

## Tisková zpráva

### Zahájení 8. ročníku celostátního projektu „Nejlepší nemocnice ČR“

Rádi bychom Vás informovali, že dne 1. března 2013 bude zahájen 8. ročník celostátního projektu "Nemocnice ČR 2013". Tento projekt je postaven na celostátním sledování **spokojenosti pacientů** nemocnic a také sledování **spokojenosti zaměstnanců** nemocnic, kteří mají ve svých rukou tuto patientskou spokojenost.



Součástí projektu je pravidelné sestavování žebříčku nemocnic ČR a pozitivně oceňovat nejlépe vyhodnocené nemocnice. Průzkum je prováděn každoročně ve všech 157 nemocnicích a výsledky jsou přístupné obyvatelům ČR. Získané výsledky ze sledování spokojenosti pacientů a zaměstnanců nemocnic jsou předávány managementu nemocnic a jejich zřizovatelům za účelem postupného zvyšování kvality a bezpečnosti v nemocnicích.

**V roce 2012 se tohoto projektu zúčastnilo celkem 62 tis. pacientů a téměř 5 tis. zaměstnanců.**

**Vítězové roku 2012 z pohledu pacientů jsou Masarykův onkologický ústav a v kategorii fakultních nemocnic FN v Ostravě.**

**Vítězové roku 2012 z pohledu zaměstnanců jsou Karvinská hornická nemocnice a.s. a v kategorii fakultních nemocnic FN v Ostravě.**

**Nejsuměvavějšími nemocnicemi roku 2012 jsou Masarykův onkologický ústav a v kategorii fakultních nemocnic VFN v Praze.**

**Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes 217 000 respondentů (pacientů a zaměstnanců nemocnic).**

#### **NOVINKY V ROCE 2013:**

- Všechny dotazníky vycházejí vstříc požadavkům národní akreditaci kvality a zároveň jsou testovány s pomocí představitelů akreditovaných českých nemocnic fakultního a krajského typu.
- Při vývoji dotazníků spolupracujeme rovněž s představiteli 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Praze.
- Letos probíhá již 8. ročník celostátního průzkumu spokojenosti pacientů a 6. ročník průzkumu spokojenosti zaměstnanců českých nemocnic. Dotazníky jsou standardizované, díky tomu je docíleno historické řady s přesnými výsledky.

S přihlédnutím k aktuálnímu posilování práv pacienta jsou v dotazníku zahrnuty otázky posilující tyto pozitivní trendy – zde ukázka některých otázek:

- „Byli jste srozumitelně seznámeni s možnými riziky případného lékařského zákroku?“
- „Byli jste srozumitelně seznámeni s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?“
- „Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?“
- „Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?“
- „Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?“
- „Byl/a jste informován/a o možnosti využití duchovní služby v nemocnici?“
- „Byla Vám nabídnuta pečovatelská služba?“
- „Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání léků a jejich nežádoucí účinky?“
- „Jaké formě zdravotnické dokumentace byste dali přednost, pokud byste si mohli vybrat?“
- „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?“

#### POZNATKY Z MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ V LETECH 2011 - 2012

- Zaznamenaný meziroční nárůst spokojenosti pacientů s navrženým postupem léčby (od roku 2008 do roku 2012 se spokojenost zvýšila o 8,3 procentních bodů, tj. z 85,3% na 93,6%).
- Meziročně stoupl počet respondentů v oblasti srozumitelného seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku o 4 procentní body (z 81% na 85%).
- Zaznamenali jsme meziroční pozitivní trend na otázku „Jak často se personál při komunikaci s Vámi usmívá“, a to o 5,8 procentních bodů (tj. 41,8% na 47,6%).

#### POZNATKY Z MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ V LETECH 2011 AŽ 2012

- Zaměstnanci meziročně hodnotí pozitivněji komunikaci se svým nadřízeným, a to jak při řešení pracovních (o 2,7 procentních bodů – tj. z 41,7% na 44,4%), tak i mimopracovních problémů (o 3,4 procentních bodů – tj. z 30,4% na 33,8%).
- Pozitivní trend jsme zaznamenali také v oblasti pravidelných pracovních porad (o 4,7 procentních bodů – tj. z 73% na 77,7%).
- Meziroční zvýšení zájmu zaměstnanců o tyto motivační odměny: penzijního připojištění, dovolená navíc, stravenky a wellness program.
- Rádi konstatujeme zjištění, že meziročně polevil tlak nadřízeným do přecházení, a to skoro o 6 procentních bodů (tj. z 30,6% na 36,5%).

## PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE A PŘEDSTAVENÍ PROJEKTŮ

HealthCare Institute je nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích. Proto se snažíme diskutovat s managementem a zřizovateli nemocnic o nasazování nových manažerských přístupů, obvyklých v západní EU a USA.

### I. CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)

**Komplexní hodnotící projekt se skládá ze čtyř analytických částí (strategických perspektiv dlouhodobé úspěšnosti nemocnic ČR):**

1. Spokojenost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2013 již 8. ročník)
2. Spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2013 již 6. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2013 již 6. ročník)
4. Efektivita procesů nemocnic (vč. **informací o výsledku léčby**, v přípravě)

Struktura komplexního porovnávání českých nemocnic vychází z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – Balanced Scorecard (autoři: prof. Norton a prof. Kaplan – Harvard University, USA). Projekt **Nemocnice ČR** probíhá **od 1. března do 30. září 2013**.

- **„BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC A ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ČR 2012“** – unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z r. 2012: [http://www.hc-institute.org/userfiles/file/2012/TZ\\_Barometr2012\\_02.pdf](http://www.hc-institute.org/userfiles/file/2012/TZ_Barometr2012_02.pdf)

### II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

1. Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů
2. Prezentace "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče
3. Zaměření na zvyšování produktivity a výkonnosti nemocnic

**Mezinárodní odborná konference „Efektivní nemocnice 2013“ se bude konat opět krátce před vánočními svátky od 25.-26.11.2013 v Hotelu Clarion v Praze – Vysočanech.**

S úctou a přáním hezkého dne a mnoha úspěchů Vás srdečně zdraví a těší se na setkání



Daniel Vavřina, předseda

tel: + 420 608 878 400












e-mail: [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

**HealthCare Institute – zvyšování efektivity a kvality ve zdravotnictví v České republice**

[www.nejlepsi.nemocnice.cz](http://www.nejlepsi.nemocnice.cz)

V Ostravě dne 1 .března 2013

Partneři v r. 2013

<b>hlavní partneři</b>				<b>spozor hlavní ceny</b>	<b>finanční partner</b>
				 Vítězná nemocnice obdržel od společnosti LINET hi-tech interaktivní nemocniční lůžko MULTICARE s aktivní matrací v hodnotě 300 tisíc Kč.	 partner Nejisměvavější nemocnice 
<b>spozor</b>	<b>marketingoví partneři</b>	<b>odborní partneři</b>	<b>spolupracujeme</b>		
					
<b>partneři</b>	<b>hlavní mediální partner</b>	<b>hlavní odborný partner</b>	<b>realizační partneři</b>	<b>mediální partneři</b>	<b>organizátor</b>
	 sponzor projektu 	 hlavní realizační partner 	 Hosting 360	