograficzne w stosunku do liczby kobiet w populacji określonej programem profilaktyki raka piersi.	Rak Szyjki Macicy 16,22% Rak Piersi 39,17%	≥ 2019 rok	1.2. Poprawa obsługi pacjentów przez świadczeniodawców 2.2. Zwiększenie oferty opieki kompleksowej nad pacjentem 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
14.	Sprawna refundacja leków	WGL	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość realizacji płatności weryfikacji dokumentów w założonym czasie (w %)	Odsetek obsłużonych zestawień zbiorczych w postaci elektronicznej w ciągu 2 dni roboczych liczonych od momentu daty wpływu oraz zestawień zbiorczych w postaci papierowej w ciągu 3 dni roboczych liczonych od momentu daty wpływu w stosunku do łącznej liczby zestawień refundacyjnych (wskaźnik liczony narastająco przez cały rok)	62,4% (pomiar od marca 2020 r., dane z 3 losowo wybranych okresów sprawozdawczych)	≥ 90%	4. Stabilne i przejrzyste zasady kontraktowania i rozliczania świadczeń 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
15.	Zwiększenie nadzoru nad prawidłowością ogłaszanych postępowań na zakup leków przez świadczeniodawców	WGL	Oddziały Wojewódzkie	Odsetek uznanych przez świadczeniodawców zastrzeżeń do treści SIWZ, zgłaszanych przez OW NFZ (w %)	Relacja zgłoszonych przez OW NFZ zastrzeżeń do treści SIWZ na zakup leków, skutkujących modyfikacją treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (Liczba zgłoszeń/ilość uznań) w %	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 60%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
16.	Zwiększenie świadomości w zakresie SZBI wśród pracowników	ZBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek przeszkolonych pracowników (w %)	Liczba pracowników przeszkolonych, w danym roku, w zakresie dotyczącym SZBI w stosunku do wszystkich zatrudnionych	57%	≥ 80%	7. Usprawnienie organizacji zapewniające skuteczną realizację zadań
17.	Poprawa terminowości obsługi incydentów bezpieczeństwa	ZBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi incydentów (w %)	Liczba incydentów RODO i UKSC obsłużonych w terminie w stosunku do liczby zgłoszonych incydentów bezpieczeństwa w zakresie RODO i UKSC	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 99,8%	7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT
18.	Sprawna realizacja praw przysługujących klientom wynikających z RODO	ZBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi wniosków o realizację praw zgodnie z wymaganiami RODO (w %)	Odsetek wniosków obsłużonych w terminie w stosunku do wszystkich złożonych wniosków	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
19.	Zwiększenie liczby przeprowadzonych postępowań przez Dyrektorów OW w sprawie ustalenia obowiązku poniesienia kosztów świadczeń opieki zdrowotnej udzielonych ponad kwotę 500 zł na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.	WO	Oddziały Wojewódzkie	Liczba przeprowadzonych postępowań w sprawie ustalenia obowiązku poniesienia kosztów świadczeń opieki zdrowotnej udzielonych ponad kwotę 500 zł na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (w szt.)	Liczba uruchomionych i zakończonych w 2021 r. postępowań w sprawie ustalenia obowiązku poniesienia kosztów świadczeń opieki zdrowotnej udzielonych ponad kwotę 500 zł na podstawie art. 50 ust. 18 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych	proces nie był dotychczas mierzony	Zwiększenie o 10% w stosunku do roku 2020	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
20.	Skrócenie czasu obsługi wniosku o zwrot kosztów za świadczenia udzielone w ramach dyrektywny transgranicznej	WWM	Oddziały Wojewódzkie	Średni czas obsługi wniosku o zwrot kosztów za świadczenia udzielone w ramach dyrektywny transgranicznej (w dniach kalendarzowych)	Suma wszystkich dni przeznaczonych na obsługę wniosku w stosunku do liczby wszystkich wniosków	68 dni	≤ 60 dni	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych

21.	Skrócenie czasu obsługi zgłoszeń o nowy zasób IT	WIN	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas obsługi zgłoszenia o nowy zasób IT (w dniach roboczych)	Średni czas wydania zestawu komputerowego liczony od dnia wpływu prawidłowo wypełnionego i zaakceptowanego wniosku do dnia, w którym nastąpił odbiór zestawu komputerowego przeznaczonego dla użytkownika, poświadczony podpisaniem protokołu odbioru sprzętu przez osobę do tego upoważnioną.	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 2 dni robocze	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej 7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT
22.	Terminowe rozpatrywanie skarg	WOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość rozpatrywania skarg skarg (w %)	Odsetek skarg rozpatrzonych w terminie 30 dni roboczych licząc od dnia wpływu skargi do dnia wysłania odpowiedzi w stosunku do wszystkich udzielonych odpowiedzi/wyjaśnień) (narastająco od początku roku).	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
23.	Skrócenie czasu oczekiwania na obsługę	WOK	Oddziały Wojewódzkie	Czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku w Sali Obsługi Klientów (w mln.)	Średni czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku doradcy - na podstawie danych z systemów kierowania ruchem klientów	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 12 min	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
24.	Poprawa zrozumiałości informacji pisemnych kierowanych do klientów	WOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Stopień zrozumiałości pism kierowanych do klientów (w %)	Odsetek dokumentów spełniających wszystkie kryteria zrozumiałości i prostego języka zgodnie z listą kontrolną w stosunku do liczby dokumentów poddanych kontroli (badaniu poprawności) - pomiar dokonywany na próbie wysyłanych dokumentów	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 70%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
25.	Zwiększenie wśród interesariuszy NFZ (pacjentów, świadczeniodawców) wiedzy na temat działalności NFZ	ZKS	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba reakcji na publikowane informacje w mediach społecznościowych (w szt.)	Globalna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia.	proces nie był dotychczas mierzony	Zwiększenie o 5% w stosunku do 2020 r.	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
26.	Utrzymywanie dobrych relacji z dziennikarzami poprzez skrócenie czasu udzielania odpowiedzi na pytania mediów	ZKS	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Czas udzielenia odpowiedzi na pytania mediów (w dniach kalendarzowych)	Średni czas udzielenia odpowiedzi liczony dni od dnia wpływu zapytania do dnia udzielenia odpowiedzi	proces nie był dotychczas mierzony; przepisy narzucają na nas 14 dniowy termin na udzielenie odpowiedzi	≤ 10 dni kalendarzowych	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
27.	Terminowe dokonywanie przez Fundusz wypłat należności z tytułu realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju: ratownictwo medyczne	WSM	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość wypłat należności z tytułu realizacji umowy (w %)	Odsetek faktur opłaconych w terminie wskazanym w DWU w stosunku do wszystkich opłaconych faktur dot. ratownictwa medycznego (narastająco od początku roku)	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 98%	4. Stabilne i przejrzyste zasady kontraktowania i rozliczania świadczeń 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
28.	Terminowe przygotowanie szablonów do rozliczenia stawki kapitałowej POZ	WEF	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość wystawiania szablonów rachunków dla świadczeniodawców	Odsetek terminowo wystawionych szablonów rachunków w stosunku do wszystkich szablonów wystawionych w danym okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	proces nie był dotychczas mierzony	≥ 95%	4. Stabilne i przejrzyste zasady kontraktowania i rozliczania świadczeń 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
29.	Skrócenie czasu rozpatrywania wniosków o zmiany w potencjale świadczeniodawcy (POZ i AOS)	WSOZ	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozpatrywania wniosków (w dniach kalendarzowych)	Średni czas liczony od dnia złożenia wniosku do dnia wydania decyzji	proces nie był dotychczas mierzony	≤ 14 dni kalendarzowych	4. Stabilne i przejrzyste zasady kontraktowania i rozliczania świadczeń 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych