

Zvyšování kvality, bezpečnosti  
a efektivity ve zdravotnictví



## **Detailní výsledky celostátního hodnotícího projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2019“**





**Obsah:**

Zkrácená tisková zpráva.....	3
Pojištěnci.....	5
Ambulantní lékaři.....	6
Ředitelé nemocnic.....	7
<b>Absolutní výsledky.....</b>	<b>8</b>
Preventivní programy.....	9
Finanční kondice .....	11
Online komunikace.....	13
Partneři.....	14
Profil.....	15



## Zkrácená tisková zpráva

HealthCare Institute o.p.s. si Vám za podpory hlavního partnera projektu CGM dovoluje předložit **výsledky celostátního projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2019“**, který byl realizován v průběhu celého roku 2019 a hodnotil 7 zdravotních pojišťoven.

Cílem projektu je zvýšení kvality poskytovaného servisu zdravotních pojišťoven jejich klientům prostřednictvím vzájemného porovnávání služeb, které nabízejí. Dále poskytnout ucelený obraz o tomto trhu a pomoci se snadněji zorientovat v produktech a službách, které zdravotní pojišťovny nabízejí.

**ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU** je unikátní žebříček zdravotních pojišťoven, který vznikl v průběhu roku 2019 z těchto pohledů:

1. **POJIŠŤENCI – váha 60 %**
2. **AMBULANTNÍ LÉKAŘI – váha 20 %**
3. **ŘEDITELÉ NEMOCNIC – váha 20 %**
4. **PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DĚTI A DOROST**
5. **FINANČNÍ ZDRAVÍ**
6. **ONLINE KOMUNIKACE – nově v roce 2019**

Data z tohoto celostátního průzkumu dále slouží managementu jednotlivých zdravotních pojišťoven jako nástroj pro vytváření lepšího tržního prostředí a zkvalitňování služeb jejich pojištěncům.

### Oblast: „Pojištěnci“

1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2. místo: Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
3. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

### Oblast: „Ambulantní lékaři“

1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

### Oblast: „Ředitelé nemocnic“

1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

**ABSOLUTNÍ vítěz projektu „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019“ (3 oblasti zároveň)**

1. místo: **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna



## DALŠÍ HODNOCENÉ OBLASTI:

### **Oblast: „Preventivní programy pro děti a dorost“**

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

### **Oblast: „Finanční kondice“**

- 1. místo: Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**
2. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

### **Oblast: „Online komunikace“**

- 1. místo: Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
2. místo: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3. místo: Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

**Pokračování projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2020“ bude probíhat v průběhu celého roku 2020.**



## Detailní zpráva z celostátního hodnotícího projektu „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019“

### 1. OBLAST

#### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU POJIŠŤENCŮ

(váha 60 % v absolutním žebříčku)

V rámci této etapy byla hodnocena kvalita a úroveň poskytovaných služeb očima pojištěnců. Proškolení tazatelé **navštěvovali pobočky** za účelem nezávislého a objektivního hodnocení kvality služeb regionálních poboček zdravotních pojišťoven (navštíveno bylo téměř 75 pracovišť v 15 městech napříč území České republiky). Volali na **informační linky, call centra** a kontaktovali zdravotní pojišťovny prostřednictvím **e-mailu a dopisů zaslaných poštou**. V rámci této etapy byla také provedena **průzkumná sonda mezi hospitalizovanými pacienty** (téměř 55 tis.), **ambulantními pacienty** (téměř 40 tis.) a **zaměstnanci nemocnic** (téměř 7 tis.).

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2.	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
3.	Zaměstnanecská pojišťovna Škoda

#### Hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu pojištěnců:

- sada otázek prověřuje spokojenost klientů se službami, které jejich zdravotní pojišťovny poskytují
- otázky jsou součástí dotazníkového šetření mezi pacienty nemocnic a zaměstnanci nemocnic – viz projekt „Nemocnice ČR“

#### Hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu klienta: (skládá se z několika podkategorií)

- Osobní návštěva poboček zdravotních pojišťoven prostřednictvím školených realizátorů s podobnou typologií klienta – v rámci těchto návštěv jsou hodnoceny pobočky na základě předem stanovených kritérií, mezi něž spadají například celková připravenost pracovišť pro své klienty, vystupování pracovníků poboček z pohledu řešení problému klienta, ale také jejich profesionality a zdvořilosti a v neposlední řadě také kritéria exteriéru i interiéru pobočky.
- Reakce zdravotních pojišťoven na zaslané dotazy prostřednictvím e-mailové korespondence - v rámci této etapy se sleduje například obsahová rovina, reakční doba zdravotních pojišťoven, ale také formální náležitosti e-mailové komunikace a jiné.
- Reakce zdravotních pojišťoven na zaslané dotazy prostřednictvím poštovní korespondence - v rámci této etapy se, stejně jako v případě e-mailové korespondence, sleduje například obsahová rovina, reakční doba zdravotních pojišťoven nebo formální náležitosti písemné komunikace.
- Kontaktování zdravotních pojišťoven prostřednictvím volání na kontaktní linky s předem definovanými dotazy – v rámci této etapy se sleduje například analýza potřeb klienta s následným srozumitelným návrhem na řešení, celková komunikace, dovolatelnost na kontaktní linku v různou denní dobu a jiné.



## 2. OBLAST

### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU AMBULANTNÍCH LÉKAŘŮ

(váha 20 % v absolutním žebříčku)

Zdravotní pojišťovny byly hodnoceny prostřednictvím unikátního online průzkumu mezi 10.000 oslovenými lékaři.

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
3.	Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna

V rámci této etapy byl hodnocen především profesionální přístup a úroveň partnerského jednání zdravotních pojišťoven. V souvislosti s tímto hodnocením bylo zkoumáno 8 klíčových oblastí (např. komunikace, dodržování vzájemných dohod a zohledňování kvality péče v úhradách a další). Finanční stránka partnerství v tomto ročníku nebyla hodnocena.

#### Postřehy z měření

Ambulantní lékaři se vyjadřovali mimo jiné také v otázce: „Co navrhuje změnit u zdravotních pojišťoven?“

Ve všech pojišťovnách bez rozdílu považují ambulantní lékaři za nejdůležitější změnit:

- výši a systém úhrad,
- podporu léčby šetrnější pro pacienty,
- možnost předepisovat léky bez omezení preskripce.

Z volných odpovědí na tuto otázku se vyskytovaly například tyto náměty pro zdravotní pojišťovny:

- pravidelná informovanost o nových či ukončených registracích pacientů,
- větší motivace pacienta, aby pečoval o své zdraví,
- zrychlení komunikace ze stran zdravotních pojišťoven,
- zohlednit kvalitu a výsledky poskytované péče v úhradách od zdravotních pojišťoven.



### 3. OBLAST

#### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU ŘEDITELŮ NEMOCNIC

(váha 20 % v absolutním žebříčku)

Zdravotní pojišťovny hodnotili ředitelé českých nemocnic na základě profesionálního přístupu a úrovně partnerského jednání. Osloveno bylo celkem 154 nemocnic s aktuálními lůžky v České republice prostřednictvím strukturovaného samovyplňovacího dotazníku.

Kritéria hodnocení poměřovala české zdravotní pojišťovny na úrovni 14 základních oblastí (např. otevřenost komunikace, reakční doba, dodržování vzájemných dohod, zohledňování kvality péče, nabídka preventivních programů a další).

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

#### Postřehy z měření

Všechny zdravotní pojišťovny byly nejlépe hodnoceny v oblasti úrovně elektronické komunikace.

Poměrně dobře byly zdravotní pojišťovny hodnoceny v oblastech:

- dodržování vzájemných (nesmluvních) dohod,
- ochotě poskytovat data, přehledy, případně vysvětlení nad rámec povinností stanovených úhradovou vyhláškou,
- dodržování postupů s úhradovou vyhláškou.

Naopak největší rezervy spatřovali ředitelé nemocnic v těchto oblastech:

- zohledňování kvality poskytované péče při uzavírání smluv se zdravotnickými zařízeními,
- zohledňování kvality poskytované péče v úhradách.

**Nejlepší ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČR 2019****ABSOLUTNÍ VÍTĚZ**

(hodnoceny byly zdravotní pojišťovny, u kterých byla relevantní data pro všechny 3 oblasti zároveň):

**1. místo****VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY**

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna	Známka 2019
1.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky	2,09
2.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	2,18
3.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna	2,30

Absolutního vítězství v rámci celostátního projektu dosáhne zdravotní pojišťovna tehdy, pokud je úspěšná ve třech klíčových oblastech hodnocení, a to z pohledu pojištěnců (váha 60 %), ambulantních lékařů (váha 20 %) a ředitelů nemocnic (váha 20 %).

Management jednotlivých zdravotních pojišťoven má možnost si vyžádat analýzy z dat tohoto celostátního průzkumu a získat tak nástroj pro zlepšování kvality služeb jejich pojištěncům.

**Upozornění:** Rozdíly mezi všemi hodnocenými zdravotními pojišťovnami nebyly příliš vysoké, ba naopak byly velmi těsné (v rádech desetin bodů). Veřejně prezentujeme pouze 3 nejlépe hodnocené zdravotní pojišťovny v jednotlivých kategoriích hodnocení, ostatní jsou za nimi ve velmi těsném závěsu. Naším cílem je pozitivně oceňovat zdravotní pojišťovny, které jsou vnímány jako nejlepší očima jejich klientů, a proto zde zatím neuvádíme ostatní, kterým bychom rádi předem prezentovali detaily hodnocení.

**Bc. Vladimír Příkryl – ředitel společnosti, CompuGroup Medical ČR, s.r.o.:** „Již tradičně jsme znovu podpořili projekt ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU. Naším firemním posláním je být mostem mezi pacientem a lékařem, člověkem a systémem, současnou a budoucí, lepší podobou zdravotnictví. K tomu neodmyslitelně patří také zdravotní pojišťovny. S radostí pak sledujeme všechny pokroky, které ZP dělají v oblasti elektronizace zdravotnictví, protože to je pro nás ta správná cesta, jak pacientům poskytovat kvalitnější zdravotní péči a zároveň neustále posouvat efektivitu samotného systému.“





## DOPLŇKOVÉ ŽEBŘÍČKY:

### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ PRO DĚTI A DOROST

Hodnocení zdravotních pojišťoven probíhalo prostřednictvím odborné poroty, která v letošním roce hodnotila **přes 150 preventivních programů**, které zdravotní pojišťovny nabízejí svým klientům v kategorii DĚTI A DOROST. Programy, hrazené z fondu prevence, byly v rámci této kategorie odbornou porotou posuzovány na základě jejich užitečnosti a efektu na zacílené pojištěnce. Hodnocení probíhalo anonymně, kdy podklady, zaslané zdravotními pojišťovnami, organizátor před samotným posuzováním anonymizoval od názvů pojišťoven, aby nebylo zřejmé, ze které pojišťovny daný program pochází.

**Pořadí zdravotních pojišťoven odborná porota vyhodnotila následovně:**

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
3.	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

#### **Jaká jsou doporučení hodnotitelů směrem k pojišťovnám a jejich nabídce preventivních programů pro děti a dorost?**

- Uvítali bychom úhradu výkonů na prenatální diagnostiku pomocí NIPT – genetická analýza v průběhu těhotenství.
- Konkrétně se nabízí projekt Nutriceq, na kterém se výrazně podílela OSPDL ČLS JEP a který navazoval na program 1000 dní - tedy raná výživa, která velmi ovlivňuje další vývoj a budoucí zdraví jedince.

Komise, která hodnotila preventivní programy, byla složena především z nejvyšších představitelů profesních organizací, které celkově zastupují více než 8 tis. praktických lékařů a lékařů pro děti a dorost na území České republiky.

#### Rádi bychom na tomto místě poděkovali odborné porotě, která hodnotila preventivní programy v následujícím složení:

- MUDr. Ilona Hülleová – předsedkyně, Sdružení praktických lékařů pro děti a dorost České republiky
- MUDr. Alena Šebková – předsedkyně, Odborná společnost praktických dětských lékařů – Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně, z.s.
- MUDr. Petr Šonka – předseda, Sdružení praktických lékařů České republiky
- MUDr. Barbara Taušová, MBA – vedoucí lékařka a jednatelka, Canadian Medical s. r. o.
- prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc., MBA – rektor, Univerzita Karlova
- MUDr. Marie Nejedlá – vedoucí, Centrum podpory veřejného zdraví, Státní zdravotní ústav
- Ing. Tomáš Jung, MBA – Ministerstvo zdravotnictví České republiky



**MUDr. Alena Šebková – předsedkyně, Odborná společnost praktických dětských lékařů – Česká lékařská společnost Jana Evangelisty Purkyně, z.s.:** *„Za mne jsou klíčové aktivity v rámci primární prevence, kterými předcházíme rozvoji tzv. civilizačních chorob, tedy v oblasti výživy a pohybu, a dále rozhodně příspěvky na očkování. Dle mého názoru je chvályhodné, že jsou programy konzultovány s odborníky, protože i zde platí, že vše není vhodné pro všechny. Sporné je například plavání kojenců, které není plošně doporučováno, přínosná je naopak podpora na pohybové aktivity předškolních a školních dětí, kde rodiny nemusí mít zrovna dostatek prostředků. Příspěvky na očkování považuji za naprosto nutné, i vzhledem k tomu, že ochrana proti některým závažným onemocněním rodinu přijde na tisíce korun a zejména u nízkopříjmových rodin je to překážkou k očkování. Naopak v druhém pólu považuji za prakticky nesmyslné příspěvky na vitamínové preparáty. Základem pro příjem vitamínů je pestrá strava, nikoli polykání kapek či tabletek.“*

**prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc., MBA – rektor, Univerzita Karlova:** *„Aktivity zdravotních pojišťoven v oblasti prevence jsou vítány nejen jejich cílovou skupinou, tedy pojištěnci, ale také lékaři, samotnými zdravotními pojišťovnami i ministerstvem zdravotnictví. Každý z nás nese odpovědnost za své zdraví a za to, jak s péčí o něj naložíme. Ovšem v případě dětí a mládeže pak závisí hlavně na rodičích, aby dbali o zdraví svých potomků a činili maximum správných a nezbytných opatření v oblasti prevence a správných dietních návyků i pohybových aktivit. Nejen zdravý způsob života vede k minimalizaci rizik onemocnění. Motivací mohou být mimo jiné právě preventivní programy zdravotních pojišťoven, které by určitou formou poskytování příspěvku měly nabádat rodiče k většímu zájmu o případné předcházení nemocem a jejich následkům u svých dětí. Osobně vítám zejména aktivity zdravotních pojišťoven v oblasti příspěvků na širokou škálu očkování, která mají v dnešní době velký význam a zastávají skutečně preventivní funkci. Jako nejméně užitečné však vnímám příspěvky na dietní doplňky u dětí s různými nemocemi. Závěrem lze konstatovat, že veškeré aktivity v oblasti prevence zdraví lze považovat jako investici do budoucna, která může podstatným způsobem ovlivnit kvalitu a délku našeho života.“*

**Daniel Vavřina – zakladatel, HealthCare Institute o.p.s.:** *„Zdraví je asi tím nejcennějším, co v životě máme, a pečovat o zdraví dítěte by mělo být elementární povinností každého rodiče. Nezanedbatelnou roli zde hraje prevence, neboť předcházet vzniku onemocnění je jistě lehčím úkolem než čelit jeho následkům. Dbát o zdraví své a svých dětí, to může být leckdy dosti finančně nákladné, zvláště v případech, kdy určitá forma zdravotní péče není hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Zdravotní pojišťovny se proto snaží podpořit své pojištěnce a nabízejí poměrně širokou škálu preventivních programů pro děti a dorost, jejichž prostřednictvím poskytují svým pojištěncům řadu příspěvků rozličných forem. Ať už jsou to příspěvky na pohybové aktivity, očkování nehrazená z veřejného zdravotního pojištění, ozdravné pobyty, různé zdravotní pomůcky apod. V letošním hodnocení těchto preventivních programů jsou odborníky jako nejužitečnější vnímány především příspěvky na očkování proti závažným onemocněním a programy na podporu nemocných trpících nejčastěji metabolickými poruchami. Naopak za nejméně užitečné hodnotitelé považují příspěvky na nákup vitamínů a doplňků stravy. Jsem rád, že máme možnost každoročně sledovat zdokonalování nabídky preventivních programů pro děti a dorost a díky odborným posouzením jednotlivých programů dát zpětnou vazbu nejen zdravotním pojišťovnám, ale také široké veřejnosti, tzn. spotřebitelům zdravotní péče v České republice.“*



### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU FINANČNÍ KONDICE

Třetí ročník etapy, která byla v roce 2019 organizací HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci s NEXIA AP a.s. realizována, je hodnocení zdravotních pojišťoven na základě finanční kondice.

V rámci této etapy byly zdravotní pojišťovny hodnoceny na základě veřejných údajů – tj. výročních zpráv z předchozích let. Pro posouzení finančního zdraví byly aplikovány jednotné poměrové ukazatele v následující struktuře:

Ukazatele finančního zdraví	Váha v rámci finančního hodnocení
Celková zadluženost	40 %
Doba obratu závazků	
Finanční zásoba ke krytí zdravotní péče ve dnech	
Zůstatek základního fondu na pojištěnce	
Ukazatele kvality řízení aktiv	Váha v rámci finančního hodnocení
% pohledávek po splatnosti	20 %
Doba obratu pohledávek z všeob. zdr. pojištění (ve dnech)	
Odepsanost dlouhodobého majetku	
Ukazatele kvality efektivity hospodaření	Váha v rámci finančního hodnocení
Provozní náklady na pojištěnce	40 %
Provozní náklady na objem výdajů na ZP	

V případě hodnocení efektivity hospodaření došlo k významnému vyrovnání bodového hodnocení s ohledem na skutečnost, že pojišťovny, jež historicky (v roce 2017 a částečně i 2016) vykazovaly nejvyšší bodové hodnocení, nevyužívaly zákonných limitů poměru provozních nákladů a významně tak vyčnívaly nad ostatními pojišťovnami – nastavily vysoký benchmark, se kterým jsme ostatní pojišťovny srovnávali. V roce 2018 došlo k významné změně, kdy fakticky všechny pojišťovny využívaly legislativních limitů, došlo tak ke snížení benchmarku a vyrovnání pojišťoven – všechny pojišťovny vykazovaly obdobné poměry, dosáhly tedy stejného, vyššího hodnocení bez skutečného zvýšení efektivity. S ohledem na srovnatelnost metodiky s předchozím obdobím jsme však v metodice výpočtu neprováděli žádné změny.

*Zdroj: NEXIA AP a.s.*



### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU FINANČNÍ KONDICE

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

\*Vyhodnoceno na základě účetních závěrek / výročních zpráv zdravotních pojišťoven za rok 2019. Zdroj: MFČR a NEXIA AP a.s.

### ZAJÍMAVOST – NÁKLADY NA PREVENTIVNÍ PÉČI V ROCE 2018

Jako zcela samostatné hodnotící kritérium bylo nastaveno kritérium **Preventivní péče**, které je postaveno mimo celkové hodnocení. **Nejedná se o hodnocení finančního zdraví, ale spíše o hodnocení příspěvku pojišťoven ke zdraví pojištěnců**, které nepřímo může snížit budoucí výdaje konkrétní zdravotní pojišťovny (resp. spíše celého systému zdravotní péče).

Za vhodnou komparativní základnu byl stanoven skutečný objem výdajů na preventivní péči (náklady na zdravotní programy, náklady na ozdravné pobyty) na jednoho pojištěnce za rok 2018.

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna	Výdaje v Kč na pojištěnce*
1.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna	176
2.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	164
3.	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky	159

\*Vyhodnoceno na základě účetních závěrek / výročních zpráv zdravotních pojišťoven za rok 2018. Zdroj: MFČR a NEXIA AP a.s.



## NOVĚ HODNOCENÁ OBLAST

### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019 Z POHLEDU ONLINE KOMUNIKACE

Projekt vznikl ve spolupráci se společností AMI Digital, specializující se na digitální komunikaci, a s největší českou PR agenturou AMI Communications, která dlouhodobě patří ke špičce v komunikaci zdravotnických témat.

Komise složená z on-line specialistů AMI Digital, expertů z Healthcare Institute a novinářů, se zaměřením na zdravotnictví, hodnotila, jak informačně kvalitní a uživatelsky přívětivé jsou internetové stránky jednotlivých zdravotních pojišťoven. Roli hrála i technická úroveň webových stránek a například schopnost přizpůsobit se různým zařízením.

Průběh hodnocení probíhal tak, že v první fázi byl realizován kvalitativní výběr firmou AMI Digital, která vybrala ze 7 webů zdravotních pojišťoven 5 finalistů. Hodnocení se následně účastnili dva novináři, kteří se zabývají tématy z oblasti zdravotnictví, expert AMI Digital a expert Healthcare Institute. Každý uděloval známky jako ve škole (tj. 1 nejlepší, 5 nejhorší). Výsledek je sestaven na základě váženého průměru hodnocení jednotlivých hodnotitelů. Hodnocení každého novináře bylo zohledněno z 12,5 %; hodnocení Healthcare Institute z 25 % a hodnocení AMI Digital z 50 %.

**Daniel Vavřina, zakladatel, HealthCare Institute o.p.s.:** „V naší soutěži se snažíme postihnout co nejvíce aspektů ve zdravotnictví. Online komunikace nemocnic, a letos nově i zdravotních pojišťoven, je jedním z nich. Samotná péče o pacienty je samozřejmě základem, ale i to, jak jsou jim na webových stránkách podány informace, hraje roli v míře jeho komfortu.“

**Pořadí zdravotních pojišťoven odborná porota vyhodnotila následovně:**

Pořadí 2019	Zdravotní pojišťovna
1.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2.	Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3.	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky

Vítězové z řad fakultních a ostatních nemocnic, společně se zástupci zdravotních pojišťoven, převzali na slavnostním vyhlášení výsledků v pražském hotelu Clarion od partnera kategorie, společnosti AMI Communications, poukaz na mediální trénink pro dvě osoby nebo praktické školení on-line komunikace v hodnotě 25 tisíc korun.



### DĚKUJEME NAŠIM PARTNERŮM V ROCE 2019:

Hlavní partner projektu:



Hlavní partner etapy hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu ředitelů nemocnic a preventivních programů:



Realizováno ve spolupráci:



Partner kategorie Online komunikace zdravotních pojišťoven:



Realizováno pod záštitou:



Organizátor:





## PROFIL REALIZÁTORA

HealthCare Institute je nezisková organizace, která napomáhá postupně zvyšovat kvalitu poskytované péče o pacienty v nemocnicích. Proto se snažíme diskutovat s managementem a zřizovateli nemocnic o nasazování nových manažerských přístupů, obvyklých v západní EU a USA.

### I. CELOSTÁTNÍ POROVNÁVÁNÍ NEMOCNIC PODLE ROZHODUJÍCÍCH FAKTORŮ (BENCHMARKING)

## NEJLEPŠÍ NEMOCNICE

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH NEMOCNIC



Komplexní hodnotící projekt se skládá ze čtyř analytických částí (strategických perspektiv dlouhodobé úspěšnosti nemocnic ČR):

1. Bezpečnost a spokojenost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2019 již 14. ročník)
2. Bezpečnost a spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník)
4. Efektivita procesů nemocnic (vč. **informací o výsledku léčby**, v přípravě)

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

Projekt **Nemocnice ČR 2019** probíhal **od 1. února do 31. srpna 2019**.

**Projekt Nemocnice ČR 2020 bude probíhat od 1. února do 31. srpna 2020.**

## ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN



### „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2019“

5. ročník celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2019“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišřovnictví.

Chceme podpořit komunikaci zdravotních pojišřoven s pojišřenci a zdravotnickými zařízeními a poskytnout veřejnosti ucelený obraz o zdravotnictví, pomoci snadněji se zorientovat v produktech a službách, které zdravotní pojišřovny nabízejí a budou nabízet.

Výsledky projektu za rok 2019 naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/zdravotni-pojistovna-roku/zdravotni-pojistovna-roku-2019.html>



## BAROMETR

ČESKÉHO ZDRAVOTNICTVÍ



**„BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC 2019“** – unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z roku 2019:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2019.html>

**„BAROMETR MEZI MEDIKY 2018“** – celostátní průzkum mezi studenty 4., 5. a 6. ročníků 8 lékařských fakult v České republice a 4 lékařských fakult ve Slovenské republice, viz výsledky z předchozích let:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-mediky.html>

**„BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL“** – celostátní průzkum mezi studenty středních, vyšších odborných a vysokých zdravotnických škol v České republice, viz výsledky z předchozích let:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-sestrami.html>

## II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2019 – Strategie zdravotních pojišťoven a nemocnic“ je:

1. diskusní platformou pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva, ambulantních lékařů a pacientů,
2. prostorem pro prezentaci "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče,
3. zaměřena na zvyšování produktivity, kvality a výkonnosti nemocnic.

**Mezinárodní odborná konference „Efektivní nemocnice 2019“ se konala krátce před vánočními svátky od 3.12.2019 do 4.12.2019 v Clarion Congress Hotelu v Praze - Vysočanech.**

S úctou a přáním hezkého dne a mnoha úspěchů Vás srdečně zdraví a těší se na setkání

**Daniel Vavřina**

**zakladatel**

e-mail: [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

tel: +420 608 878 400

**HealthCare Institute – zvyšování bezpečnosti, kvality a efektivity ve zdravotnictví v České republice**

[www.nejlepsi-nemocnice.cz](http://www.nejlepsi-nemocnice.cz)