

FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA A NEMOCNICE HAVÍŘOV, P.O. OBHÁJILY SVÉ PRVENSTVÍ V KATEGORI ONLINE KOMUNIKACE NEMOCNIC. ZE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN SI PRVNÍ PŘÍČKU ZASLOUŽILA ZAMĚSTNANECKÁ POJIŠŤOVNA ŠKODA.

Praha, 28. listopadu 2023 – HealthCare Institute společně s komunikační agenturou [AMI Communications](#) každoročně hodnotí, jakým způsobem komunikují české nemocnice a zdravotní pojišťovny. Tento rok se uskutečnil již 18. ročník průzkumu „Nejlepší nemocnice ČR“, po šesté byla součástí hodnocení i kategorie „Nejlepší online komunikace nemocnic“. Nemocnice se hodnotí v rámci dvou kategorií. První místo v žebříčku fakultních nemocnic letos obhájila Fakultní nemocnice Ostrava. Nemocnice Havířov zvítězila již podruhé v kategorii ostatních nemocnic. Popáté hodnotila porota i online komunikaci zdravotních pojišťoven, kde své prvenství získala Zaměstnanecká pojišťovna Škoda. Slavnostní vyhlášení vítězů proběhlo 28. listopadu 2023 v pražském hotelu Clarion.

VÝSLEDKY ONLINE KOMUNIKACE NEMOCNIC A ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN V ROCE 2023

FAKULTNÍ NEMOCNICE

Umístění v roce 2023	Organizace
1.	Fakultní nemocnice Ostrava
2.	Fakultní nemocnice Bulovka
3.	Fakultní nemocnice Brno

OSTATNÍ NEMOCNICE

Umístění v roce 2023	Organizace
1.	Nemocnice Havířov, p.o.
2.	Nemocnice Na Homolce
3.	Nemocnice Pardubického kraje, a.s.
4.	Krajská nemocnice T. Bati, a.s.
5.	Nemocnice Plzeňského kraje, a.s.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY

Umístění v roce 2023	Organizace
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
3.	RBP, zdravotní pojišťovna

Nemocnice a pojišťovny hodnotili experti na online komunikaci z AMI Digital a odborníci z HealthCare Institute. Hodnotili nejen obsah webových stránek jednotlivých institucí, ale také to, jak jsou uživatelsky přívětivé, bezpečné či jak myslí na hendikepované návštěvníky. Jedním z kritérií byla i rychlost načítání, kvalita mobilního zobrazení a reprezentace jednotlivých nemocnic a pojišťoven na sociálních sítích. V kategorii fakultních nemocnic zvítězila **Fakultní nemocnice Ostrava** díky modernímu a atraktivnímu designu, přehlednosti a uživatelské přívětivosti stránek. Výborná byla v době měření také odezva a rychlost stránek, a to jak na mobilních zařízeních, tak na desktopech. Ovládání na PC i mobilních zařízeních je jednoduché a pravidelné aktualizaci obsahu a aktivitě nemocnice na sociálních sítích nebylo co vytknout. Na druhé a třetí pozici se v kategorii fakultních nemocnic umístily internetové stránky Fakultní nemocnice Bulovka a stránky Fakultní nemocnice Brno.

„Kvalita online komunikace nemocnic i zdravotních pojišťoven rok od roku roste. Zvyšuje se přitom úroveň jak webů, tak i komunikace na sociálních sítích, včetně obsahu a úplnosti informací, uživatelské přívětivosti a designu,“ říká **Vladan Crha, Managing Director** agentury [AMI Digital](#), která se podílela na hodnocení.

Vítězem kategorie nefakultních nemocnic se stala, stejně jako vlani, **Nemocnice Havířov, p.o.** Web má moderní a atraktivní design, je přehledný a samotný průchod webem je velmi intuitivní a snadný. Přehledná struktura webu a celkově velice kvalitní uživatelská přívětivost je velmi silnou stránkou webu. Z technického hlediska jsou stránky zpracovány výborně, fungují spolehlivě a celková optimalizace je na výborné úrovni. Skvělá je i odezva webu na mobilních zařízeních a také obsahová stránka webu. Web má přehlednou strukturu, je často aktualizovaný a celková komunikace nemocnice pomocí webových stránek směrem k návštěvníkům webu je na vynikající úrovni. Druhou příčku si udržela, stejně jako vlani, Nemocnice Na Homolce. Třetí místo obsadily webové stránky holdingu Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

Zaměstnanecká pojišťovna Škoda získala prvenství v kategorii online komunikace zdravotních pojišťoven. Zcela nový a přepracovaný design je velmi moderní, vzdušný a celková atraktivita stránek je na skvělé úrovni. Z pohledu struktury a přehlednosti je web rovněž příkladný. Uživatelská přívětivost je na velmi vysoké úrovni a uživatel se na webu orientuje snadno a rychle. Web je samozřejmě responsivní a na mobilních zařízeních se ovládá rovněž výborně. Kvalita technického zpracování je vynikající a v době testování byla velmi rychlá i odezva webu – na počítačích i mobilních zařízeních. Web je pravidelně aktualizován a po obsahové stránce je rovněž vše v naprostém pořádku. Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky a RBP, zdravotní pojišťovna získaly druhé a třetí místo.

„Digitalizace prostupuje všemi odvětvími a v tak dynamickém prostředí, jakým zdravotnictví bezesporu je, má nemalý přínos pro pacienty nemocnic i klienty zdravotních pojišťoven. Také samotné zdravotnické instituce významně přesunuly své aktivity do online prostředí, ve kterém se mohou prezentovat a efektivně komunikovat s širokou veřejností. Požadavky na rychlejší vyhledání aktuálních informací, možnosti řešit záležitosti tzv. online a ideálně na různých zařízeních měly za následek, že se nemocnice a zdravotní pojišťovny snaží co nejvíce přiblížit svým klientům online cestou. Jsem proto moc rád, že společně s kolegy ze společnosti AMI Digital a AMI Communications můžeme již 6. rokem hodnotit tuto perspektivní kategorii a postupně sledovat, jak tyto instituce neustále zlepšují své online prostředí po obsahové, vizuální i technické stránce a využívají další online komunikační kanály (například mobilní aplikace), které vycházejí vstříc potřebám klientů. Výsledky našeho měření v průběhu let ukazují, jak se postupně modernizovaly webové stránky jednotlivých subjektů, což má za následek, že hodnocení jednotlivých parametrů je čím dál vyrovnanější a má smysl v něm i nadále pokračovat,“ říká zakladatel [HealthCare Institute](#) **Daniel Vavřina**.

Slavnostní vyhlášení proběhlo již tradičně 28. listopadu v pražském hotelu Clarion, kde vítězové z řad fakultních a ostatních nemocnic a také zdravotních pojišťoven převzali od partnera kategorie, společnosti AMI Communications, výhru v podobě poukazu na mediální trénink pro dvě osoby či praktické školení online komunikace v hodnotě 25 tisíc korun.

Průběh hodnocení probíhal tak, že v první fázi byl realizován kvalitativní výběr firmou AMI Digital, která vybrala ze 148 nemocnic 10 finalistů z řad standardních nemocnic a 5 z řad fakultních nemocnic, zároveň bylo vybráno všech 7 webů zdravotních pojišťoven. Hodnocení se následně účastnil expert AMI Digital a expert HealthCare Institute. Výsledek byl sestaven na základě váženého průměru hodnocení jednotlivých hodnotitelů. Hodnocení HealthCare Institute bylo zohledněno z 50 % a hodnocení AMI Digital také z 50 %.

PROFILY REALIZÁTORŮ

PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.

[HealthCare Institute o.p.s.](#) je nezisková organizace, která pomáhá postupně zvyšovat bezpečnost a kvalitu českého zdravotnictví prostřednictvím zacílených projektů.

EFEKTIVNÍ NEMOCNICE



Odborná **konference**, které se každoročně účastní přes 1000 osobností z řad vrcholového managementu nemocnic, zdravotních pojišťoven, krajů a zainteresovaných firem a organizací.

NEJLEPŠÍ NEMOCNICE



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **finanční** zdraví nemocnic a **bezpečnost a spokojenost** pacientů a zaměstnanců v českých nemocnicích.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na zlepšování **kvality služeb** směrem k poskytovatelům zdravotní péče a k pojištěncům.

BAROMETR ZDRAVOTNICTVÍ



Průzkum mezi **řediteli** českých i slovenských nemocnic, kteří hodnotí stávající situaci ve zdravotnictví.

BAROMETR MEZI MEDIKY



Průzkum mezi **studenty** českých i slovenských **lékařských fakult** má za cíl sledovat změny nálad budoucích mediků ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

BAROMETR MEZI SESTRAMI



Průzkum mezi **studenty českých škol**, vzdělávajících ve zdravotnických oborech, má za cíl sledovat změny nálad budoucích sester ve vztahu k českému zdravotnictví.

BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI



Průzkum sleduje úroveň poskytované zdravotní péče ve vztahu k **pacientům** se **specifickými potřebami** a pomáhá rozšiřovat povědomí o možnostech patientských organizací.

BAROMETR MEZI ZAMĚSTNAVATELI



Průzkum zaměřený na otázky **zdraví zaměstnanců** a vztah zaměstnavatelů se zdravotními pojišťovnami.

PROFIL AMI COMMUNICATIONS A AMI DIGITAL

AMI Communications poskytuje komplexní služby v oblasti public relations i Public Affairs, zahrnující vše od strategického poradenství, přes poradenství a exekutivu v oblasti korporátní, produktové, krizové, online i interní komunikaci až po realizaci mediálních tréninků a eventů. Díky profesionálům z AMI zaměřujícím se na nejrůznější odvětví klientů, například zdravotnictví, IT/telco, Consumer Marketing, finance, průmysl či potravinářství, klienti mají jistotu, že se jim bude věnovat ten, kdo jejich byznysu rozumí. [AMI Digital](#) poskytuje služby v oblasti komunikace na sociálních sítích a online marketingu.

KONTAKTY

ORGANIZÁTOR CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU NEMOCNICE ČR:

HealthCare Institute o.p.s. – hodnocení a porovnávání kvality a efektivity ve zdravotnictví
www.hc-institute.org, www.nejlepsi-nemocnice.cz

Daniel Vavřina, zakladatel
tel.: +420 608 878 400
e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

ODBORNÍ PARTNEŘI PROJEKTU:

AMI Communications s. r. o.

www.amic.cz

Andrej Bosanac, Senior Consultant
tel.: +420 724 012 608
e-mail: andrej.bosanac@amic.cz