



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Nové výzvy v kvalitě ve zdravotnictví

XVII. ročník celostátní konference
Kvalita zdravotní péče a akreditace
(nové přístupy ke kvalitě ve zdravotnických zařízeních)
Česká společnost pro akreditaci ve zdravotnictví

Mgr. Lenka Hynštová
Oddělení kvality zdravotní péče
Odbor zdravotní péče

11. září 2025

- **Novela zákona o zdravotních službách ve znění zákona č. 290/2025 Sb.**
- **Připravovaná novela zákona o zdravotních službách**
- **Vydané metodické pokyny a příprava dalších**
- **Národní hodnocení spokojenosti pacientů**
- **Dobrovolnictví ve zdravotnictví**

Zákon č. 290/2025 Sb. (účinnost od 1. ledna 2026) přináší:

- Posílení postavení podpůrčích osob u pacientů (důvěrník, podpůrce, soudem ustavený zástupce či opatrovník),
- Individualizovaný přístup vůči obětem domácího/sexuálního násilí – konkr. právo žádat změnu ošetřujícího pracovníka, právo na informace o dostupné pomoci
- Posílení ochrany pacienta před vybíráním nelegálních poplatků
- Nové vymezení evidence omezovacích prostředků
- Povinnost vypracování místních ošetřovatelských postupů
- Zakotvení institutu nemocničních ombudsmanů (ombudsosob ve zdravotnictví) a povinnosti je ustavit
- Vymezení dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví

etc.

5 základních okruhů:

1. revize požadavků na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb a minimální věcné a technické vybavení zdravotnických zařízení
2. revize katalogu práv pacienta a s tím souvisejících ustanovení upravujících jeho postavení při poskytování zdravotních služeb; důraz kladen na zvláště zranitelné skupiny pacientů, posílení jejich postavení, soběstačnosti a spolurozhodování ve věcech poskytování zdravotních služeb a ochranu jejich práv,
3. revize podmínek použití omezovacích prostředků, s tím související ochrany pacienta a povinností poskytovatele, vč. zákonného vymezení mírnějších alternativ k použití omezovacích prostředků a podmínek jejich použití,
4. komplexní revize stížnostního mechanismu ve zdravotnictví, posílení a rozvoj institutu ombudsovy ve zdravotnictví, posílení participativních prvků při vyřizování stížností a kompetencí krajských úřadů,
5. revize katalogu přestupků dle zákona o zdravotních službách.

- Dotýká se aktuálně platné vyhlášky č. 92/2012 Sb. a vyhl. č. 99/2012 Sb.
- Záměr MZD komplexně přepracovat požadavky na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb a materiální vybavení zdravotnických zařízení
- Personální standardy – cíl maximálně zefektivnit využití omezených lidských zdrojů ve zdravotnictví (včetně zapojení nezdravotnických pracovníků – například peer pracovníků) při současné garanci základní kvality a bezpečí zdravotní péče
- Materiální standardy – reflektovat stávající požadavky na zejména nově vznikající zdravotnická zařízení.

Vydané:

- **Metodický pokyn pro PZS k nedobrovolné hospitalizaci pacientů** (Věstník MZD 13/2024)
- **MP Použití omezovacích prostředků a péče o pacienta v omezení** (Věstník MZD 13/2025)

Připravované:

- **Metodika k evidenci omezovacích prostředků** (novela zákona č. 290/2025 Sb.)
- **metodika Prevence, deeskalace a následný rozbor omezení**

Zaměření na péči poskytovanou v psychiatrických nemocnicích

- Příprava standardů hodnocení kvality a bezpečí v psychiatrických zařízeních
- Zaměření na systematický sběr zpětné vazby od pacientů v psychiatrických zařízeních (Hodnocení spokojenosti pacientů)

- Projekt **Národní hodnocení spokojenosti pacientů (NHSP)** byl Ministerstvem zdravotnictví vytvořen v roce 2020 s cílem nastavení **jednotného systému sledování a vyhodnocování spokojenosti pacientů v ČR a posílení hlasu pacienta v systému poskytování lůžkové zdravotní péče.**
- **Nástroj pro poskytovatele naplnit standard 1.5. minimálních požadavků pro Interní hodnocení kvality *Sledování spokojenosti pacientů*** uveřejněný ve Věstníku MZ č. 13/2021
- Založen na jednotné národní metodice, standardizovaných dotaznících spokojenosti pacienta
- Přináší jednotné a porovnatelné výstupy
- Je zdarma

<https://spokojenost.mzcr.cz/>



NÁRODNÍ
HODNOCENÍ
SPOKOJENOSTI
PACIENTŮ

- **Sledování spokojenosti pacientů při poskytování lůžkové péči**
 - Zahájeno v ostrém provozu v roce 2021
 - Tištěný dotazník
 - Polo-elektronické zpracování
 - Sběrné období v termínu od 1. do 31. května daného roku
 - Vyhodnocení 1x rok
 - Aktuálně zapojeno 44 poskytovatelů zdravotních služeb
- **Sledování spokojenosti pacientů s poskytovanou ambulantní péčí**
(která je čerpána v rámci lůžkových zdravotnických zařízení)
 - Zahájeno v ostrém provozu v polovině roku 2024
 - Elektronický dotazník
 - Plně elektronické zpracování
 - Celoroční sběr dat
 - Vyhodnocení 1x za kvartál
 - Aktuálně zapojeno 9 poskytovatelů zdravotních služeb

- Na základě patientské zpětné vazby bylo identifikováno, že dlouhodobě nejslabším místem při poskytování zdravotních služeb je oblast **stravování**
- Proto aktuálně dochází k **rozšíření NHSP o specifický modul týkající se stravování**
- Nový modul bude poskytovat detailnější pohled na spokojenost s nabízenou stravou a stravovacím režimem/provozem (pilotní spuštění plánováno od října)
- Dotazníky připraveny ve spolupráci s pracovní skupinou MZD zaměřenou na nemocniční stravování:
 - Sběr dat od pacientů
 - Získávání zpětné vazby od personálu daného zdravotnického zařízení (zaměřen na zaměstnanecké stravování)
- Systém bude plně elektronický
- Sběr dat celoroční s kvartálním vyhodnocovacím obdobím
- Vyplňování dotazníků pomocí načtení QR kódů v mobilním telefonu/tabletu či prostřednictvím zadání URL adresy v PC

- **NHSP** se stává národním nástrojem využívaným na různá dotazníková šetření k získávání zpětné vazby nejen od pacientů. Má potenciál k vytvoření specifických modulů při využití osvědčených postupů, nástrojů a metodik
- Uživatelsky přívětivý nástroj pro (budoucí) komplexní řešení a hodnocení spokojenosti ve zdravotnictví
- Možnost cílit nejen na pacienty
- Rozšíření se zvažuje i pro **hodnocení spokojenosti pacientů specificky u poskytovatelů psychiatrické péče** nebo **hodnocení spokojenosti s poskytovanou dobrovolnickou činností** ve zdravotnickém zařízení

V případě zájmu o participaci → spokojenost@mzcr.cz

- **Dobrovolnictví ve zdravotnictví nově vymezeno zákonem o zdravotních službách (§ 113g odst. 1).**
- **speciální dobrovolnický program realizovaný ve zdravotnických zařízeních poskytovatelů zdravotních služeb.**
- **program s nejvyššími nároky na zajištění kvality poskytované zdravotní péče a bezpečí pacientů v průběhu celého procesu realizace dobrovolnického programu od jeho počátečního nastavení, průběhu realizace a koordinace všech jeho fází až po sledování a hodnocení dosažených výsledků.**
- **Komplexní metodika k dobrovolnictví ve zdravotnictví (Základní text metodiky, Administrativa PDZ, 15 tematických manuálů)**
Věstník Ministerstva zdravotnictví č. 17/2023
<https://mzd.gov.cz/category/agendy-ministerstva/dobrovolnictvi-ve-zdravotnictvi/metodicka-doporuceni-k-dobrovolnictvi-ve-zdravotnictvi/>
- **Veškeré informace k dobrovolnictví ve zdravotnictví naleznete [zde](#)**

U dobrovolnického programu musí být zejména kladen důraz na bezpečné zapojení dobrovolníků do systému poskytování zdravotních služeb

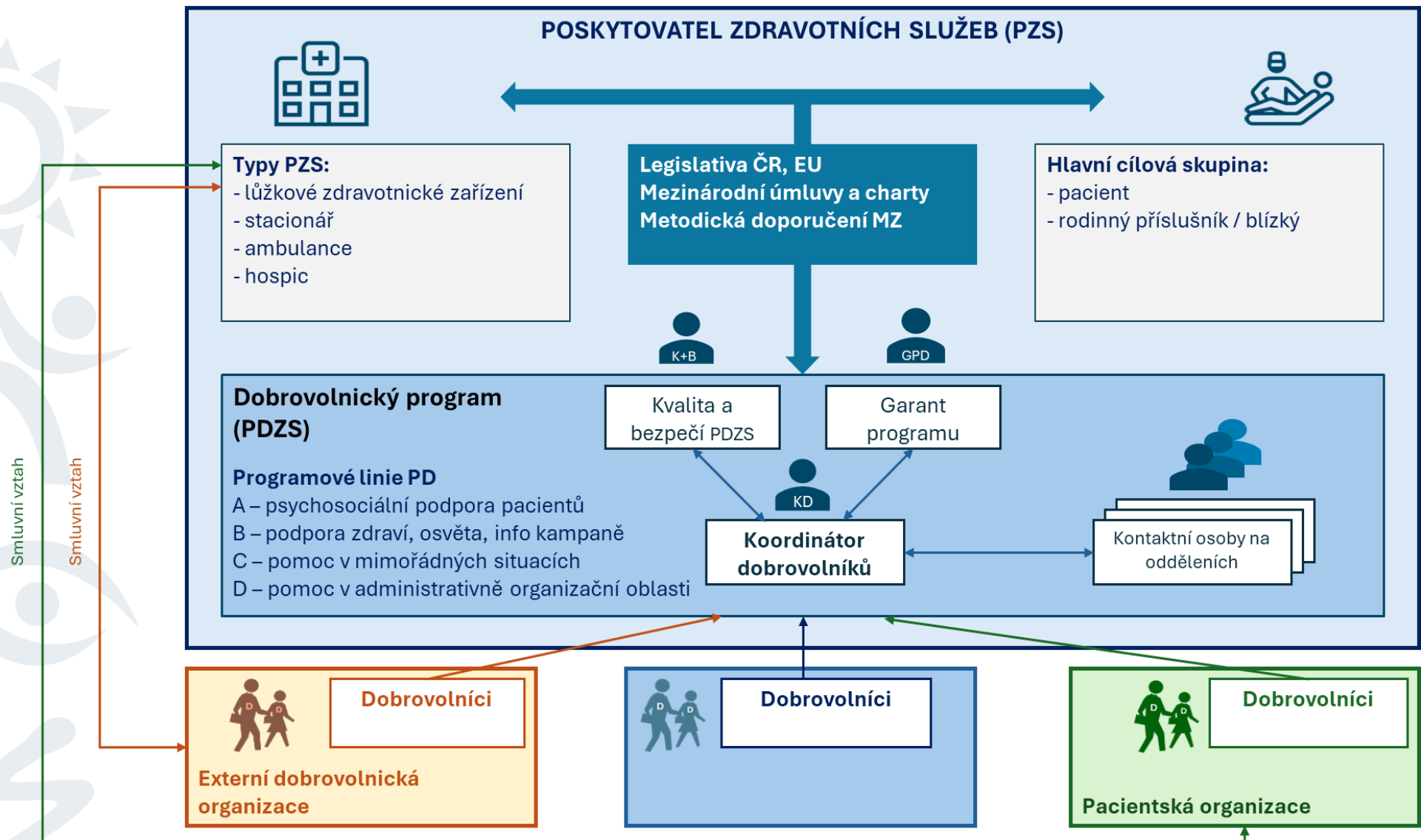
- dobrovolník nikdy **neposkytuje ani se nepodílí na zdravotní péči**
- dobrovolník je dostatečně **proškolen, kontrolován a podporován**
- dobrovolníkem se stává v okamžiku, kdy **písemným souhlasem přijme pravidla stanovená v PDZS, je v programu zaregistrován a jeho aktivity jsou evidované.**

Klíčovou osobou pro zajištění funkčního dobrovolnického programu je vyškolený **koordinátor dobrovolníků.**

Zásadní je zajištění kvality a bezpečí PDZS

- Pro všechny poskytovatele platí **povinnost zajistit interní systém hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb**, která vyplývá z § 47 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách. Jeho povinný minimální rozsah „Minimální požadavky na zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb“ je zveřejněn ve Věstníku MZ č. 13/2021
- Tematický manuál č. 12 – *Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách*
- **Důležitá je systematická práce s potenciálními riziky PDZS**
- **Sledování a hodnocení efektu dobrovolnické činnosti s maximálním využitím zpětných vazeb**

KVALITNÍ A BEZPEČNÝ DOBROVOLNICKÝ PROGRAM





MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Děkuji za pozornost

Mgr. Lenka Hynštová
vedoucí oddělení kvality zdravotní péče
odbor zdravotní péče

lenka.hynstova@mzd.gov.cz