

Uchwała nr IV/2021/MOW
Rady
Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia
z dnia 22 grudnia 2021 roku

w sprawie uchwalenia Planu pracy Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia na rok 2022

Na podstawie art. 106 ust. 10 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm.) Rada Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia uchwala, co następuje:

§ 1.

Uchwala się Plan pracy Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia na rok 2022, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

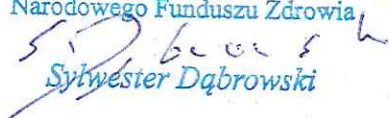
§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§ 3.

Uchwałę podjęto w głosowaniu jawnym:

- głosów „za” oddano6...
- głosów „przeciw” oddano0...
- głosów „wstrzymujących” oddano0...

PRZEWODNICZĄCY RADY
Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia

Sylwester Dąbrowski

KIEROWNIK
Działu Organizacyjnego

Agnieszka Osytek

Lp.	Nazwa celu	Właściciel celu	Cel realizowany przez	Miernik celu	Definicja miernika celu	Oczekiwany średni poziom wskaźnika w 2021 r.	Oczekiwany średni poziom wskaźnika w 2022 r.	Wsparany 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 wdrożenia z punktu widzenia nowego pracownika	≥ 4,00	≥ 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.	≥ 60 dni	≤ 50 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	WK	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	≥ 90%	≥ 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 EKD) do daty przekazania do podpisu Prezesa/Dyrektora	≤ 3 dni robocze	≤ 7 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
5.	Sprawną realizacją jednorazowych zakupów (dostaw) do 10 tys. zł z wyłączeniem dostaw dla których wymagane jest zawarcie umowy	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 złożenia zamówienia	≤ 3 dni robocze	≤ 3 dni robocze	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
6.	Terminowa realizacja kontroli wewnętrznych zgodnie z Planem kontroli wewnętrznej na 2022 r.	ZKW	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Liczba rozpoczętych kontroli w danym kwartale (w %)	Odsetek zrealizowanych kontroli planowych w stosunku do wszystkich kontroli ujętych w Planie kontroli wewnętrznej na 2022 r. w okresie sprawozdawczym (narastająco od początku roku)	≥ 4,5 pkt.	≥ 90%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ
7.	Prawidłowe sporządzenie obowiązkowych sprawozdań finansowych	WK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Opinia biegłego rewidenta z badania łącznego sprawozdania finansowego NFZ (w pkt.)	Średnia ocena z badania łącznego sprawozdania finansowego NFZ w opinii biegłego rewidenta; przy czym ocena wynika z przedstawionej opinii: - opinia pozytywna - 5 pkt. - opinia z zastrzeżeniami - 3 pkt. - opinia negatywna - 0 pkt.	≥ 4,5 pkt.	≥ 4,5 pkt.	8. Poprawa efektywności funkcjonowania NFZ
8.	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.	≤ 5 pkt.	≤ 5 pkt.	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych

9.	Terminowe przedkładanie Członkom Rady kompletnych materiałów	WO	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek terminowo przekazanych kompletnych materiałów (w %)	Odsetek kompletnych materiałów przekazanych Członkom Rady w terminie wynikającym z regulaminu działania Rady, planu pracy Rady bądź procedury w stosunku do liczby spraw rozpatrywanych przez Radę i wymagających przekazania materiałów (narastająco od początku roku).	≥ 80%	≥ 80%	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej
10.	Efektywna realizacja działań z zakresu promocji zdrowia	ZPZ	Oddziały Wojewódzkie	Liczba zrealizowanych działań z zakresu promocji zdrowia (w pkt.)	Suma punktów z: - Akcje edukacyjne skierowane do przedszkoli, szkół (opracowanie konspektu na podstawie przekazanych przez BPZ tematów, przeprowadzenie akcji edukacyjnej, udokumentowanie przeprowadzonej akcji), gdzie: * opracowanie konspektu - 2 pkt * przeprowadzenie akcji edukacyjnej - 4 pkt * udokumentowanie przeprowadzonej akcji - 1 pkt - Wzrost polubień profilu w mediach społecznościowych - Facebook "Profilaktyka w praktyce" kwartalnie o 2% (krocząco): * osiągnięcie 2% - 1 pkt * nieosiągnięcie 2% - 0 pkt	≥ 16/ kwartał dla miernika Liczba aktywności ZPZ w OW skierowanych do organizacji pacjentów, jednostek samorządu terytorialnego, profesjonalistów systemu opieki zdrowotnej, przy czym działania podejmowane z inicjatywą własnej OW liczone są podwójnie. Przez aktywność rozumie się działania 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.	≥ 8 pkt /kwartał	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
11.	Utrzymanie lub poprawa oczekiwanych efektów w programach profilaktycznych	ZPZ	Oddziały Wojewódzkie	Liczba zrealizowanych działań z zakresu profilaktyki raka szyjki macicy oraz raka piersi (w pkt.)	Suma punktów z: - Działania skierowane do kobiet mające na celu wzrost świadomości i uczestnictwa w programie profilaktyki raka szyjki macicy i profilaktyki raka piersi (opracowanie, przeprowadzenie akcji), gdzie: * opracowanie akcji /planu - 2 pkt * przeprowadzenie akcji - 4 pkt - Realizacja akcji zaplanowanej w ramach kampanii organizowanej przez Centralę NFZ - 1 pkt * Wzrost wskaźnika zgłaszalności o 5 % w stosunku do odpowiadającego w roku 2019 okresowi oraz danego województwa - 3 pkt.	≥ 8 pkt /kwartał	1.2. Poprawa obsługi pacjentów przez świadczeniodawców 2.2. Zwiększenie oferty opieki kompleksowej nad pacjentem 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej	
12.	Sprawną refundacją leków	WGL	Oddziały Wojewódzkie	Terminowość realizacji płatności i 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)	≥ 90%	≥ 90%	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
13.	Zwiększenie nadzoru nad prawidłowością ogłaszanych postępowań na zakup leków przez świadczeniodawców	WGL	Oddziały Wojewódzkie	Odsetek uznanych przez świadczeniodawców zastrzeżeń do treści SWIZ zgłaszanych przez OW NFZ skutkujących zmianą treści SWIZ (w %)	Iloraz liczby zmian w treści SIWZ i liczby zgłoszonych zastrzeżeń, co do których OW NFZ nie uznał wyjaśnień lub nie otrzymał odpowiedzi, wyrażony w %.	≥ 90%	≥ 90%	5. Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych na świadczenia opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
14.	Zwiększenie świadomości w pracownikach	ZBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Odsetek przeszkolonych pracowników (w %)	Liczba pracowników przeszkolonych w danym roku, w zakresie dotyczącym SZBI w stosunku do liczby zatrudnionych	≥ 80%	≥ 65%	7. Usprawnienie organizacji zapewniające skuteczną realizację zadań
15.	Poprawa terminowości obsługi incydentów bezpieczeństwa	ZBIICD	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi incydentów (w %)	Liczba incydentów RODO obsłużonych w terminie w stosunku do liczby zgłoszonych incydentów bezpieczeństwa w zakresie RODO	≥ 99,8%	≥ 99,8%	7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT

Sprawną realizacją 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	≥ 90%	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
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	≤ 60 dni	≤ 50 dni	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
Terminowe rozpatrywanie skarg	WOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość rozpatrywania 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)	≥ 90%	≥ 90%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
Skrócenie czasu oczekiwania na obsługę	WOK	Oddziały Wojewódzkie	Czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku w Sali Obsługi Klientów (w min.)	Średni czas oczekiwania na obsługę przy stanowisku doradcy - na podstawie danych z systemów kierowania ruchem klientów	≤ 12 min	≤ 12 min	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
Poprawa zrozumiałości informacji pisemnych kierowanych do klientów	WOK	Centralę i Oddziały Wojewódzkie	Stożenie 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	≥ 70%	≥ 50%	1.1. Poprawa obsługi pacjentów przez NFZ 3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
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.)	Łączna liczba reakcji: komentarzy, udostępnienia, polubienia.	Zwiększenie o 5% w stosunku do 2020 r. liczba reakcji w 2020 dla Centrali, która prowadzi oficjalne konto Twitter NFZ wyniosła 23484. Liczba reakcji w przypadku wszystkich OW wyniosła 35 113	Zwiększenie o 4% w stosunku do 2021 r.	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej
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	≤ 10 dni kalendarzowych	≤ 5 dni kalendarzowych	3. Upowszechnienie wiedzy o publicznym systemie opieki zdrowotnej 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
Terminowe przygotowanie szablonów do rozliczenia stawki kapitałowej POZ	WSOZ	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)	≥ 95%	≥ 95%	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
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	≤ 14 dni kalendarzowych	≤ 14 dni kalendarzowych	4. Wspieranie świadczeniodawców w budowie mikroekonomicznej efektywności 6. Optymalizacja procesów wewnętrznych
Sprawnie rozliczanie zakupów inwestycyjnych	WAG	Oddziały Wojewódzkie	Czas rozliczenie wydatku inwestycyjnego (dni robocze)	Średni czas liczony od daty zatwierdzenia merytorycznego faktury za zakup inwestycyjny do przesłania wniosku o zapotrzebowanie z centralnego funduszu inwestycyjnego		≤ 5 dni roboczych	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej

	Poprawa satysfakcji z obsługi spraw zrealizowanych przez NFZ (badania CATI, realizowane na Telefonicznej Informacji Pacjenta)	WOK	Oddziały Wojewódzkie	Wskaźnik zadowolenia Klientów z obsługi telefonicznej na TIP (CSI)	Wskaźnik zadowolenia klienta z obsługi telefonicznej, odnosi się jednocześnie do oczekiwań, jak i poziomu satysfakcji klienta. Wskaźnik CSI, jest średnią oceną zadowolenia dla wszystkich klientów. Do określenia tego wskaźnika używa się średniej ważonej ocen zadowolenia klienta z określonych cech produktu/usługi. Wartość CSI mierzony w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą a 5 jest oceną najwyższą. Wskaźnik zostanie opracowany na podstawie telefonicznego badania ankietowego po skorzystaniu z usługi na Telefonicznej Informacji Pacjenta.	≥4,70	1. Wzrost pozytywnych doświadczeń pacjentów w kontaktach z publicznym systemem opieki zdrowotnej 1.1. Poprawa obsługi przez NFZ
	Poprawa satysfakcji z obsługi spraw zrealizowanych przez NFZ (badania bezpośrednie realizowane po obsłudze w Sali Obsługi Klientów)	WOK	Oddziały Wojewódzkie	Wskaźnik zadowolenia z obsługi bezpośredniej w SOK (CSI)	Wskaźnik zadowolenia klienta z obsługi w SOK, odnosi się jednocześnie do oczekiwań, jak i poziomu satysfakcji klienta. Wskaźnik CSI, jest średnią oceną zadowolenia dla wszystkich klientów. Do określenia tego wskaźnika używa się średniej ważonej ocen zadowolenia klienta z określonych cech produktu/usługi. Wartość CSI mierzony w skali od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą a 5 jest oceną najwyższą. Wskaźnik zostanie opracowany na podstawie ankiety, przeprowadzonego w kontakcie osobistym, po skorzystaniu z usługi w Sali Obsługi Klientów.	≥4,40	1. Wzrost pozytywnych doświadczeń pacjentów w kontaktach z publicznym systemem opieki zdrowotnej 1.1. Poprawa obsługi przez NFZ
	Poprawa terminowości obsługi incydentów bezpieczeństwa	ZBIICD	Centrala i Oddziały Wojewódzkie	Terminowość obsługi incydentów (w %)	Liczba incydentów UKSC obsłużonych w terminie w stosunku do liczby zgłoszonych incydentów bezpieczeństwa w zakresie UKSC	≥ 99,8%	7.3. Rozwój infrastruktury i systemów IT
	Potwierdzenie skierowań na leczenie uzdrawiskowe albo rehabilitację uzdrawiskową	WSM	Oddziały Wojewódzkie	Rezerwacja skierowań w stosunku do liczby wynikającej z harmonogramu turnusu	Procent rezerwacji skierowań (tj. operacji rezerwacji terminu i miejsca leczenia uzdrawiskowego w systemie SOLU) w stosunku do liczby skierowań wynikającej z harmonogramu turnusu (w %)	100%	2. Poprawa jakości i dostępności świadczeń opieki zdrowotnej
	Skrócenie czasu wydawania zestawu komputerowego nowemu pracownikowi NFZ	TWI	Centrala i Oddziały Wojewódzkie	Liczba dni roboczych	Liczba dni roboczych, w trakcie których nowo zatrudniony pracownik NFZ zostanie wyposażony w zestaw komputerowy. Warunek, który musi być spełniony by miernik obowiązywał - poprawnie wypełniony i zaakceptowany wniosek o sprzęt komputerowy musi trafić do komórki organizacyjnej ds. informatyki przynajmniej 4 dni robocze przed rozpoczęciem pracy przez nowo zatrudnioną osobę. Czas określony w warunku jest niezbędny na potrzeby konfiguracji zestawu komputerowego.	=1 (w dniu rozpoczęcia pracy przez nowo zatrudnionego pracownika)	6. Optymalizacja procesów wewnętrznych 7.1. NFZ atrakcyjnym pracodawcą 7.2. Usprawnienie komunikacji wewnętrznej

DYREKTOR

Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia

Zbigniew Terek

KIEROWNIK
Działu Informatycznego

Agnieszka Osytek

NACZELNIK
Wydziału Organizacyjnego

Arkadiusz Seniecki