



Tisková zpráva

Zahájení 9. ročníku celostátního projektu „Nejlepší nemocnice ČR 2014“

Rádi bychom Vás informovali, že dne 1. března 2014 byl zahájen 9. ročník celostátního projektu "Nemocnice ČR 2014". Tento projekt je postaven na celostátním sledování **spokojenosti a bezpečnosti pacientů** nemocnic a také sledování **spokojenosti a bezpečnosti zaměstnanců** nemocnic, kteří mají ve svých rukou tuto patientskou spokojenost – tyto informace pak předáváme vedení nemocnic jako zpětnou vazbu.

V roce 2013 se tohoto projektu zúčastnilo 80 tis. pacientů (ambulantních a hospitalizovaných) a téměř 7 tis. zaměstnanců. Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo více než 300 000 respondentů (pacientů a zaměstnanců nemocnic).

Novinky pro rok 2014:

- 1) Na základě spolupráce s vedoucími kvality v nemocnicích jsme se zaměřili nejen na sledování spokojenosti, ale i bezpečnosti pacientů a zaměstnanců nemocnic.
- 2) **Dotazník pro hospitalizované pacienty:** byl moderně aktualizován a konzultován s představiteli akreditovaných fakultních a krajských nemocnic ČR za účelem dodržování bezpečnosti a standardů kvality v nemocnici. Je také standardně používán v průzkumech některých zdravotních pojišťoven.
- 3) **Dotazník pro ambulantní pacienty:** vzhledem k hojně účasti ambulantních respondentů v roce 2013 (tj. 30 tis. vyplněných dotazníků) byl opětovně zařazen do projektu Nemocnice ČR 2014 a konzultován s představiteli akreditovaných fakultních a krajských nemocnic ČR.
- 4) **Dotazník pro zaměstnance nemocnic:** byl rovněž aktualizován vstříc aktuálním potřebám v nemocnicích. Vznikl na základě konzultace s představiteli 1. lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Praze a představiteli akreditovaných fakultních a krajských nemocnic ČR.
- 5) **Sběr dat v roce 2014:** bude probíhat od 1. března do 30. září. Výsledky budou dostupné od listopadu na internetových stránkách www.nejlepsi-nemocnice.cz.

Součástí projektu je pravidelné sestavování žebříčku nemocnic ČR a pozitivně oceňovat nejlépe vyhodnocené nemocnice. Průzkum je prováděn každoročně ve všech 157 nemocnicích s akutními lůžky 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.

Vítězové průzkumu „Nemocnice ČR 2013“

Kategorie	Kategorie: Fakultní nemocnice	Kategorie: Nemocnice
Absolutní vítěz	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Nemocnice Podlesí, a.s
Pacienti - hospitalizovaní	Fakultní nemocnice v Motole	Masarykův onkologický ústav
Pacienti - ambulantní	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Masarykův onkologický ústav
Zaměstnanci	Fakultní nemocnice Ostrava	Nemocnice Podlesí, a.s
Finanční zdraví	Fakultní nemocnice Plzeň	Nemocnice Kadaň, s.r.o. (kategorie: obchodní společnosti), Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie (kategorie: příspěvkové organizace)
Nejsuměvavější nemocnice	Fakultní nemocnice v Motole	Masarykův onkologický ústav

**NOVINKY V ROCE 2014:**

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?“
- „Pokud jste pociťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?“
- „Přivítali byste možnost podrobné individuální konzultace s odborníkem (lékárníkem) po propuštění z nemocnice – správné užívání léků a jejich nežádoucí účinky?“
- „Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?“
- „Jak hodnotíte Váš zdravotní stav při propuštění z nemocnice?“
- „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?“

POZNATKY Z MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ V LETECH 2012 - 2013

- 44,7% hospitalizovaných pacientů považuje za nevhodnější dobu buzení „7:00“, dalších 35,4% hospitalizovaných pacientů zvolilo „6:00“
- z měření spokojenosti hospitalizovaných pacientů také vyplynulo, že 20,6% respondentů by uvítalo zvýšení kvality poskytované stravy
- s přidělenými porcemi jídla bylo v roce 2013 spokojeno 79,4% respondentů
- zaznamenán meziroční nárůst spokojenosti pacientů s pochopením navrženého postupu léčby (od roku 2009 do roku 2013 se spokojenost zvýšila o 8,8 procentních bodů - tj. z 85,7% na 94,5%)
- projevená důvěra pacientů k nemocnicím meziročně vzrostla o 2,8 procentních bodů (tj. z na z 64,3% na 67,1%)
- zaznamenali jsme meziroční pozitivní trend na otázku „Jak často se personál při komunikaci s Vámi usmívá“, a to o 8,3 procentních bodů (tj. 47,6% na 55,9%)
- zaznamenán meziroční nárůst počtu pacientů, kteří v nemocnici pociťují větší pocit bezpečí z hlediska možných krádeží a to z 44,4% na 49,1% - tj. o 4,7 procentních bodů

POZNATKY Z MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚŠTNANCŮ V LETECH 2012 AŽ 2013

- zaměstnanci meziročně hodnotí pozitivněji komunikaci se svým nadřízeným, a to jak při řešení pracovních (o 1,7 procentních bodů – tj. z 44,3% na 46%), tak i mimopracovních problémů (o 5,8 procentních bodů – tj. z 33,7% na 39,4%)
- zaznamenán meziroční nárůst spokojenosti zaměstnanců se vzájemnou spoluprací se svými kolegy (o 6,5 procentních bodů – tj. z 23,3% na 29,8%)
- u otázky „Zamyslete se, prosím, nad důvody, pro které byste se - v případě vážného důvodu - rozhodl/a odejít z Vaší nemocnice“ byl zaznamenán meziroční pokles u odpovědi „jsem nespokojen/a s platem“ (o 3 procentní body)
- meziročně stoupl počet zaměstnanců, kteří vidí možnosti pro větší hospodárnost provozu nemocnice (o 6 procentních bodů – tj. 10,6% na 16,6%). V otázce „Vymenujte, prosím, překážky, které Vám brání“



při prosazování hospodárnějšího provozu“ 22,4% respondentů uvedlo odpověď „Můj názor nikoho nezajímá“

- meziročně klesl počet zaměstnanců, kteří považují své povolání za fyzicky náročné (o 2,6 procentních bodů – tj. z 36,5% na 33,9%)

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. 2014 již 9. ročník)
2. Spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2014 již 7. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2014 již 7. 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 2014**.



V roce 2014 bude organizace HealthCare Institute ve spolupráci s průzkumnou společností Ipsos Healthcare organizovat již 6. ročník průzkumu mezi vrcholovými manažery v českém zdravotnictví.

Výsledky tohoto projektu z roku 2013:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2013.html>



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 2014“ se bude konat opět krátce před vánočními svátky od 25.-26.11.2014 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, ředitel

tel: + 420 608 878 400

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

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

www.nejlepsi.nemocnice.cz

V Ostravě dne 1. března 2014

Partneři v r. 2014

hlavní partneři			spozor hlavní ceny	finanční partner	podporujeme
			 Vítězná nemocnice obdrží od společnosti LINET novinku z portfolia svých výrobků – nemocniční lůžko Eleganza 2 a aktivní matraci Precioso.	 partner Nejisměvavější nemocnice 	
marketingoví partneři		odborní partneři		spolupracujeme	
partneři	hlavní mediální partner	hlavní odborný partner	realizační partneři	mediální partneři	organizátor
	spozor projektu	hlavní realizační partner			