

## Žebříček českých nemocnic pro r. 2011

a

### Mezinárodní konference „Efektivní nemocnice 2011“

## Tisková zpráva

V rámci Středoevropské odborné konference „**Efektivní nemocnice 2011**“ (29.-30.11.2011, hotel Clarion Praha) proběhlo oficiální vyhlášení žebříčku českých nemocnic v 6. ročníku celorepublikového komplexního hodnocení nemocnic „**Nemocnice ČR 2011**“.

Konferenci slavnostně zahájil 1. náměstek ministra zdravotnictví ČR **MUDr. Přemysl Sobotka**, úvodní řeč a přivítání účastníků přednesl **MUDr. Vladimír Pavelka** - 1. náměstek ministra zdravotnictví, dále se aktivně zúčastnil také **p. Stuart Schaag** – člen obchodní rady ambasády Spojených států amerických.



#### **Struktura tiskové zprávy (viz níže):**

1. Středoevropská odborná konference „Efektivní nemocnice 2011“
2. Žebříčky letošních nejlépe hodnocených nemocnic ČR – „Nemocnice ČR 2011“
3. Výsledky projektu „Nejismělavější nemocnice ČR 2011“
4. Meziroční trendy v průzkumu „Nemocnice ČR 2011“ - spokojenost pacientů a zaměstnanců

#### **1. Středoevropská odborná konference „EFEKTIVNÍ NEMOCNICE 2011“**

Na konferenci byli přítomni odborníci a představitelé ministerstev zdravotnictví ČR a SR, zdravotních pojišťoven, nemocnic a odborných institucí – aktivně pak vystoupili např. tyto osobnosti zdravotnictví ČR: viz *detailní program konference v příloze (popř. [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org))*

## 2. ŽEBŘÍČKY letošních nejlépe hodnocených nemocnic ČR – „NEMOCNICE ČR 2011“

V rámci celostátního hodnotícího projektu „Nemocnice ČR 2011“ byly nemocnice komplexně hodnoceny ze tří klíčových oblastí: **Spokojenost pacientů, Spokojenost zaměstnanců nemocnic a Finanční zdraví nemocnic.**



### Nejlepší nemocnice 2011 z pohledu **SPOKOJENOST PACIENTŮ NEMOCNICE** (hlasovalo **30.689 pacientů** nemocnic):

(81% respondentů hlasovalo pomocí tištěného dotazníku, 19% přes web)

#### **Masarykův onkologický ústav**


Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	<b>Masarykův onkologický ústav</b>	Jihomoravský kraj	<b>89,85</b>	<b>*****</b>
2	SWISS MED CLINIC s.r.o.	Plzeňský kraj	89,34	*****
3	Jesenická nemocnice, spol. s r.o.	Olomoucký kraj	84,33	*****
4	Masarykova městská nemocnice v Jilemnici	Liberecký kraj	83,96	*****
5	Nemocnice na Homolce	Hl. m. Praha	83,60	*****

#### **Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)**

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	<b>Fakultní nemocnice Ostrava</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>	<b>78,09</b>	<b>****</b>
2	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Královéhradecký kraj	76,31	****
3	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hl. m. Praha	75,45	****

**Abecední seznam nemocnic, které dostaly v hodnocení 5 hvězdiček (nejvíce):  
(tj. s více než 80% „pacientskou spokojeností“)**

<b>Název nemocnice (abecedně seřazeno - všechny více než 80% úspěšnost u pacientské spokojenosti, tj. 5*)</b>	<b>Kraj</b>	<b>Hvězdičky</b>
Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie	Jihomoravský kraj	*****
Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj	*****
Jesenická nemocnice, spol. s r.o.	Olomoucký kraj	*****
Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Litomyšlská nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Masarykova městská nemocnice v Jilemnici	Liberecký kraj	*****
Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	*****
MEDITERRA s.r.o.	Hl. m. Praha	*****
Městská nemocnice Městec Králové a.s.	Středočeský kraj	*****
Městská nemocnice, a.s., Dvůr Králové	Královéhradecký kraj	*****
Nemocnice Hranice, a.s.	Olomoucký kraj	*****
Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.	Liberecký kraj	*****
Nemocnice Kadaň s.r.o.	Ústecký kraj	*****
Nemocnice Na Homolce	Hl. m. Praha	*****
Nemocnice Podlesí a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Semily	Liberecký kraj	*****
Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský kraj	*****
Nemocnice Třinec, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Oblastní nemocnice Jičín a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Orlickoústecká nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Psychiatrické centrum Praha	Hl. m. Praha	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	Olomoucký kraj	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Šternberk	Olomoucký kraj	*****
SWISS MED CLINIC s.r.o.	Plzeňský kraj	*****
Úrazová nemocnice v Brně	Jihomoravský kraj	*****
Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj	*****
Vojenská nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	*****

 Nejlepší nemocnice 2011 z pohledu **SPOKOJENOST ZAMĚŠTNANCŮ NEMOCNICE** (hlasovalo **4.095 zaměstnanců** nemocnic):

(54% respondentů hlasovalo pomocí tištěného dotazníku, 46% přes web)

**Karvinská hornická nemocnice a.s.**

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	79,21	****
2	Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj	78,38	****
3	Nemocnice na Homolce	Hl. m. Praha	76,45	****
4	Nemocnice Písek, a.s.	Jihočeský kraj	76,09	****
5	NEMOS SOKOLOV s.r.o., Nemocnice Sokolov	Karlovarský kraj	75,50	****

**Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice) – 72,32 % (\*\*\*\*)**

 Nejlepší nemocnice 2011 z pohledu **FINANČNÍ ZDRAVÍ NEMOCNICE**:

**Fakultní nemocnice Plzeň (kategorie Fakultní nemocnice)**

1. Fakultní nemocnice Plzeň
2. Fakultní nemocnice v Motole
3. Fakultní nemocnice Hradec Králové
- 4.

**Nemocnice Kadaň s.r.o. (kategorie obchodní společnosti)**

1. Nemocnice Kadaň s.r.o.
2. Nemocnice Prachatice, a.s.
3. Nemocnice Český Krumlov, a.s.
4. Nemocnice Tábor, a.s.
5. Nemocnice České Budějovice, a.s.

**Nemocnice Na Homolce (kategorie příspěvkové společnosti)**

1. Nemocnice Na Homolce
2. Nemocnice Ivančice
3. Nemocnice Blansko
4. Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie
5. Nemocnice Vyškov

**Nejlepší nemocnice ČR 2011 z hlediska ABSOLUTNÍ (hodnoceny byly nemocnice, u kterých byla relevantní data pro všechny 3 oblasti zároveň):**



**Nemocnice Na Homolce – 1. místo za ČR**

**Fakultní nemocnice Ostrava (Kategorie Fakultní nemocnice - kód 101)**

pořadí	název	UZIS k.	kraj	%	hodnocení
1.	Nemocnice Na Homolce	102	Hl. m. Praha	72,12	****
2.	Nemocnice Strakonice, a.s.	102	Jihočeský kraj	70,62	****
3.	Nemocnice Třinec, p.o.	102	Moravskoslezský kraj	68,97	****
4.	Nemocnice Písek, a.s.	102	Jihočeský kraj	68,54	****
5.	Městská nemocnice Ostrava, p.o.	102	Moravskoslezský	67,77	****

**3. Výsledky projektu „Nejasměvavější nemocnice ČR 2011“**

Letos byly hodnoceny nemocnice ve spolupráci s charitativním projektem **Úsměv pro život** také na základě pozitivního přístupu k pacientům, konkrétně dle úsměvů personálu nemocnice směrem k pacientům, kteří se mnohdy v nemocnicích cítí nejistě a s potřebou vlídného zacházení. Cílem akce bylo podpořit ty nemocnice, kde jsou zaměstnanci nemocnice pozitivně naladěni ve vztahu ke svým pacientům – klientům.

**PODLE ČEHO SE HODNOTILO?**

Otázka: „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?“

„Pozitivní myšlení a chuť do života jsou u pacientů ve velké míře ovlivňovány právě přístupem lékařů, sester a dalšího zdravotnického personálu. Tímto oceněním chceme nemocnice, jejichž zaměstnanci při své každodenní práci nezapomenou i na šíření optimismu a dobré nálady odměnit a ostatní tak motivovat, aby při léčení svých pacientů mysleli také na jejich duševní pohodu,“ říká Martin Kuncek, člen vedení Skupiny B. Braun a garant charitativního projektu Úsměv pro život.

Úsměv pro život v současné době spolupracuje s nemocnicemi na dalším projektu s cílem zlepšit náladu dlouhodobě nemocných pacientů. Rozdává v nemocnicích „Koše plné humoru“, které obsahují knížky, filmy, pohádky, společenské hry a další předměty k odreagování. Na dětských odděleních je rozdávání košů spojeno s návštěvou **Zdravotních klaunů**, kteří dětem přímo na jejich pokojích pořádají klaunovské představení, tzv. klauniádu. Doposud se z košů radovaly tři stovky pacientů v Brně a v Praze a další rozdávání bude pokračovat v následujících měsících po celé republice.

**Letošní vítězové jsou NEJUSMĚVAVĚJŠÍ NEMOCNICE:**

**SWISS MED CLINIC s.r.o., Planá**

**Fakultní nemocnice Hradec Králové (kategorie Fakultní nemocnice)**

---

**Realizátorem rozvojového projektu „Nemocnice ČR 2011“ je nezisková organizace HealthCare Institute.** Komplexní hodnocení probíhalo stejně jako v předešlých ročnících na základě moderní manažerské metodiky **Balanced Scorecard** (zdroj: Harvard University, USA – u nás ve zdravotnictví využívají již i některé fakultní, krajské a městské nemocnice), kdy se realizuje komplexní měření v nejdůležitějších oblastech ovlivňující efektivitu organizace s cílem zajištění její **dlouhodobé zákaznické úspěšnosti**.

Hlasování probíhalo, podobně jako v minulých čtyřech letech, pomocí rozsáhlé skupiny dobrovolných koordinátorů v přímo nemocnicích, kteří zajišťovali hladký průběh realizace sběru vyplněných tištěných dotazníků. Bylo také možné hlasovat pomocí zabezpečeného elektronického dotazníku, který byl po celou dobu průzkumu alternativně dostupný na internetových stránkách [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org).

Dotazník obsahoval 34 klíčových indikátorů. Průzkum spokojenosti pacientů a zaměstnanců nemocnic za rok 2011 začal 1. března a byl ukončen 31. října 2011. **Celkem se jej zúčastnilo více než přes 30 tisíc pacientů a přes 4 tisíce zaměstnanců nemocnic.**

**Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes 150 000 respondentů (pacientů a zaměstnanců nemocnic).**

Pro více informací - [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)

### **Profil HealthCare Institute o.s.**

Nezisková zdravotnická organizace HealthCare Institute je zaměřena na tyto hlavní činnosti:

- projekt na podporu zkvalitnění služeb pro pacienty ve zdravotnictví (žebříčky nemocnic od r. 2006)
- pořádání mezinárodních odborných konferencí

### **Projekt „BAROMETR VE ZDRAVOTNICTVÍ“**

- celostátní průzkumný projekt zaměřený na analytickou sondu mezi řediteli nemocnic a zdravotních pojišťoven
- má za cíl průběžně identifikovat problémové oblasti v nemocnicích a systému zdravotní péče ČR s komentáři odborníků a jejich doporučení k případným nápravám

## Projekt „NEMOCNICE ČESKÉ REPUBLIKY“

Měření a porovnání nemocnic:

- dle spokojenosti pacientů / klientů
- dle spokojenosti zaměstnanců
- dle finančního zdraví nemocnic
- dle efektivity jejich procesů (v přípravě)

Středoevropská odborná konference „EFEKTIVNÍ NEMOCNICE“ (ČR, SR)

- zvyšování kvality a efektivity péče v nemocnicích (diskusní platforma - fokus na představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů)
- **důraz na příčinně propojené vazby dlouhodobé úspěšnosti nemocnice (spokojený klient - spokojený zaměstnanec – zdravá finanční kondice – efektivní procesy v organizaci = „spojité nádoby“)**

### Kontakt:

HealthCare Institute – hodnocení kvality a efektivity ve zdravotnictví

[www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org), [www.nejlepsi-nemocnice.cz](http://www.nejlepsi-nemocnice.cz)

Daniel Vavřina, předseda neziskové organizace

tel: +420 608 878 400

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







Organizace HealthCare Institute děkuje za podporu koordinátorům projektu v nemocnicích a partnerům celostátního projektu Nemocnice ČR 2011 – viz [www.nejlepsi-nemocnice.cz](http://www.nejlepsi-nemocnice.cz).

## PARTNEŘI 2011



hlavní partneři				spozor hlavní ceny	finanční partner
				 Vítězná nemocnice obdrží od společnosti LINET hi-tech intenzivní nemocniční lůžko a vzdělávání zdravotnického personálu v celkové hodnotě 300 tisíc Kč.	 sponzor projektu  Pracujeme pro zdravější svět
spozor	marketingoví partneři		odborní partneři		
					
partneři	hlavní mediální partner	hlavní odborný partner	realizační partneři	mediální partneři	organizátor
	 podporujeme 	 hlavní realizační partner 	  Hosting 90		

## Meziroční posuny u odpovědí v dotaznících spokojenosti pacientů

### Pozitiva:





-  **Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici?** - mírné posuny v důvodech u rozhodování pacientů směrem k „vlastní zkušenosti a doporučení lékaře“ – podle těchto odpovědí usuzujeme, že se lidé začínají rozhodovat o nemocnicích podle kvality péče, a již ne tolik podle např. blízkosti bydliště (zde jsme zaznamenali lehké meziroční snížení hodnot)
-  **Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** - zde zlepšení o 2,3 procentní body
-  **Jak hodnotíte vstřícnost personálu nemocnice?** – zlepšení o 2 procentní body
-  **Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby, obvyklý časový harmonogram a případné možnosti následné rehabilitace?** - zlepšení o 1,2 procentní bodu
-  obecně stoupla úroveň spokojenosti pacientů s komunikací ošetřujícího personálu a lékařů
-  **Jak hodnotíte hotelové služby v nemocnici? (pohodlí, čistota, útulnost)** – zlepšení o 1,4 procentní bodu

### Negativa:





-  **Chutnala Vám poskytovaná strava?** – zde pokles o 2,5 procentního bodu
-  **Byla po Vašem přivolání reakce zdravotnického personálu dostatečně rychlá?** – pokles o 1,7 procentního bodu

## Meziroční posuny u odpovědí v dotaznících spokojenosti zaměstnanců

### Pozitiva:

-  **Nabízí Vám zaměstnavatel možnost dalších profesních a odborných školení?** - zlepšení o 1,9 procentního bodu
-  **Je Vaše kvalifikace účelně využita?** - zlepšení o 2,8 procentního bodu
-  **Projevuje Vás nadřizený zájem vyslechnout si Váš názor na možné řešení pracovních problémů?, Je Váš nadřizený ochoten naslouchat Vaším mimopracovním problémům?** - pracovní problémy – zlepšení o 3, mimopracovních – zlepšení o 2,6 procentního bodu
-  všeobecně zlepšení komunikace v zaměstnání

### Jiné – doplnění u spokojenosti zaměstnanců nemocnic:

-  **O jaké motivační odměny byste měl/a největší zájem (uvedte tři pro Vás nejdůležitější výhody)?** - zaměstnanci projeví nejčastěji zájem o tyto odměny: dovolená navíc, „příjemný“ styl vedení, wellness programy pro zaměstnance
-  **dramatický posun** jsme zaznamenali u otázky: **Může se na Vašem pracovišti zlepšit hospodárnost provozu?** Mínění zaměstnanců na případné zlepšení hospodárnosti provozu na jejich pracovišti (názor nyní převažuje - **o téměř 40 procentních bodů** – z toho usuzujeme pozitivní trend, že zaměstnanci stále více uvažují o zhospodárnění provozu jejich pracoviště)
-  **Jaké řešení byste navrhnul/a pro zvýšení hospodárnosti na Vašem pracovišti?** zaměstnanci nejčastěji navrhuji: hospodárnější nakupování služeb a produktů, efektivnější plánování provozu, racionálnější využití finančních prostředků a omezit zbytečná vyšetření
-  při dotazu na to, **co by na jejich pracovišti navrhovali zlepšit pro jejich pacienty**, navrhuji nejčastěji: **posílit počet pracovníků na oddělení a zároveň méně administrativy (tj. více pracovníků / méně administrativy)**, dále vybudování hygienického a sociálního zázemí pro pacienty, zlepšení jednání/chování zaměstnanců pracovníků k pacientům