

**ZARZĄDZENIE NR 47/2019/DSS**  
**PREZESA**  
**NARODOWEGO FUNDUSZU ZDROWIA**

z dnia 19 kwietnia 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Obsługi Klientów Narodowego  
Funduszu Zdrowia**

Na podstawie art. 102 ust. 1 i ust. 5 pkt 21 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1510, z późn. zm.<sup>1)</sup>) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** 1. Wprowadza się Księgę Jakości Obsługi Klientów Narodowego Funduszu Zdrowia, zwaną dalej „Księgą”.

2. Księgę wprowadza się do stosowania w Oddziałach Wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia.

**§ 2.** Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2019 r.

**Z up. Prezesa**  
**Narodowego Funduszu Zdrowia**  
**Z-ca Prezesa ds. Służb Mundurowych**

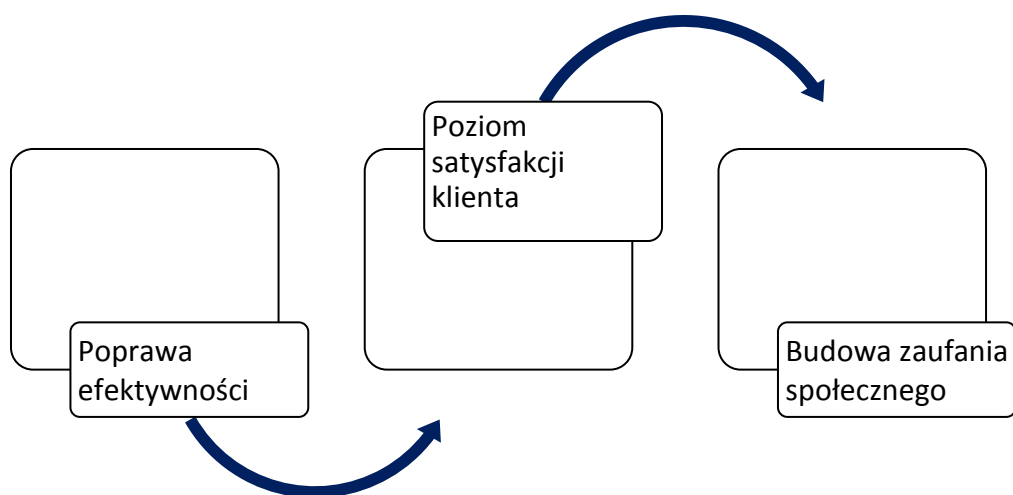
Dariusz Tereszkowski-Kamiński

---

<sup>1)</sup> Zmiany tekstu jednolitego wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2018 r. poz. 1515, 1532, 1544, 1552, 1669, 1925, 2192 i 2429 oraz z 2019 r. poz. 60, 303, 391 i 447.

## Uzasadnienie

Narodowy Fundusz Zdrowia potrzebuje działań ukierunkowanych na pacjenta. Działania, które przełamają dotychczasowe, często stereotypowe myślenie o tej instytucji, jej roli i celach. Urzeczywistnieniem orientacji na pacjenta jest wysoki poziom zaufania społecznego przez poprawę efektywności i satysfakcji klienta.



Rys. 1 Budowa orientacji NFZ na pacjenta  
Źródło: opracowanie własne

Co to znaczy efektywny NFZ? Taki, który działa zgodnie z prawem, realizuje zadania adekwatnie do oczekiwań społecznych, przy adekwatnych kosztach.

Tak rozumianą efektywność można rozpatrywać indywidualnie, czyli poprzez sprawną realizację zadań przy adekwatnych kosztach lub systemowo, uwzględniając wzajemną korelację wyników działania NFZ i pozostałych interesariuszy systemu ochrony zdrowia.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> P. Bromber, Rozważania o efektywności i konkurencyjności płatnika trzeciej strony na przykładzie Narodowego Funduszu Zdrowia, Studia i Materiały Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego Nr 1 – 2/2012, s. 94.

Z dostępnych badań wynika, że większość Polaków źle ocenia funkcjonowanie NFZ. Przy czym minimalnie, ale jednak rośnie odsetek respondentów wyrażających pozytywną opinię.<sup>2</sup>

Trudno w takiej sytuacji oczekiwać od pacjentów zaufania. Tym samym przekonania, że NFZ działa w ich interesie. Jednym z instrumentów budowania zaufania jest jakość obsługi i sposób komunikacji. Nie można ograniczyć się do odesłania pacjenta do podstawy prawnej. Kluczowa jest satysfakcja z jakości obsługi, jak i poziom wiedzy o możliwościach uzyskania wsparcia.<sup>3</sup>

Biorąc pod uwagę powyższe, Zarządzeniem nr 121/2018/DSS z dnia 29 listopada 2018 r. Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia powołał Zespół do spraw opracowania Księgi Jakości Obsługi Klientów w Narodowym Funduszu Zdrowia.

Prace zespołu objęły trzy główne filary, na które składa się wzorcowa obsługa klientów w instytucji:

- 1) organizacja - m.in. kwestie lokalowe, umiejscowienie stanowisk pracy, ergonomia, układ Sali Obsługi Klientów, kolory ścian, meble, wyposażenie stanowisk pracy, udogodnienia dla matek, parkingi, kwestie dotyczące osób niepełnosprawnych;
- 2) struktura i zadania - m.in. struktura organizacji obsługi klientów, etatyzacja, zadania, kierownictwo i nadzór nad pracownikami Sali Obsługi Klientów, szkolenia dla pracowników, zasady rekrutacji, kluczowe wskaźniki, zasady współpracy z innymi komórkami;
- 3) zasady obsługi klientów i procedury - m.in. standard obsługi, skrypty rozmów, jak pracownicy mają radzić sobie w sytuacjach trudnych, procedury realizacji zadań na Sali Obsługi Klientów, kodeks etyki pracowników, elementy dress codu, baza wiedzy, możliwe usprawnienia i uproszczenia.

Prace zespołu zakończyły się 31 stycznia 2019 r.

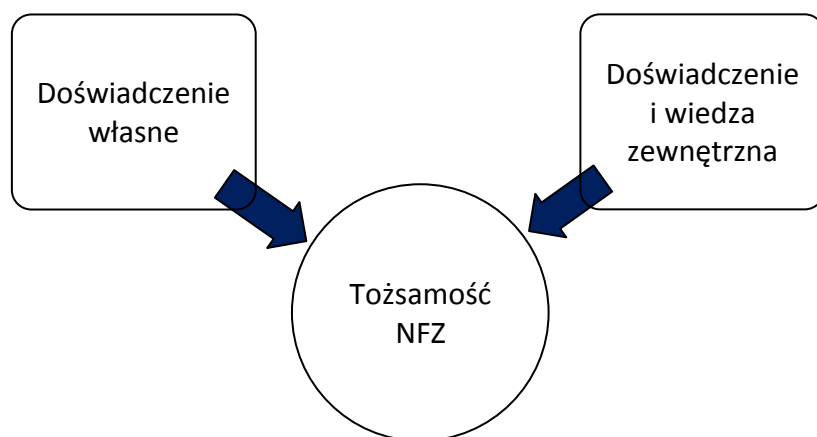
Zwieńczeniem prac zespołu jest opracowana Księga Jakości Obsługi Klientów Narodowego Funduszu Zdrowia, przygotowana na podstawie analiz i ustaleń poczynionych w trakcie prac, która wprowadzona zostaje do stosowania w oddziałach wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia.

---

<sup>2</sup> Oceny działalności instytucji publicznych, Komunikat z badań Nr 121/2018, CBOS, s.13.

<sup>3</sup> P. Bromber, Relacja pacjent – płatnik – lekarz, *Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia*, 2018, Nr 2, s. 451.

Wprowadzenie Księgi Jakości Obsługi Klientów Narodowego Funduszu Zdrowia ukierunkowanej na pacjenta, wzmacniać ma również podmiotowość NFZ przez budowanie tożsamości instytucji.<sup>4</sup>



Rys. 2 Budowa tożsamości NFZ

Źródło: opracowanie własne

Zaznaczyć przy tym należy, że określanie zasad relacji z klientem stanowi proces ciągły, który wymaga nieustanej oceny i zmiany. Szczególnie uwzględnienia zmieniających się potrzeb i oczekiwań klienta. Istotne jest kształtowanie postaw i relacji. Ważne są kompetencje pracowników.

Wypracowane w dokumencie propozycje powinny zostać rozwinięte w formule projektowej zgodnie z celami i inicjatywami wynikającymi ze Strategii NFZ.

---

<sup>4</sup> Tożsamość traktowaną jako system identyfikacji wizualnej. Zob.: K. Majchrzak, T. J. Dąbrowski, Tożsamość i wizerunek wymiaru sprawiedliwości – perspektywa komunikacyjna, s. 303.

## Literatura:

1. K. Majchrzak, T. J. Dąbrowski, Tożsamość i wizerunek wymiaru sprawiedliwości – perspektywa komunikacyjna,  
<http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-d0c4b615-4065-470f-8dd5-12567f38b30d> (29.01.2019).
2. Oceny działalności instytucji publicznych, Komunikat z badań Nr 121/2018, CBOS, s.13.
3. P. Bromber, Rozważania o efektywności i konkurencyjności płatnika trzeciej strony na przykładzie Narodowego Funduszu Zdrowia, Studia i Materiały Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego Nr 1 – 2/2012.
4. P. Bromber, Relacja pacjent – płatnik – lekarz, Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia, 2018, Nr 2.
5. Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością Fundacji Integracja dla PKP Intercity, <https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/Dzial%20prasowy/poradnik-savoir-vivre.pdf> (29.01.2019).
6. Standardy obsługi klienta w urzędzie m. st. Warszawy – Załącznik do zarządzenia nr 75/2016 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 26.01.2016 r.,  
[http://www.um.warszawa.pl/sites/default/files/aktualnosci\\_sprawy\\_urzedowe/standardy\\_obsługi\\_klienta\\_w\\_urzędzie\\_m.st.\\_.warszawy.pdf](http://www.um.warszawa.pl/sites/default/files/aktualnosci_sprawy_urzedowe/standardy_obsługi_klienta_w_urzędzie_m.st._.warszawy.pdf) (29.01.2019).
7. Wytyczne do wdrożenia standardów zarządzania satysfakcją klienta w urzędach administracji rządowej,  
[https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/zal.\\_3.pdf](https://dsc.kprm.gov.pl/sites/default/files/pliki/zal._3.pdf) (29.01.2019).
8. Zarządzenie Nr 12/2017/BKiS Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 28 lutego 2017 r. w sprawie wprowadzenia Kodeksu Etyki Zawodowej oraz Procedur w Narodowym Funduszu Zdrowia, ze zmianami.