

Vyhodnocení celostátního projektu

„NEMOCNICE ČR 2010“

Daniel Vavřina, předseda
HealthCare Institute

Metodika měření

Komplexní hodnocení

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



Faktické údaje

Oblasti letošního měření:

- | | |
|------------------------------------|-------|
| - Spokojenost pacientů | 33,3% |
| - Spokojenost zaměstnanců nemocnic | 33,3% |
| - Finanční kondice nemocnic | 33,3% |

3

Faktické údaje

Termín sběru dotazníků z nemocnic ČR:

START: 1. BŘEZNA 2010

UKONČENÍ: 31. ŘÍJNA 2010

- sledovány nemocnice s UZIS kody 101 a 102
- hodnoceny nemocnice s více než 50 respondenty
- od r. již více než **120.000 respondentů**

4

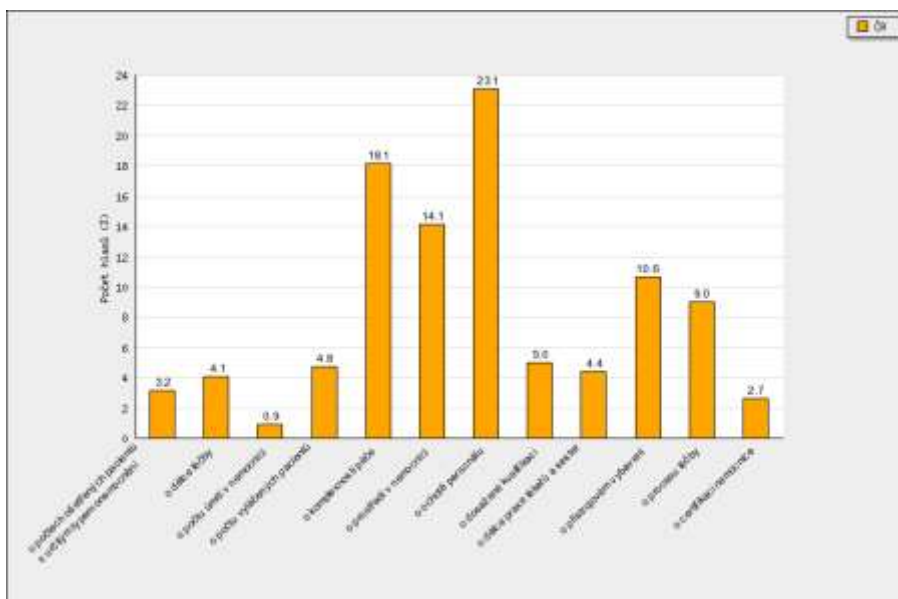
Faktické údaje

Oblast „Spokojenost pacientů“:

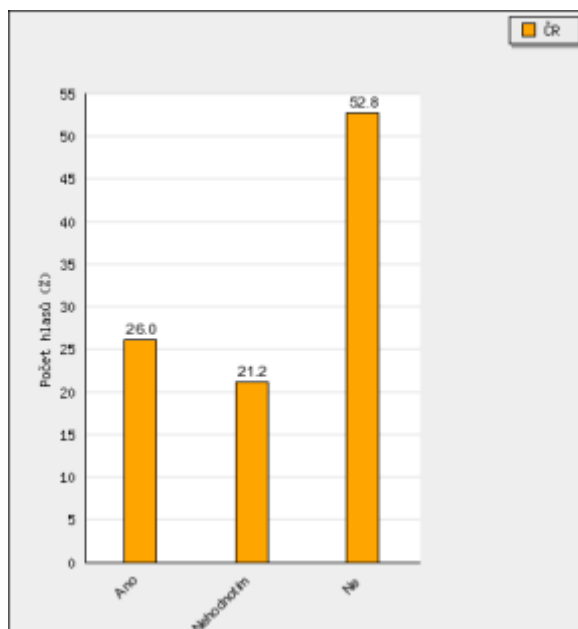
- spolupráce se zdravotními pojišťovnami
- komunikace se 195 patientskými organizacemi ČR
- cca 35 tis. účastníků průzkumu
- **82%** tištěných dotazníků díky **koordinátorům** projektu a mailingu **zdravotních pojišťoven**

5

Jaké informace Vy osobně považujete osobně za nejdůležitější při volbě nemocnice?

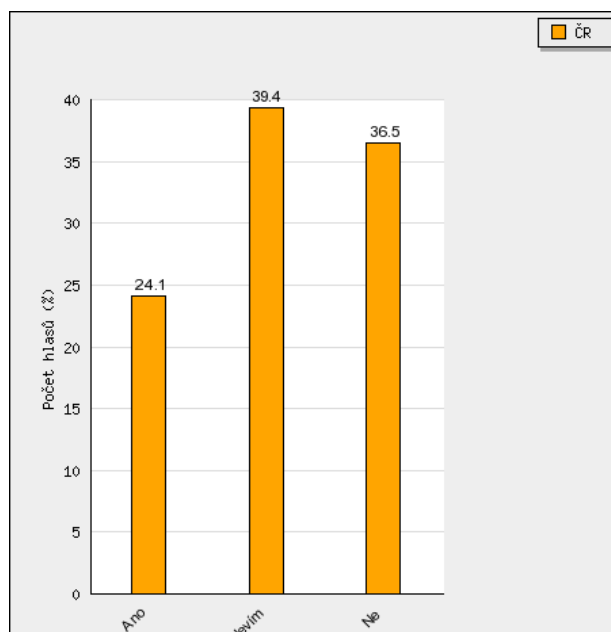


**Měli jste pozitivní pocit, že s Vámi zdravotní personál
jedná jako s klientem, jenž "přináší" do nemocnice své finance?**



7

**Jste připraveni si platit soukromé zdravotní pojištění, pokud Vám zlepší
přístup ke kvalitní zdravotní péči?**



8

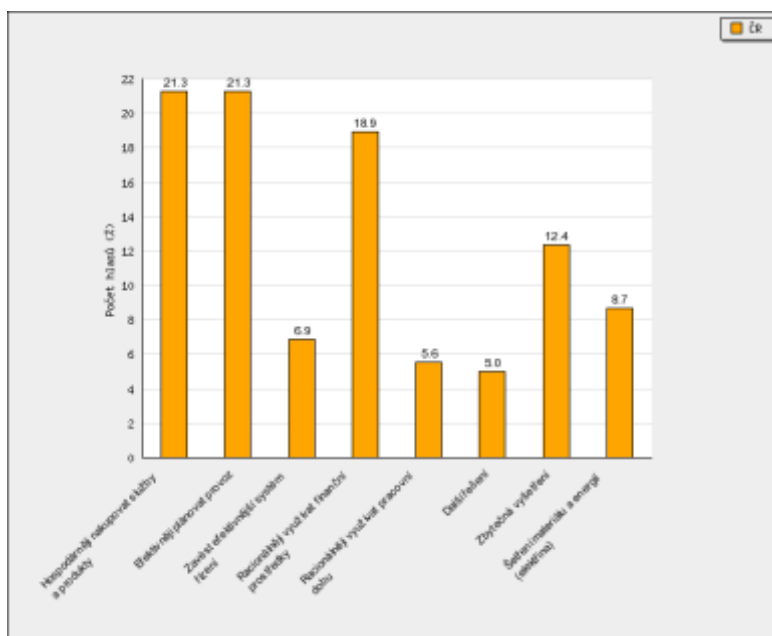
Faktické údaje

Oblast „Spokojenost zaměstnanců“:

- spolupráce s Odborový svaz zdravotnictví ČR, ČAS
- komunikace se šéfy odborů v nemocnicích
- cca 5 tis. účastníků průzkumu

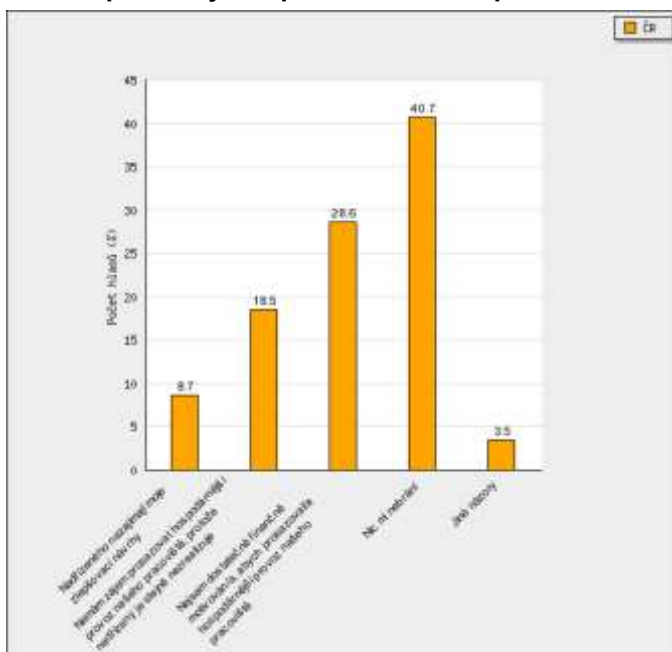
9

Jaké řešení by jste navrhnul/a pro zvýšení hospodárnosti na Vašem pracovišti?



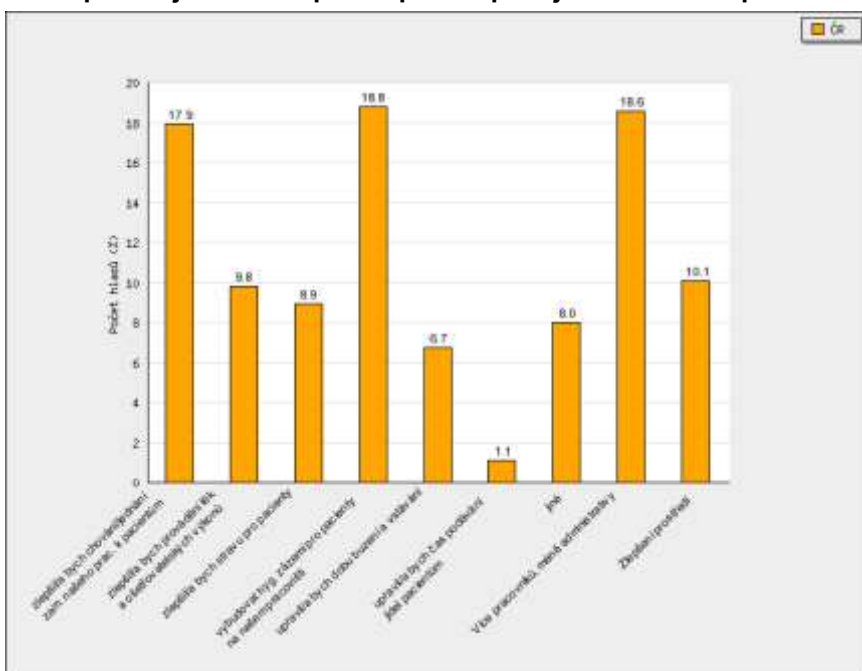
10

Vyjmenujte, prosím, překážky, které Vám brání při prosazování hospodárnějšího provozu Vašeho pracoviště



11

Co doporučujete udělat pro zlepšení spokojenosti Vašich pacientů?



Faktické údaje

Oblast „Finanční kondice“:

- spolupráce s CCB – Czech Credit Bureau a.s.
- hodnocení také závazků a pohledávek nemocnic



13

Zjištěné zajímavosti

- Doba splatnosti krátkodobých závazků (medián)
- **Příspěvkové organizace:**

Fakultní nemocnice	68 dnů
Městské a krajské nemocnice	43 dny
- **Obchodní společnosti:** 70 dnů
- **Fakultní nemocnice a nemocnice – obchodní společnosti** mají přibližně stejnou dobu splatnosti krátkodobých závazků.
- **Krajské a městské nemocnice – příspěvkové organizace** platí své závazky výrazněji dříve. Ve všech případech jsou hodnoty roku 2009 přibližně na stejné úrovni jako v roce 2008.

14

Detaily měření

- Souhrnná zpráva z měření 2010
- Detailní zpráva o nemocnici z měření 2010 (nástroj pro management)



15

Výsledky 2010

16

PACIENTI 2010

17

Nemocnice ČR 2010 z pohledu PACIENTŮ:

- | | |
|------------------------------------|---------------|
| 1. Mediterra, s.r.o., Praha | 86,65% |
| 2. Nemocnice Na Homolce | 85,13% |
| 3. Nemocnice Podlesí, a.s. | 84,18% |

18

Nemocnice ČR 2010

z pohledu PACIENTŮ:

(kategorie Fakultní nemocnice)

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. Fakultní nemocnice Ostrava | 76,58% |
| 2. Fakultní nemocnice Olomouc | 75,37% |
| 3. Všeobecná FN v Praze | 72,80% |

ZAMĚSTNANCI 2010

Nemocnice ČR 2010 z pohledu ZAMĚSTNANCŮ:

1. Karvinská hornická nemocnice 79,24%

2. Nemocnice Na Homolce 74,42%

3. Nemocnice Písek a.s. 74,14%

21

Nemocnice ČR 2010 z pohledu ZAMĚSTNANCŮ: (kategorie Fakultní nemocnice)

1. Fakultní nemocnice Ostrava 78,10%

22

FINANČNÍ KONDICE 2010

23

Nemocnice ČR 2010 z pohledu FINANČNÍ KONDICE: (KATEGORIE PŘÍSP. ORG.)

1. **Rehamedica Žacléř**

2. Nemocnice Blansko
3. Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie
4. Revmatologický ústav
5. Nemocnice Na Homolce

24

Nemocnice ČR 2010 z pohledu FINANČNÍ KONDICE: (KATEGORIE OBCHODNÍ SPOL.)

1. Nemocnice Kadaň s.r.o.

2. CNS-CENTRUM TŘINEC

3. Nemocnice Prachatice

4. Nemocnice Strakonice

5. Nemocnice Valašské Meziříčí

6. Nemocnice Písek

25

Nemocnice ČR 2010 z pohledu FINANČNÍ KONDICE:

1. Fakultní nemocnice Hradec Králové

2. Fakultní nemocnice Plzeň

3. Fakultní nemocnice Ostrava

4. Fakultní nemocnice u sv. Anny

5. Fakultní nemocnice v Motole

26

ABSOLUTNÍ KATEGORIE 2010

27

Nemocnice ČR 2010 ABSOLUTNÍ (3 oblasti zároveň):

1. Nemocnice Na Homolce	73,22%
2. Nemocnice Strakonice	72,94%
3. Nemocnice Písek	70,45%
4. Fakultní nemocnice Ostrava	70,34%
5. Šumperská nemocnice a.s.	69,52%

28

ÚSMĚV PRO ŽIVOT 2010

29

Projekt „Úsměv pro život“ aneb **Nejusměvavější nemocnice ČR 2010**

PODLE ČEHO SE HODNOTILO?

Otázka: „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá?“

Cílem akce bylo podpořit ty nemocnice, kde jsou zaměstnanci nemocnice pozitivně naladěni ve vztahu ke svým pacientům – klientům.

30

Projekt „Úsměv pro život“

aneb **Nejúsmevavější nemocnice ČR 2010**

Letošní vítězové jsou:

**Mediterra – Rehabilitační klinika
Malvazinky, Praha**

Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
(kategorie Fakultní nemocnice)

31

**Děkuji Vám za Váš čas a
pozornost.**

**Výsledky – detaily viz mailem a
na webu HCI do 48 hodin.**

32