

„Hodnocení nemocnic ČR“

HealthCare Institute

Daniel Vavřina, předseda

Obsah

1. Představení realizátora a projektu
2. Poznatky z celostátních projektů
3. Návrhy a opatření
4. Závěr a diskuse

Představení realizátora

- **HealthCare Institute** – nezisková organizace se zaměřením na zvyšování kvality a produktivity ve zdravotnictví (od r. 2005), tým specialistů na řízení a zvyšování efektivity
- Specializace (fokus) na **nejvýznamnější položku v nákladech na zdravotnictví ČR** (vhodná pro optimalizaci) = 160 nemocnic s ÚZIS kódy 101 a 102:
 - Fakultní
 - Krajské + městské(celkem v tržbách 100 mld. Kč – cca **50%** z celkových výdajů na zdravotnictví)

Poznatky z celostátních projektů

projekt



(2006 – 2008)

- Proč tento projekt?
 - Soutěží nemocnic zvýšit spokojenost pacientů ČR.
- 2006 - 2008: celkem 45.000 respondentů
- Středoevropská konference „Efektivní nemocnice 2009“
- široká podpora masmédií
- transparentní informace, srovnatelné žebříčky nemocnic

Hodnocení dlouhodobé úspěšnosti nemocnice sledováním strategických ukazatelů (manažerská metodika Balanced Scorecard):



**Provázanost oblastí jako „spojitých nádob“!
aneb „Vše souvisí se vším...“**

Vysoké nároky na management nem. x Nároky na vlastníka nemocnice

Měření spokojenosti pacientů nemocnic ČR

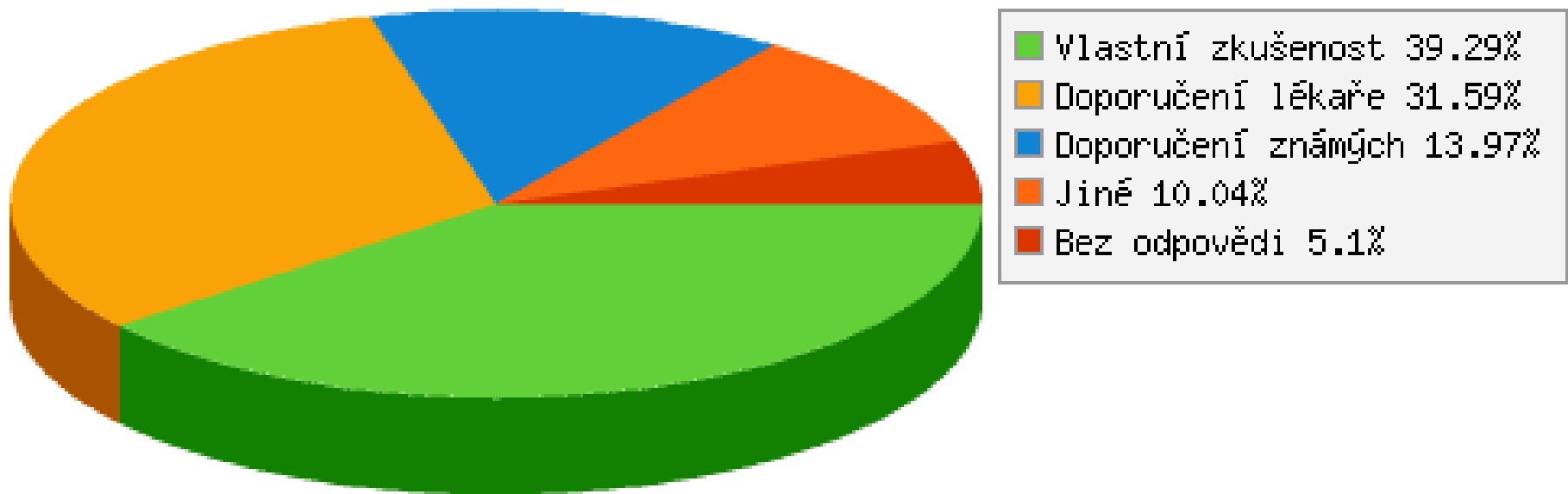
- celostátní projekt, září-říjen 2008: 13,5 tis. Respondentů
- spolupráce s Koalicí pro zdraví o.p.s.
- komunikace se **190 patientskými organizacemi**
- hodnoceno 160 nemocnic ČR (FN, krajské a městské)
- vysoká mediální atraktivita
- od r. 2009: start celoročního sledování
- dotazník: 30 nejdůležitějších otázek, tištěná a elektronická verze (poznatky z USA, GB, HOL, SR)

Měření spokojenosti pacientů nemocnic ČR

Oblasti sledování:

- **Kvalita služby nemocnice očima pacienta / klienta**
- Úroveň komunikace a informovanosti pacientů
- Prostředí nemocnice a klientský přístup personálu
- Bezpečnost, služby a strava v nemocnici
- **Rozhodovací motivy a požadavky pacientů při volbě nemocnice**

1. Na základě čeho jste se rozhodli pro tuto nemocnici ?



zdroj: výsledky celostátního průzkumu spokojenosti 13,5 tis. pacientů nemocnic ČR '08

Měření spokojenosti zaměstnanců nemocnic ČR

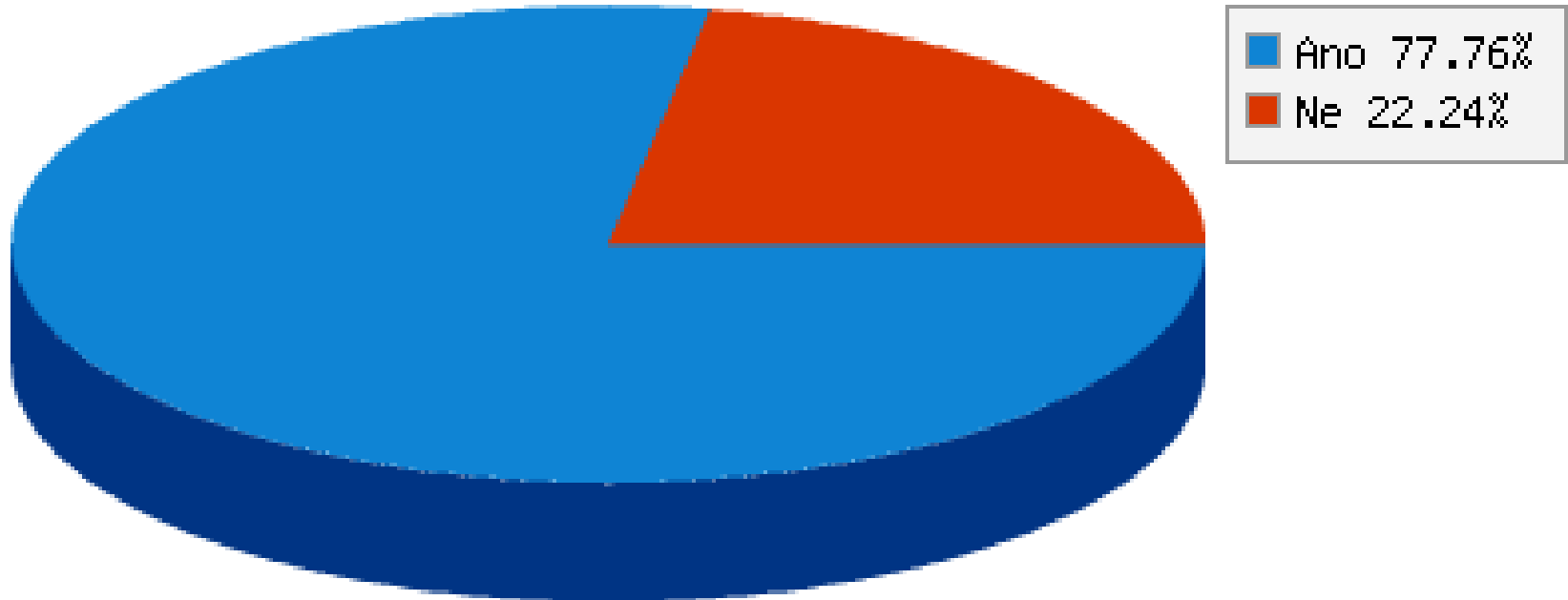
Spolupráce:

- Česká asociace sester
- Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče ČR

Analyzované oblasti:

- Náročnost práce
- Komunikace
- **Motivace** a systém odměňování
- **Hospodárnost a efektivita provozu**
(vazba - nákup péče ZP)

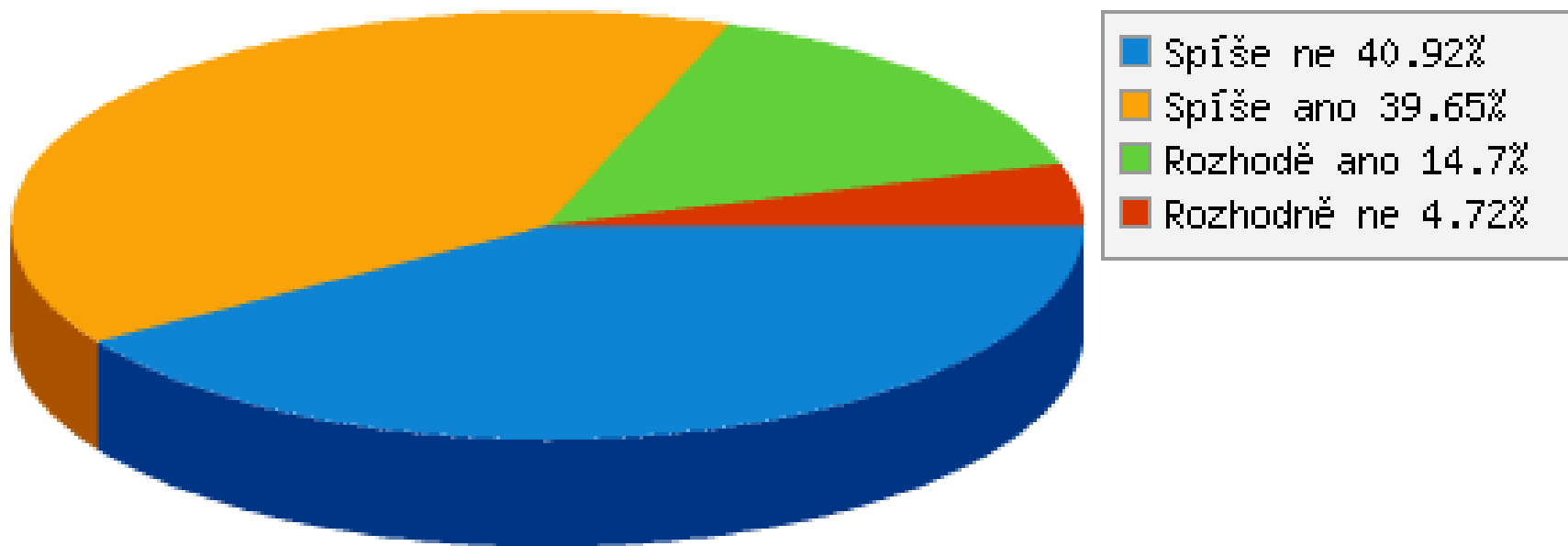
**1. Myslíte, že by šlo něco udělat pro zlepšení
spokojenosti Vašich pacientů na Vašem pracovišti?**
Odpovídali zaměstnanci



2. Co doporučujete udělat pro zlepšení spokojenosti Vašich pacientů (zákazníků)? **Odpovídali zaměstnanci**

Odpověď	Počet bodů	v %
zlepšil/a bych chování/jednání zaměstnanců našeho pracoviště k pacientům	9795	29.57
zlepšil/a bych provádění lékařských a ošetrovatelských výkonů	7736	23.35
zlepšil/a bych stravu pro pacienty	8082	24.40
vybudovat hyg. zázemí pro pacienty na našem pracovišti	5622	16.97
upravil/a bych dobu buzení a vstávání	862	2.60
upravil/a bych čas podávání jídel pacientům	166	0.50
jiné	863	2.61

3. Může se na Vašem pracovišti zlepšit hospodárnost provozu? **Odpovídali zaměstnanci**



zdroj: výsledky celostátního průzkumu spokojenosti 1.884 zaměstnanců nemocnic 2008

4. Jaké řešení byste navrhnul/a pro zvýšení hospodárnosti na Vašem pracovišti?

Odpořídali zaměstnanci

Odpověď	Počet bodů	v %
Hospodárněji nakupovat služby a produkty	7059	29.98
Efektivněji plánovat provoz	5107	21.69
Zavést efektivnější systém řízení	3834	16.28
Racionálněji využívat finanční prostředky	3213	13.65
Racionálněji využívat pracovní dobu	2390	10.15
Další řešení	1941	8.24

Měření finančního zdraví nemocnic ČR

- celostátní projekt, ratingová společnost **CCB – Czech Credit Bureau a.s.**
- výsledek prezentován v Hospodářských novinách 29.9.08
- verifikace údajů – zdroj portál **Ministerstva financí ČR**
- porovnáváno celkem 111 nemocnic ČR (dostupnost dat k 31.8.2008)
- **zjištění – kdo nezveřejňuje své výsledky, ztrácí důvěryhodnost a většinou měl slabší finanční kondici!**

kategorie:

- fakultní nemocnice (UZIS 101)
- nemocnice – příspěvkové organizace (UZIS 102)
- nemocnice – obchodní organizace (UZIS 102)

Měření efektivity interních procesů nemocnic ČR

- celostátní projekt, „pilot“ ve stádiu přípravy
- kvalita léčby
- úroveň inovací a zlepšování procesů

Představení projektu

„Konsolidace průzkumů spokojenosti pacientů“

- kvalita subjektivní (zákazník) + objektivní (klinická data)
- **diferencování plateb ZP dle úrovně kvality** poskytované péče
- vznik „šablony“ pro jednotné, **konsolidované** hodnocení poskytovatelů péče (hospitalizace, ambulance)

Důvody pro zahájení soutěže?

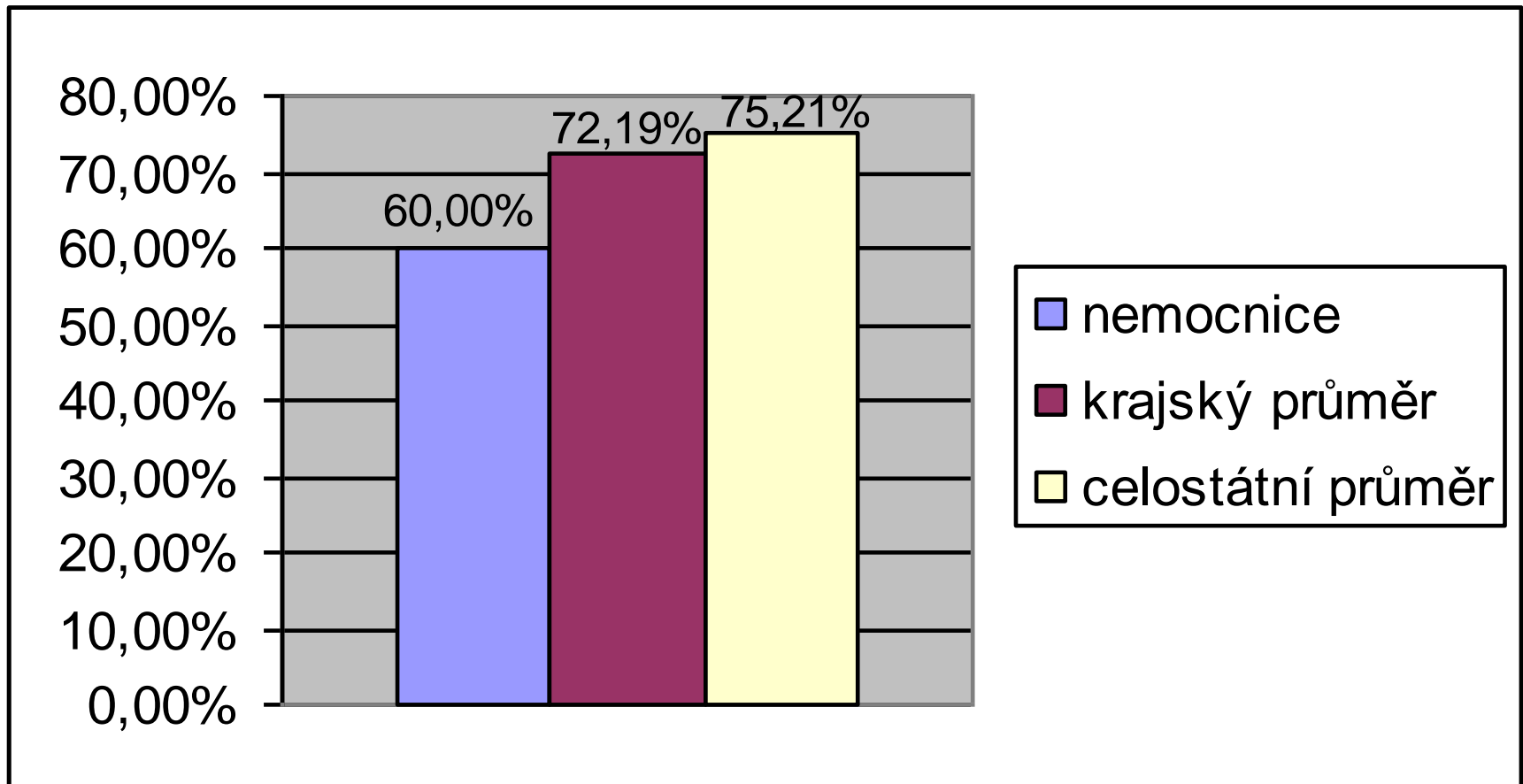
- Hospodářská stagnace a propouštění
- méně peněz při výběru ZP
- náročnější výběr ZZ
- komplexnější hodnocení nemocnic ze strany ZP
- větší konkurence
- **nastane větší tlak na majitele a vedení nemocnic při nákupu péče !!!**

Důvody pro zahájení soutěže?

- nutná **změna strategie** nemocnic
- tlak na přesnější rozhodování manažerů
- potřeba **externích informací pro hodnocení úspěšnosti naší nemocnice**
- např. „**Detailní externí analýzy o nemocnici**“
– viz HealthCare Institute

Grafická ukázka porovnání výkonnosti

Úspěšnost nemocnice v porovnání s ratingem nemocnic v kraji a v ČR



Předpoklady pro úspěšnou realizaci

- **Žebříčky nemocnic** - transparentní soutěž poskytovatelů zdravotních služeb
- Jednotná pravidla „hry“ – celostátní metodika
- Medializace výsledků, otevřenost
- **Podpora vlastníků a vedení nemocnic**

POZVÁNKA

4. ročník Středoevropské konference „Efektivní nemocnice 2009“

Zaměření: sdílení a konfrontace manažerských zkušeností

Zavádění nové strategie nemocnic a zdravotních pojišťoven z České republiky, Slovenska a Polska

- co bude letos na programu? Novinky, názory a návody z pohledu vrcholových manažerů nemocnic a ZP

Cílová skupina:

- management a majitelé nemocnic a ZP

Termín: **listopad 2009**

Místo konání: **Praha**

Naši partneři v roce 2009

hlavní partneři



sponzor projektu



sponzor hlavní ceny



sponzoři ceny



marketingoví partneři



partneři



odborní partneři



hlavní mediální partner

Zdravotnické
noviny

mediální partneři



realizační partneři



organizátor

HCI
HealthCare Institute

ZÁVĚR

Děkuji Vám za pozornost.

Vaše otázky – návrh diskuse?

HealthCare Institute

Daniel Vavřina, předseda organizace

www.hc-institute.org

d.vavrina@hc-institute.org

tel: +420 608 878 400