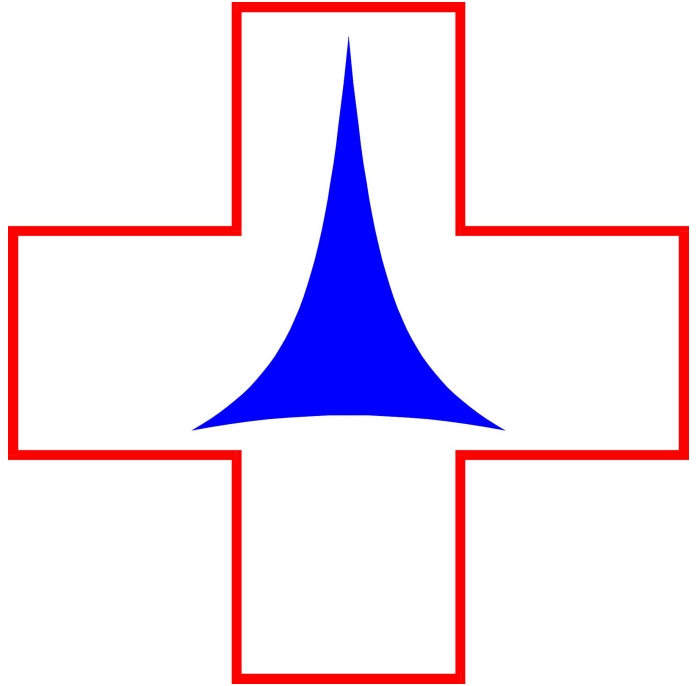


## Začal 9. ročník celostátního projektu „Nejlepší nemocnice ČR 2014“



04. 03. 2014 17:21

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](http://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
<b>Absolutní vítěz</b>	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Nemocnice Podlesí, a.s
<b>Pacienti - hospitalizovaní</b>	Fakultní nemocnice v Motole	Masarykův onkologický ústav
<b>Pacienti - ambulantní</b>	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Masarykův onkologický ústav
<b>Zaměstnanci</b>	Fakultní nemocnice Ostrava	Nemocnice Podlesí, a.s
<b>Finanční zdraví</b>	Fakultní nemocnice Plzeň	Nemocnice Kadaň, s.r.o. (kategorie: obchodní společnosti), Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie (kategorie: příspěvkové organizace)
<b>Nejuzměvavější nemocnice</b>	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 propouštění 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 nejvhodnější 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 pocítují 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 zaměstnanců 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 „Vyjmenujte, 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%).

### **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.**

Daniel Vavřina, ředitel  
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 [\*\*\[institute.org/cz/novinky/zahajeni-9-rocniku-celostatniho-projektu-nejlepsi-nemocnice-cr-2014.html\]\(http://www.institute.org/cz/novinky/zahajeni-9-rocniku-celostatniho-projektu-nejlepsi-nemocnice-cr-2014.html\)\*\*](http://www.hc-</a></p></div><div data-bbox=)