

# Souhrnná zpráva – Absolutní hodnocení 2008

## „Komplexní hodnotící projekt – NEMOCNICE ČR 2008“

Dovolujeme si Vám předložit souhrnnou zprávu zachycující výsledky Komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2008 - pilotního celostátního průzkumu, který byl realizován ve třech etapách v nemocnicích s ÚZIS kody 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské).

### Cílem projektu „NEMOCNICE ČR“ - žebříčky nemocnic - je:

- postupné zvyšování kvality poskytovaných služeb pacientům v nemocnicích ČR
- zvyšování přidané hodnoty pacientům českých nemocnic na základě jejich plateb zdravotní daně
- pozitivní medializace výsledků hodnocení a nejlepších nemocnic v daném roce
- tvorba funkčních hodnotících norem pro zdravotní pojišťovny ve vztahu k nákupu kvalitních služeb pro pojištěnce v nemocnicích ČR (žebříček stávající sítě nemocnic dané zdravotní pojišťovny)

### **Metodika a postup vyhodnocení:**

Metodika vyhodnocení vychází ze struktury dostupných dat.

Komplexní výpočet pořadí je průměrem z jednotlivých dosažených % a je složen ze čtyř částí (strategických perspektiv), přičemž čtvrtá perspektiva „Efektivita interních procesů nemocnic“ není letos vyhodnocována. Systém vyhodnocování: 100% je nejlepší, 0% je nejhorší výsledek.

Klíč pro určení vah jednotlivých dílčích perspektiv je následující:

Spokojenost pacientů – váha 0,5

Spokojenost zaměstnanců – váha 0,25

Finanční zdraví – váha 0,25

Efektivita procesů nemocnic – letos prozatím nehodnoceno

### Komplexní hodnotící projekt se skládá ze čtyř analytických částí (strategických perspektiv):

1. Celostátní průzkum a porovnání spokojenosti pacientů/klientů nemocnic ČR (letos proběhl již 3. ročník)
2. Celostátní průzkum a porovnání spokojenosti zaměstnanců nemocnic ČR (letos poprvé)
3. Celostátní průzkum a porovnání finančního zdraví nemocnic ČR (letos poprvé)
4. Efektivita procesů nemocnic (vč. medicínských informací o výsledku léčby, letos pouze v přípravě)



Struktura komplexního porovnávání českých nemocnic vychází z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – Balanced Scorecard (autoři: prof. Norton a prof. Kaplan z Harvardské univerzity, USA).

### Ad 1. Celostátní průzkum a porovnání spokojenosti pacientů/klientů nemocnic ČR (viz příloha MS Excel)

Předkládáme Vám souhrnné informace zachycující výsledky další fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2008 - celostátního průzkumu spokojenosti pacientů, který byl realizován ve dnech 1. 9. až 31. 10. 2008 ve 150 českých nemocnicích s ÚZIS kody 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu přes 13 tis. pacientů nemocnic z ČR. Vyhodnocení bylo provedeno pouze pro ty nemocnice, které měly 30 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti pacientů nemocnic ČR navazuje tak na pilotní průzkumy, které byly prováděny v minulém období, a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – **má za cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro sebe – pro současné i budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou jak tištěného dotazníku, tak i zabezpečeného elektronického dotazníku s komunikační podporou manažerů nemocnic po celé ČR.

**Informace z dostupných dat v dotazníku lze shrnout do následujících šesti oblastí, celkově lze výsledky a naše zjištění v uvedených oblastech shrnout do následujících bodů:**

- a) **Identifikace respondentů:** celkem odpovědělo 13490 respondentů, což představuje reprezentativní vzorek daného segmentu, 58,7% žen, 38,2% mužů a 3,1% neodpovědělo, 74% respondentů je v produktivním věku, tzn. věk do 65 let a skoro 60% odpovídajících má minimálně středoškolské vzdělání s maturitou

Název pojišťovny	Kód	Počet hlasujících	%
Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR	111	7695	57,0
Zdravotní pojišťovna MV ČR	211	1417	10,5
Oborová zdravotní pojišťovna zam. bank, pojišťoven a stavebnictví	207	862	6,4
Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky	201	824	6,1
Nezodpovězeno	0	749	5,6
Revírní bratrská pokladna	213	504	3,7
Hutnická zaměstnanecká pojišťovna	205	476	3,5
Česká národní zdravotní pojišťovna	222	438	3,2
Zdravotní pojišťovna METAL-ALIANCE	217	390	2,9
Zaměstnanecká pojišťovna ŠKODA	209	95	0,7
Zdravotní pojišťovna AGEL	227	40	0,3
<b>Celkový součet</b>		<b>13490</b>	<b>100,0</b>

- b) **Kvalita provedených zákroků očima pacienta:** 73,1% respondentů považuje, při přivolání, reakci zdravotnického personálu jako dostatečně rychlou, téměř 64% pacientů hodnotí kvalitu provedeného zákroku na výbornou a téměř 80% respondentů by ocenilo systém pravidelných kontrol bezpečnosti a kvality poskytovaných služeb v nemocnicích
- c) **Úroveň komunikace a informovanosti pacientů:** přes 85% respondentů odpovědělo, že jim byl srozumitelně vysvětlen a komunikován navržený postup léčby, obvyklý časový harmonogram a případné možnosti následné rehabilitace, téměř 60% pacientů hodnotí komunikaci s ošetřujícím lékařem a přes 65% s ošetřujícími sestrami jako výbornou, téměř 77% respondentů odpovědělo, že se jim ošetřující lékař osobně představil, u ošetřujících sester je to pouze 60%
- d) **Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu:** téměř 67% pacientů hodnotí výborně možnost návštěv v nemocnici, 64% respondentů hodnotí výborně čistotu nemocnic, avšak necelých 45% hodnotí prostředí nemocnice jako útulné, rovněž **pouze** necelých 43% respondentů odpovědělo, že mělo pozitivní pocit, že zdravotní personál jedná s pacientem jako s klientem, jenž "přináší" do nemocnice své finance, téměř 77% klientů má pocit, že přístup zdravotního personálu se neodvíjí od společenského postavení pacienta, přes 64% pacientů hodnotí výborně vstřícnost personálu nemocnice
- e) **Bezpečnost, služby a strava v nemocnici:** přes 47% dotázaných hodnotilo výborně úroveň bezpečnosti pacienta v nemocnici a téměř 44% hodnotilo úroveň intimity při vyšetření pacienta v nemocnici, přes 45% pacientů odpovědělo, že jejich příbuzní a známí zdravotní péči v této nemocnici hodnotí na výbornou, avšak téměř 60% pacientů odpovědělo, že se o jejich výživu během hospitalizace nestarala žádný nutriční terapeut nebo dietní sestra, téměř 75% klientů chutnala poskytovaná strava, skoro v 55% případů byl sledován příjem stravy po dobu pacientova pobytu v nemocnici
- f) **Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice:** více než 68% dotázaných odpovědělo, že by uvítalo více informací o výsledcích zdravotní péče v nemocnicích, ve které se daní pacienti budou léčit, téměř 40% respondentů se rozhodlo při výběru nemocnice pro dané zařízení dle vlastních zkušeností a dalších téměř 32% podle doporučení lékaře, sami pacienti pak jako nejdůležitější při volbě nemocnice považují z 23% komplexnost péče, z 16% ochotu personálu, z 13% prostředí nemocnice, téměř z 9% počet vyléčených pacientů a přes 7% počet ošetřených pacientů s určitým typem onemocnění a naopak pouze 2% pacientů považuje za nejdůležitější certifikaci dané nemocnice a pouze 3% délku praxe lékařů a sester

Na základě zjištění jsme dospěli k závěrům, že tento projekt identifikoval níže uvedené problémové oblasti ve spokojenosti pacientů českých nemocnic a zároveň poskytnul dostatek strategických informací pro návrhy a doporučení v oblasti dalšího zlepšování kvality poskytované zdravotní péče.

### **Identifikace hlavních rezerv:**

#### **Rezervy ve zvyšování spokojenosti pacientů**

- slabší komunikace a systém informací pro pacienty před nástupem do nemocnice
- nízké zútulnění prostředí nemocnic
- slabší přístup zdravotního personálu, že klient vlastně „přináší“ do nemocnice své finance
- malá úroveň intimity vyšetření v nemocnici
- nedostatečné představení zejména ošetřujících zdravotních sester

## Návrhy a doporučení:

### Zvyšování spokojenosti pacientů

- zákaznický orientovaný přístup personálu nemocnic (větší důraz na požadavky a očekávání pacientů)
- realizovat a komunikovat nápravná opatření vzešlých z interních šetření spokojenosti pacientů
- nastavení komunikace s pacientem
- důslednost v dodržování kvality poskytované zdravotní péče

**Výsledný žebříček průzkumu fáze spokojenosti pacientů/klientů nemocnic ČR je následující:**

Pořadí	Nemocnice	Typ	Kraj	Body	%
1.	Nemocnice Městec Králové	102	Středočeský kraj	235	86,0
2.	MEDITERRA s.r.o. - Rehabilit. klinika	102	Hl. m. Praha	228	84,9
3.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	227	84,7
4.	Nemocnice Milosrd.sester sv.K.Boromej.	102	Hl. m. Praha	221	83,8
5.	Masarykova městská nemocnice Jilemnice	102	Liberecký kraj	214	82,7
6.	Úrazová nemocnice v Brně	102	Jihomoravský kraj	211	82,2
7.	Vojenská nemocnice	102	Olomoucký kraj	210	82,0
8.	Nemocnice Kadaň, s.r.o.	102	Ústecký kraj	210	82,0
9.	Domažlická nemocnice, a.s.	102	Plzeňský kraj	210	82,0
10.	Nemocnice Na Homolce	102	Hl. m. Praha	208	81,7

## **Ad 2. Celostátní průzkum a porovnání spokojenosti zaměstnanců nemocnic ČR**

Průzkum byl proveden v květnu 2008. Celkem odpovědělo v celostátním průzkumu 1884 zaměstnanců z 97 nemocnic po celé ČR. Rovněž i toto vyhodnocení bylo provedeno pro ty nemocnice, které měly 30 a více respondentů.

**Informace, zjištění a výsledky z průzkumu lze opět shrnout do následujících šesti oblastí:**

- g) **Identifikace respondentů**
- h) **Náročnost práce a požadavky na zaměstnance**
- i) **Komunikace a informovanost pracovníků**
- j) **Motivace a systém odměňování**
- k) **Hospodárnost a efektivita provozu nemocnice**
- l) **Spokojenost zaměstnance a atraktivita zaměstnavatele**

**Výsledný žebříček průzkumu zaměstnanců je následující:**

Poř.	Nemocnice	Typ	Kraj	Obec	Body	%
1.	Nemocnice Třinec, příspěvková org.	102	Moravskoslezský kraj	Třinec V	324	80
2.	Úrazová nemocnice v Brně	102	Jihomoravský kraj	Brno	322	80
3.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	Karviná-Nové Město	293	77
4.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	101	Hl. m. Praha	Praha 2	239	71
5.	Vojenská nemocnice	102	Olomoucký kraj	Olomouc - Klášť. Hradisko	230	70
6.	Fakultní nemocnice Hradec Králové	101	Královéhradecký kraj	Hradec Králové	223	70
7.	Nemocnice Na Františku s poliklinikou	102	Hl. m. Praha	Praha 1	219	69
8.	Nemocnice Strakonice	102	Jihočeský kraj	Strakonice	200	67

9.	Ústřední vojenská nemocnice Praha	102	Hl. m. Praha	Praha 6	192	66
10.	Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.	102	Vysočina	Nové Město na Moravě	165	64
11.	Nemocnice v Ústí nad Orlicí	102	Pardubický kraj	Ústí nad Orlicí	150	62
12.	Nemocnice s poliklinikou Havířov, p.o.	102	Moravskoslezský kraj	Havířov-Město	108	58
13.	Fakultní nemocnice Brno	101	Jihomoravský kraj	Brno	102	57

### Ad 3. Celostátní průzkum a porovnání finančního zdraví nemocnic ČR

HCI ve spolupráci s odborným partnerem - společností **CCB - Czech Credit Bureau a.s.** (CCB) - zrealizovala toto unikátní porovnání jako první svého druhu metodou hodnocení českých nemocnic **na základě jejich finančního zdraví**. Vlastní průzkum a porovnávání proběhlo v měsíci září 2008. Bylo porovnáváno celkem 11 Fakultních nemocnic (UZIS kód 101), 58 Nemocnic – příspěvkových organizací (UZIS kód 101) a 42 Nemocnic – obchodních společností (UZIS kód 101).

#### Kategorie Fakultní nemocnice ČR (UZIS kód 101)

Pořadí	Název fakultní nemocnice	Kraj	%
1.	Fakultní nemocnice v Motole	Praha	59,38
2.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Praha	57,32
3.	Fakultní nemocnice s poliklinikou v Ostravě	Moravskoslezský	56,88
4.	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Královéhradecký	56,16
5.	Fakultní nemocnice Plzeň	Plzeňský	53,19

#### Kategorie Nemocnice - příspěvkové organizace ČR (UZIS kód 102)

Pořadí	Název fakultní nemocnice	Kraj	%
1.	Centrum Kardiovaskulární a Transplantační Chirurgie Brno	Jihomoravský	66,92
2.	Nemocnice Třinec	Moravskoslezský	65,51
3.	Městská nemocnice v Litoměřicích	Ústecký	63,19
4.	Nemocnice Vyškov	Jihomoravský	63,12
5.	Nemocnice Blansko	Jihomoravský	59,75

#### Kategorie Nemocnice - obchodní organizace ČR (UZIS kód 102)

Pořadí	Název fakultní nemocnice	Kraj	%
1.	Nemocnice Kadaň s.r.o.	Ústecký	69,65
2.	Nemocnice Milosrdných sester sv. Karla Boromejského (nezisková organizace)	Praha	67,78
3.	Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský	58,13
4.	Městská nemocnice Městec Králové a.s.	Středočeský	56,39
5.	Nemocnice Jindřichův Hradec, a.s.	Jihočeský	55,04

Z letošního měření v této strategické oblasti vyplývají obecně tyto hlavní rezervy v hospodaření českých nemocnic:

1. 38% zaměstnanců nemocnic v průzkumu (květen 2008) se vyjádřilo, že by uvítali lepší organizaci práce

2. 30% zaměstnanců se vyjádřilo, že by se v nemocnicích měly mnohem hospodárněji nakupovat služby a produkty

#### Ad 4. Efektivita procesů nemocnic

Efektivita interních procesů nemocnic, včetně medicínských informací o výsledku léčby, byla letos pouze v přípravě. Tato strategická perspektiva bude vyhodnocována v příštím projektu – budeme vás informovat.

## Absolutní - finální pořadí nemocnic ČR pro r. 2008

Pro stanovení absolutního pořadí nemocnic byly využity výsledky z jednotlivých průzkumů, které byly dle výše zmíněného klíče přepočteny na vážené průměry.

Výsledky jsou do značné míry ovlivněny ochotou zaměstnanců nemocnic spolupracovat při pořádání takovýchto projektů.

**Proto jako největší potenciál pro budoucí zlepšení vidíme zejména efektivnější komunikaci managementu nemocnic se zaměstnanci a kvalitnější komunikaci u klientů (u zaměstnanců nemocnic).**

Pro kvalitativní vyhodnocení absolutního pořadí nemocnic jsou uvedeny následující ratingové kategorie dle dosažené celkové úspěšnosti (dosažených %), přičemž ideální nemocnice má 100%:

- od 100% (včetně) do 95%	absolutní rating A+ (Výborný rating)
- od 95% (včetně) do 90%	absolutní rating A (Výborný rating)
- od 90% (včetně) do 85%	absolutní rating A- (Výborný rating)
- od 85% (včetně) do 80%	absolutní rating B+ (Velmi dobrý rating)
- od 80% (včetně) do 75%	absolutní rating B (Velmi dobrý rating)
- od 75% (včetně) do 70%	absolutní rating B- (Velmi dobrý rating)
- od 70% (včetně) do 65%	absolutní rating C+ (Dobrý rating)
- od 65% (včetně) do 55%	absolutní rating C (Dobrý rating)
- od 55% (včetně) do 50%	absolutní rating C- (Dostatečný rating)
- od 50% (včetně) do 45%	absolutní rating D+ (Problematický rating)
- od 45% (včetně) do 40%	absolutní rating D (Velmi problematický rating)
- od 40% (včetně) níže	absolutní rating D (Nevyhovující rating)

**Finální pořadí nemocnic tedy je následující:**

Absolutní pořadí	Nemocnice	Typ	Kraj	Obec	Rating
1.	Nemocnice Třinec, příspěvková org.	102	Moravskoslezský kraj	Třinec V	B
2.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	Karviná-Nové Město	B
3.	Vojenská nemocnice Olomouc	102	Olomoucký kraj	Olomouc - Kláš. Hradisko	B-
4.	Nemocnice Strakonice	102	Jihočeský kraj	Strakonice	B-
5.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	101	Hl. m. Praha	Praha 2	B-
6.	Fakultní nemocnice Hradec Králové	101	Královéhradecký kraj	Hradec Králové	B-
7.	Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.	102	Vysočina	Nové Město na Moravě	C+

8.	Nemocnice Na Františku s poliklinikou	102	Hl. m. Praha	Praha 1	C+
9.	Nemocnice v Ústí nad Orlicí	102	Pardubický kraj	Ústí nad Orlicí	C
10.	Fakultní nemocnice Brno	101	Jihomoravský kraj	Brno	C-

### Konkrétní výsledky v jednotlivých strategických perspektivách:

Absolut. pořadí	Nemocnice	Zaměstnanci 2008				Pacienti 2008					Finanční zdraví 2008				Absolut. %
		počet hlasů	body	%	poř.	počet hlasů	body	%	váha %	poř.	skóre	%	koef.	poř.	
1.	Nemocnice Třinec, příspěvková org.	36	324	80,0	1.	140	202	80,8	2,0	3.	8,92	65,5	0,655072	1.	76,76
2.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	47	293	77,0	2.	128	227	84,7	2,0	1.	2,80	54,9	0,548696	5.	75,32
3.	Vojenská nemocnice Olomouc	50	230	70,0	4.	223	210	82,0	2,0	2.	2,46	54,3	0,542754	6.	72,08
4.	Nemocnice Strakonice	68	200	67,0	7.	533	198	80,1	2,0	5.	4,68	58,1	0,581304	2.	71,35
5.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	168	239	71,0	3.	322	187	78,4	2,0	7.	4,21	57,3	0,573188	3.	71,27
6.	Fakultní nemocnice Hradec Králové	293	223	70,0	5.	222	180	77,3	2,0	9.	3,54	56,2	0,561594	4.	70,18
7.	Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.	234	165	64,0	8.	1158	189	78,7	2,0	6.	1,25	52,2	0,521739	7.	68,40
8.	Nemocnice Na Františku s poliklinikou	37	219	69,0	6.	109	199	80,3	2,0	4.	-3,58	43,8	0,437681	8.	68,33
9.	Nemocnice v Ústí nad Orlicí	83	150	62,0	9.	180	186	78,2	2,0	8.	-10,75	31,3	0,313043	10.	62,44
10.	Fakultní nemocnice Brno	139	102	57,0	10.	81	86	62,5	2,0	10.	-8,60	35,0	0,350362	9.	54,24

Poznámka: hodnocení je závislé na **dostupnosti údajů** z českých nemocnic (viz jednotlivé fáze měření).

### Závěrečný komentář:

Vzhledem k množství dostupných dat, zejména v perspektivě průzkumu zaměstnanců, bylo možno absolutně vyhodnotit pouze 10 nemocnic. Absolutní umístění českých nemocnic je hodnoceno jako pouze průměrnou ratingovou hodnotou - zejména z důvodu **celkově nízké úrovně finančního zdraví českých nemocnic**.

**Kontakt:**

Celostátní projekt **NEMOCNICE ČR 2008** - HealthCare Institute, [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)

Daniel Vavřina, tel: +420 608 878 400, [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

Petr Formánek, projektový manažer – [p.formanek@hc-institute.org](mailto:p.formanek@hc-institute.org)



**Partneři celostátního projektu hodnocení nemocnic – Nemocnice ČR 2008**

<p>hlavní partneři</p> 	<p>sponzor projektu</p> 	<p>sponzor hlavní ceny</p> 	
<p>marketingoví partneři</p> 	<p>hlavní mediální partner</p> 	<p>mediální partneři</p> 	
<p>partneři</p> 	<p>občasní partneři</p> 	<p>realizační partneři</p> 	<p>sponzor ceny</p> 