

„NEMOCNICE ČR 2007“

Daniel Vavřina, HealthCare Institute

Mezinárodní konference „Efektivní nemocnice 2007“
27. 11. 2007, Ostrava

Obsah:

1. Úvod – představení
2. Vyhodnocení „Nemocnice ČR 2007“
3. Závěr - motivace

HealthCare Institute

nezisková organizace ve zdravotnictví

- projekty na podporu zkvalitnění služeb ve zdravotnictví
- pořádání odborných konferencí

Projekty ve zdravotnictví:

„NEMOCNICE ČESKÉ REPUBLIKY“

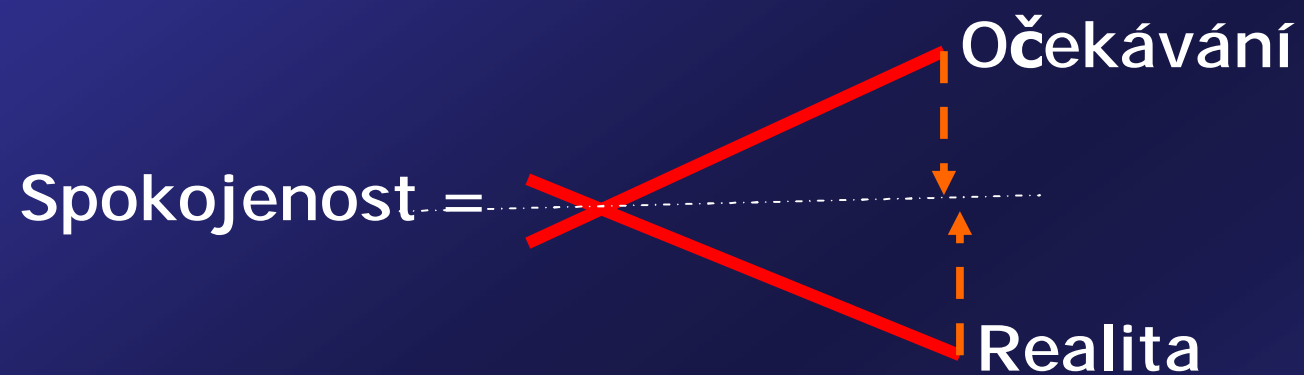
- Měření a porovnání spokojenosti pacientů nemocnic
- Měření a porovnání spokojenosti zaměstnanců nemocnic
(plán - jaro 2008)

Projekty ve zdravotnictví:

„NEMOCNICE ČESKÉ REPUBLIKY“

- Měření a porovnání spokojenosti pacientů nemocnic

Spokojenost pacienta:



Nezkušený pacient:

- ✓ *Chování lékaře*
- ✓ *Chování personálu*
- ✓ *Čistota prostředí*
- ✓ *Strava*
- ✓ *Dekor, zařízení*
- ✓ *Odborné znalosti*
- ✓ *Odborné vybavení přístroji*

Důvěra



Spokojenost

Chronický pacient:

- ✓ *Odborné znalosti*
- ✓ *Odborné vybavení přístroji*
- ✓ *Chování lékaře*
- ✓ *Chování personálu*
- ✓ *Čistota prostředí*
- ✓ *Strava*
- ✓ *Dekor, zařízení*

Důvěra



Spokojenost

Pořádání odborných konferencí:

„EFEKTIVNÍ NEMOCNICE“

- Zvyšování výkonnosti, produktivity a ziskovosti nemocnic

(vznik diskusní platformy - pohled představitelů nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů)

- Příčinné vazby dlouhodobé ziskovosti nemocnice (spokojený klient a zaměstnanec)

Obsah:

1. Úvod – představení
2. **Vyhodnocení „Nemocnice ČR 2007“**
3. Závěr - motivace

„NEMOCNICE ČR 2007“

celostátní měření spokojenosti klientů nemocnic v ČR

Cíl

- sestavení žebříčku nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb

Nemocnice

- kódy 101 a 102 dle ÚZIS

Forma hlasování

- elektronický dotazník
- tištěný dotazník v nemocnici

„NEMOCNICE ČR 2007“

celostátní měření spokojenosti klientů nemocnic v ČR

Rozsáhlá kampaň a komunikace

- média (TV, tisk, zpravodajské portály, rozhlas)
- nemocnice (komunikační tiskoviny a podpora managementu nemocnic)

Realizace

- září až listopad 2007

„NEMOCNICE ČR 2007“

celostátní měření spokojenosti klientů nemocnic v ČR

Kategorie

- „101“
- „102“
- „absolutní“

Počet hlasujících

- přes 17 tis. obyvatel

VYHLÁŠENÍ VÍTĚZŮ

„NEMOCNICE ČR 2007“

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „FAKULTNÍ NEMOCNICE“

3. místo: FN Motol
Hl. m. Praha

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „FAKULTNÍ NEMOCNICE“

2. místo: FN Hradec Králové
Kraj Královéhradecký

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „FAKULTNÍ NEMOCNICE“

1. místo: VFN
HI. m. Praha

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „ABSOLUTNÍ“

3. místo: Nemocnice Havlíčkův Brod
Kraj Vysočina

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „ABSOLUTNÍ“

2. místo: Nemocnice Milosrdných sester
sv. K. Boromejského
Hl. m. Praha

NEMOCNICE ČR 2007

Kategorie „ABSOLUTNÍ“

1. místo: Nemocnice
Městec Králové
Kraj Středočeský

Gratulujeme letošním vítězům!

Obsah:

1. Úvod – představení
2. Vyhodnocení „Nemocnice ČR 2007“
3. **Závěr - motivace**

VŠEM PAK POVZBUZENÍ DO DALŠÍHO ROČNÍKU „NEMOCNICE ČR 2008“

OBJEDNEJTE SI DETAILNÍ ZPRÁVU
A KOMPLETNÍ VÝSLEDKY MĚŘENÍ VAŠÍ NEMOCNICE
- **ZJISTĚTE SVOU SKUTEČNOU POZICI U VAŠICH KLIENTŮ**
V POROVNÁNÍ S OSTATNÍMI NEMOCNICEMI

HealthCare Institute, www.nejlepsi-nemocnice.cz