



Vyhodnocení celostátního projektu

„NEMOCNICE ČR 2013“

**Daniel Vavřina, předseda
HealthCare Institute**

Metodika měření

Komplexní hodnocení

- moderní manažerská metodika **Balanced Scorecard** (prezentováno v rámci M.B.A. programu)
- Cíl: zajištění **dlouhodobé úspěšnosti nemocnic**



Faktické údaje

Oblasti letošního měření a jejich váhy na měření:

- | | |
|------------------------------------------|-----|
| - Spokojenost hospitalizovaných pacientů | 25% |
| - Spokojenost ambulantních pacientů | 25% |
| - Spokojenost zaměstnanců nemocnic | 25% |
| - Finanční kondice nemocnic | 25% |

Faktické údaje

Termín sběru dotazníků ze 157 nemocnic ČR :

START: 1. BŘEZNA 2013

UKONČENÍ: 30. ZÁŘÍ 2013

- sledovány nemocnice s ÚZIS kódy 101 a 102 (akutní I.)
- s více než 100 respondenty u pacientů
- s více než 100 respondenty u zaměstnanců
- od r. 2006 již více než **300.000 respondentů**
- **OBECNĚ: Hodnocení kvality podporuje MZČR**

Faktické údaje

Oblast „Spokojenost pacientů“:

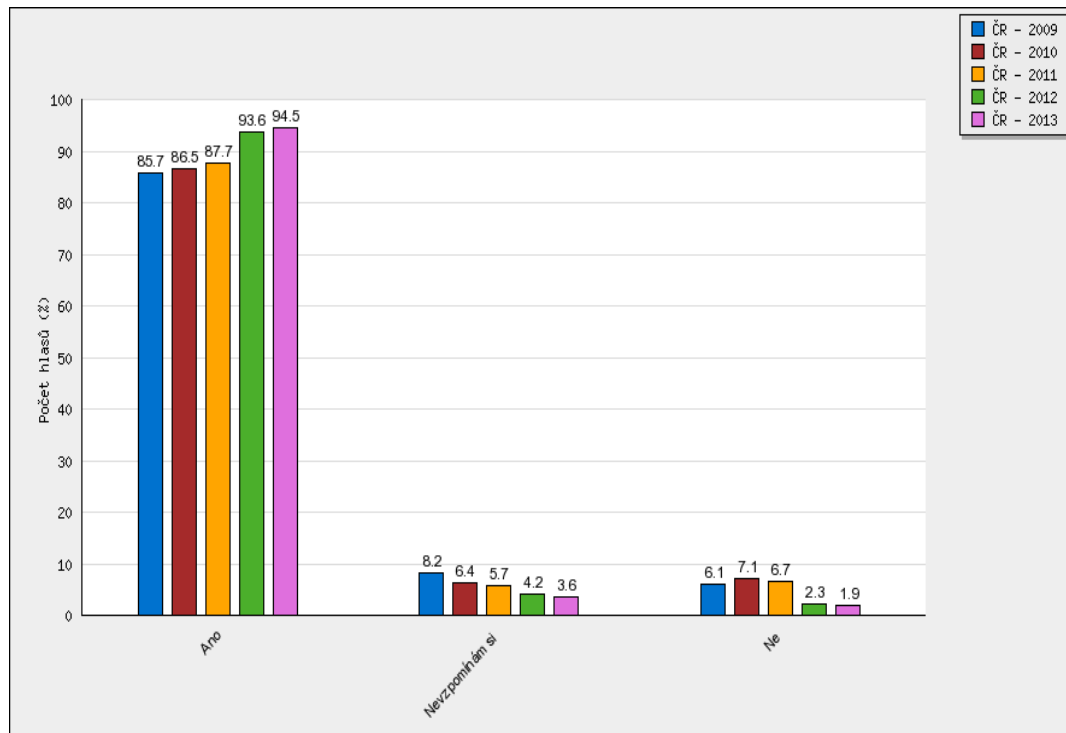
- hospitalizovaní téměř 50 tis (98% tištěné dotazníky, 2% elektronické) = **REKORD**
- ambulantní 30 tis (95% tištěné dotazníky, 5% elektronické)
- = **REKORD**
- spolupráce s pojištěnci a zdravotními pojišťovnami
- mailing zdravotních pojišťoven (vazba na výši úhrad?)
- komunikace se 165 patientskými organizacemi ČR
- možnost dodat detailní hodnocení pro management nemocnice

Letošní novinky

- dotazníky pro ambulantní a hospitalizované pacienty vycházejí vstříc národní akreditaci řízení kvality
- testováno v nemocnicích fakultního a okresního formátu s akreditacemi
- vazba na vnitřní audit
- vazba na bezpečnostní cíle WHO a MZČR

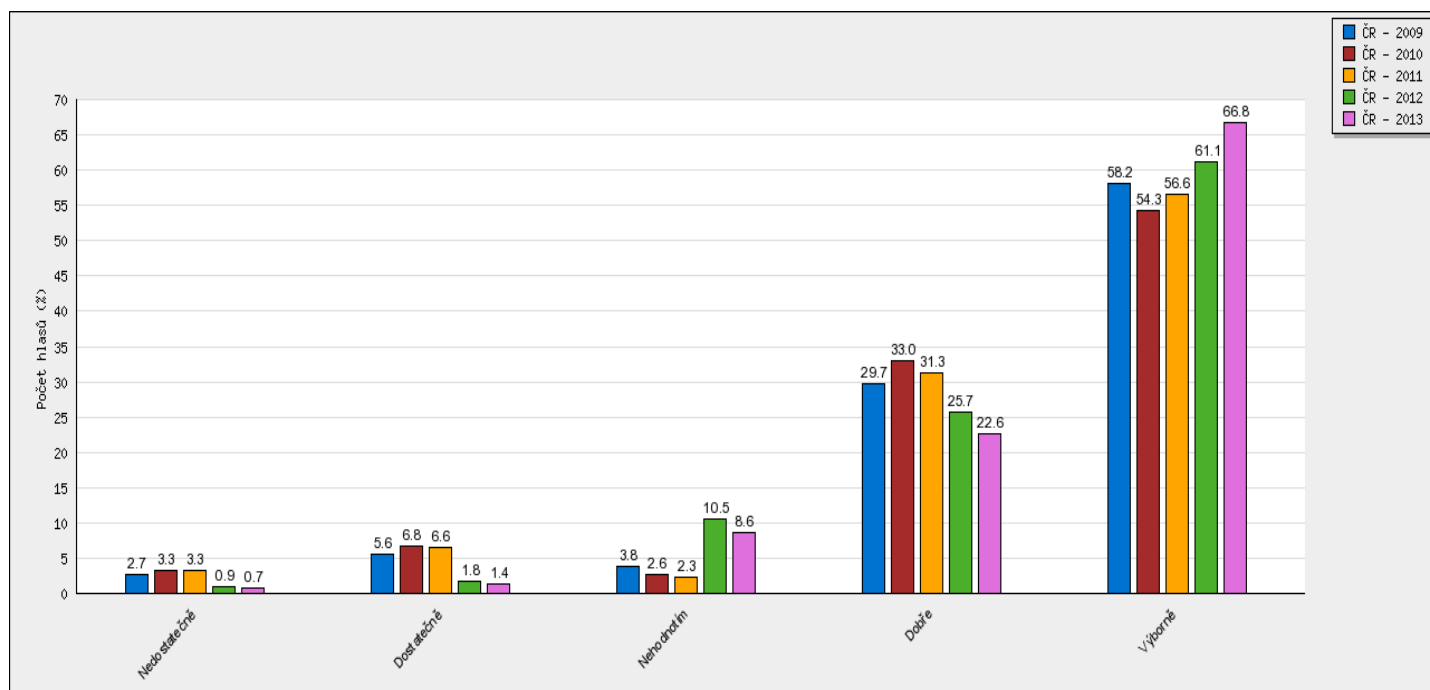
Postřehy z měření – spokojenost pacientů:

- zaznamenán meziroční nárůst spokojenosti pacientů s pochopením navrženého postupu léčby (od roku 2009 do roku 2013 se spokojenost zvýšila o 8,8 procentních bodů - tj. z 85,7% na 94,5%)



Postřehy z měření – spokojenost pacientů:

- pozitivně hodnotíme také zlepšení komunikace hospitalizovaných pacientů jak s lékaři (o 5,7 procentních bodů - tj. z 61,1% na 66,8%), tak i se zdravotními sestrami (o 4,7 procentních bodů – tj. z 68,7% na 73,4%)



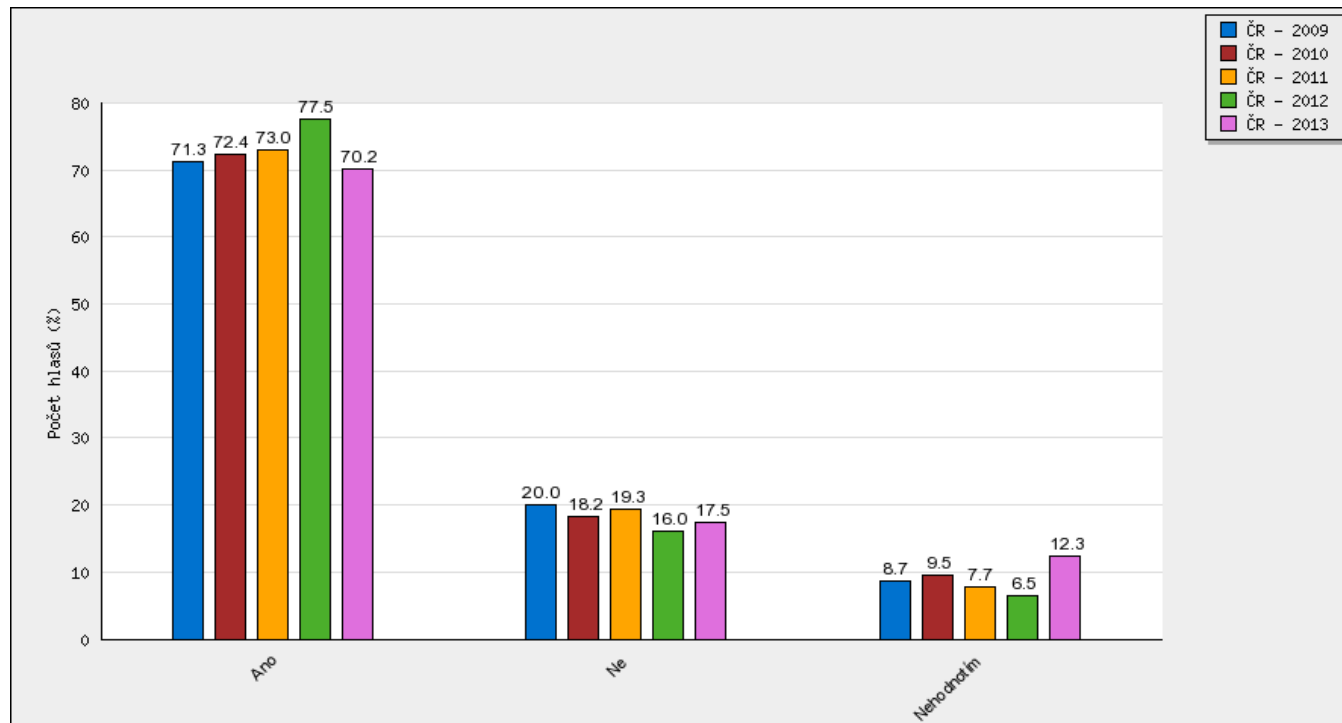
Faktické údaje

Oblast „Spokojenost zaměstnanců“:

- spolupráce s Odborovým svazem zdravotnictví a sociální péče ČR
- spolupráce s Českou asociací sester
- spolupráce s Českou lékarnickou komorou
- komunikace s vedoucími personálního úseku v nemocnicích
- téměř 7 tis. účastníků průzkumu (63% tištěné dotazníky, 37% elektronické dotazníky) = REKORD
- možnost dodat detailní hodnocení pro management nemocnice

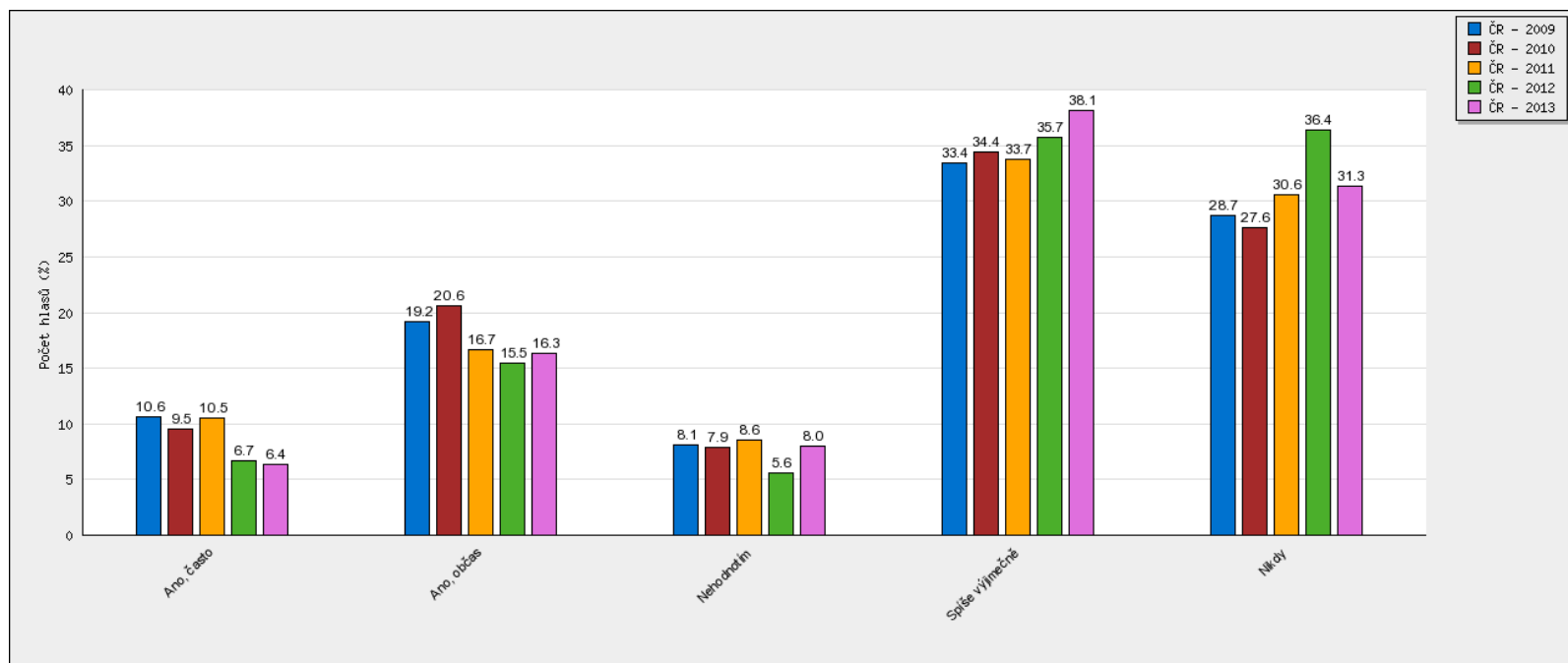
Postřehy z měření – spokojenost zaměstnanců:

- negativní trend jsme zaznamenali v oblasti realizování pravidelných pracovních porad (pokles o 7,3 procentních bodů – tj. z 77,5% na 70,2%)



Postřehy z měření – spokojenost zaměstnanců:

- meziročně se mírně zvýšil tlak na zaměstnance ze strany nadřízených do přesčasů, a to o 5,1 procentních bodů





Faktické údaje

Oblast „Finanční kondice“:

- spolupráce s CRIF – Czech Credit Bureau a.s.
- **hodnoceny fakultní nemocnice, příspěvkové organizace a obchodní společnosti**
- **seznam hodnotících a poměrových ukazatelů viz web HCI (p.o. vs o.s.)**



Detaily měření

- Zpráva z měření ČR 2013 – viz web
- Detailní hodnotící zpráva o nemocnici pro management (NA OBJEDNÁVKU – rezervy nemocnice) (nástroj pro management) – viz web
- Nástroj pro podporu akreditací a certifikací – kontinuální řízení kvality – viz web



Výsledky 2013



FINANČNÍ KONDICE 2013

Data zpracovala a žebříčky sestavila společnost
CRIF – Czech Credit Bureau, a. s

Nemocnice ČR 2013

z pohledu FINANČNÍ KONDICE:

(KATEGORIE FAKULTNÍ NEMOCNICE)

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

Data zpracovala a žebříčky sestavila společnost CRIF – Czech Credit Bureau, a. s

Nemocnice ČR 2013

z pohledu FINANČNÍ KONDICE:

(KATEGORIE OBCHODNÍ SPOL.)

- 1. Nemocnice Kadaň, s.r.o.**
2. Nemocnice Prachatice, a.s.
3. Nemocnice Český Krumlov, a.s.

Data zpracovala a žebříčky sestavila společnost CRIF – Czech Credit Bureau, a. s

Nemocnice ČR 2013

z pohledu FINANČNÍ KONDICE:

(KATEGORIE PŘÍSP. ORG.)

**1. Centrum kardiovaskulární
a transplantační chirurgie**

2. Revmatologický Ústav

3. Městská nemocnice v Odrách

Data zpracovala a žebříčky sestavila společnost CRIF – Czech Credit Bureau, a. s



ZAMĚSTNANCI 2013

Nemocnice ČR 2013

z pohledu ZAMĚSTNANCŮ:

(kategorie Fakultní nemocnice)

- 1. Fakultní nemocnice Ostrava - 4 ***
2. Fakultní nemocnice Hradec Králové - 3 *
3. Všeobecná fakultní nemocnice v Praze - 3 *

Nemocnice ČR 2013 z pohledu ZAMĚSTNANCŮ:

**1. Nemocnice Podlesí, a.s.,
člen skupiny Agel, a.s. - 5 ***

2. Karvinská hornická nemocnice a.s. - 4 *

3. Ústav hematologie a krevní transfuze - 4 *



PACIENTI HOSPITALIZOVANÍ 2013

Nemocnice ČR 2013 z pohledu PACIENTŮ: (kategorie Fakultní nemocnice)

- 1. Fakultní nemocnice v Motole - 5***
2. Fakultní nemocnice Hradec Králové - 5*
3. Všeobecná fakultní nemocnice v Praze - 5*

Nemocnice ČR 2013 z pohledu PACIENTŮ:

1. Masarykův onkologický ústav - 5 *

2. Vojenská nemocnice Olomouc - 5 *

3. Nemocnice Podlesí, a.s., člen skupiny Agel, a.s. - 5 *



PACIENTI AMBULANTNÍ 2013

Nemocnice ČR 2013

z pohledu PACIENTŮ (ambulance):

(kategorie Fakultní nemocnice)

- 1. Fakultní nemocnice Hradec Králové - 5***
2. Fakultní nemocnice Královské Vinohrady - 5*
3. Fakultní nemocnice Ostrava - 5*

Nemocnice ČR 2013 z pohledu PACIENTŮ (ambulance):

1. Masarykův onkologický ústav - 5*

2. SWISS MED CLINIC, s.r.o. - 5*

3. Nemocnice Podlesí, a.s.,
člen skupiny Agel, a.s. - 5*



ABSOLUTNÍ KATEGORIE 2013



Nemocnice ČR 2013

ABSOLUTNÍ (4 oblasti zároveň):

(kategorie Fakultní nemocnice)

1. Fakultní nemocnice Hradec Králové - 4*
2. Fakultní nemocnice Ostrava - 4*
3. Všeobecná fakultní nemocnice v Praze - 4*

Nemocnice ČR 2013

ABSOLUTNÍ (4 oblasti zároveň):

- 1. Nemocnice Podlesí, a.s.,
člen skupiny Agel, a.s. - 5***
2. Vojenská nemocnice Olomouc - 5*
3. Nemocnice na Homolce - 5*

(hodnoceno v případě, pokud byla k dispozici data u všech 4 oblastí)

Děkuji Vám za Váš čas a pozornost.

Výsledky – detaily viz mailem a na webu HCI do 24 hodin.