

Zvyšování kvality, bezpečnosti
a efektivity ve zdravotnictví



Detailní výsledky celostátního hodnotícího projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2018“





Obsah:

Zkrácená tisková zpráva.....	3
Pojištěnci.....	5
Ambulantní lékaři.....	5
Ředitelé nemocnic.....	6
Absolutní výsledky.....	6
Preventivní programy.....	7
Finanční kondice	9
Partneři.....	10
Profil.....	11



Zkrácená tisková zpráva

HealthCare Institute, o.p.s. si Vám za podpory hlavního partnera projektu CGM dovoluje předložit **výsledky celostátního projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2018“**, který byl realizován v průběhu celého roku 2018 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 2018 z těchto pohledů:

1. **POJIŠTĚNCI – váha 60 %**
2. **AMBULANTNÍ LÉKAŘI – váha 20 %**
3. **ŘEDITELÉ NEMOCNIC – váha 20 %**
4. **PREVENTIVNÍ PROGRAMY PRO DĚTI A DOROST**
5. **FINANČNÍ ZDRAVÍ**

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: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
3. místo: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

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: Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3. místo: Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

ABSOLUTNÍ vítěz projektu „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018“ (3 oblasti zároveň)

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



NOVĚ HODNOCENÉ OBLASTI:

Oblast: „Preventivní programy pro děti a dorost“

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

Oblast: „Finanční kondice“

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

Pokračování projektu „Zdravotní pojišťovna roku 2019“ bude probíhat v průběhu celého roku 2019.



Detailní zpráva z celostátního hodnotícího projektu „ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018“

1. OBLAST

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 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 70 pracovišť v 15 městech napříč územím 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 61 tis.), **ambulantními pacienty** (téměř 42 tis.) a **zaměstnanci nemocnic** (téměř 6,5 tis.).

Pořadí 2018	Zdravotní pojišťovna
1.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky
2.	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví
3.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

2. OBLAST

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 Z POHLEDU AMBULANTNÍCH LÉKAŘŮ (váha 20 % v absolutním žebříčku)

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

Pořadí 2018	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.



3. OBLAST

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 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 155 nemocnic s aktuálními lůžky v České republice prostřednictvím strukturovaného samovyplňovacího dotazníku.

Pořadí 2018	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3.	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

Kritéria hodnocení poměřovala české zdravotní pojišťovny na úrovni 15 základních oblastí (např. otevřenost komunikace, reakční doba, dodržování vzájemných dohod, zohledňování kvality péče, nově také nabídka preventivních programů a další). Finanční stránka partnerství v tomto ročníku nebyla hodnocena.

Nejlepší ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČR 2018 ABSOLUTNÍ VÍTĚZ

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

1. místo

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ČESKÉ REPUBLIKY

Pořadí 2018	Zdravotní pojišťovna	Známka 2018
1.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky	2,13
2.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	2,15
3.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna	2,22

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 řádech 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 Prikryl – ředitel a jednatel, CompuGroup Medical Česká republika s.r.o.: „*Naše společnost CGM opakovaně podporuje projekt Zdravotní pojišťovna roku. Věříme, že tímto krokem pomůžeme zlepšit péči o pacienta a zvýšit efektivitu zdravotnického systému.*“

NOVĚ HODNOCENÉ OBLASTI:

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 Z POHLEDU PREVENTIVNÍCH PROGRAMŮ PRO DĚTI A DOROST

Hodnocení zdravotních pojišťoven probíhalo prostřednictvím odborné poroty, která v letošním roce nově hodnotila **téměř 150 preventivních programů**, které zdravotní pojišťovny nabízejí svým klientům v kategorii DĚTI A DOROST (do 18 let včetně). 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 2018	Zdravotní pojišťovna
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
2.	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
3.	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

Jaká jsou doporučení praktický lékařů směrem k pojišťovnám a jejich nabídce preventivních programů pro děti a dorost?

Uvítali bychom úhradu výkonů rychlé diagnostiky, které nejsou zatím hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, ale jsou dostupné v ordinacích praktických lékařů pro děti a dorost. Rodiče si hradí tato vyšetření v ordinaci.

Podporujeme úhradu pohybových aktivit pro děti a zejména možnosti zajistit a hradit ve školách alternativu k hodinám tělesné výchovy, která byla dříve provozována jako tzv. léčebná tělesná výchova.

Snížili bychom počet dětí, které pro své zdravotní důvody nejsou schopny absolvovat tělesnou výchovu ve školách bez omezení a vytvořili bychom prostor pro tělesnou výchovu pro děti s určitých zdravotním omezením a jejich motivaci k pohybu.

V neposlední řadě bychom uvítali také podporu v léčbě závislostí (např. odvykání kouření, závislost na počítači...).



Vzhledem k novému zaměření etapy hodnocení zdravotních pojišťoven z pohledu preventivních programů byla komise, která hodnotila preventivní programy, 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 Care, Česká republika spol. s r. o.

MUDr. Ilona Hülleová – předsedkyně, Sdružení praktických lékařů pro děti a dorost České republiky:

„Aktivity zdravotních pojišťoven v oblasti prevence jsou žádoucí a potřebné, zejména v oblastech s prokazatelným efektem na zdraví dětí a dorostu. Jednoznačně podporují preventivní programy zaměřené na nehranené očkování, dále preventivní programy podporující pohybové aktivity. Vhodné jsou i příspěvky pro děti s dietním režimem. V případě diagnózy chronického onemocnění (např. cukrovka) se domnívám, že by mělo být uhrazeno potřebné množství diagnostických pomůcek podle potřeby dítěte z veřejného zdravotního pojištění bez limitace. V případě podpory ozdravných pobytů jsem přesvědčena, že jde o nejméně užitečný program. Hlavním důvodem je nabídka ozdravných, léčebných a lázeňských pobytů pro děti v ČR, kde je zaručený komplexní léčebný režim pro vybraná onemocnění dětí, pobyt je navíc plně hrazený z veřejného zdravotního pojištění. Spoluúčast rodičů je minimální. V případě ozdravného pobytu rodiče preferují přímořské či vysokohorské pobyty společně s dítětem v rámci čerpání dovolené, v mimoškolní době mají obavy ze zameškání učiva. Pokud rodiče řeší takový pobyt individuálně, většinou nespĺňuje potřebou délku trvání, která by měla efekt na zdraví dítěte. Vzhledem k tomu, že často chybí rodičům (matkám samoživitelkám) finanční prostředky na úhradu spoluúčasti, jsou tyto pobyty pro některé rodiny finančně nedostupné i přes příspěvek zdravotní pojišťovny.“

doc. MUDr. Roman Šmucler, CSc. – prezident, Česká stomatologická komora: *“Máloco je tak preventabilní jako zubní kaz a onemocnění parodontu. Jen na zubní výplně vynaloží zdravotní pojišťovny 1,5 miliard Kč ročně. Počet kazů klesá u dětí díky rozsáhlé preventivní činnosti České stomatologické komory rok za rokem. Za 46 milionů ročně jsme schopni 100 % dětí daného ročníku naučit zubní hygieně. Dětem by lépe a pojišťovny by ušetřily nepochybně sto milionů, spíše více ročně. A tak mi hlava nebere, že ačkoli nám přispívají firmy, lékaři i rodiče, zdravotní pojišťovny nepřispívají vůbec. A to ačkoli na to mají ze zákona fond a nejméně 7 % by mělo jít ročně na stomatologii. Nejde o charitu, pojišťovny by si ušetřily peníze a mohly by je využít jakkoli jinak. Budeme doufat ve změnu a mezitím se budeme o děti starat za svoje peníze.“*



ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 Z POHLEDU FINANČNÍ KONDICE

Druhý ročník etapy, která byla v roce 2018 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	

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018 Z POHLEDU FINANČNÍ KONDICE

Pořadí 2018	Zdravotní pojišťovna
1.	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky
2.	Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna
3.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda

**Vyhodnoceno na základě účetních závěrek / výročních zpráv zdravotních pojišťoven za rok 2017. Zdroj: MFČR a NEXIA AP a.s.*

ZAJÍMAVOST – NÁKLADY NA PREVENTIVNÍ PÉČI V ROCE 2017

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 nepřímou 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 2017.



Pořadí 2018	Zdravotní pojišťovna	Výdaje v Kč na pojištěnce*
1.	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda	155
2.	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna	125
3.	Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky	118

*Vyhodnoceno na základě účetních závěrek / výročních zpráv zdravotních pojišťoven za rok 2017. Zdroj: MFČR a NEXIA AP a.s.

DĚKUJEME NAŠIM PARTNERŮM V ROCE 2018:

Hlavní partner projektu:



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



Realizováno ve spolupráci s:



Realizováno pod záštitou:





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. 2018 již 13. ročník)
2. Bezpečnost a spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2018 již 11. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2018 již 11. 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 2018** probíhal **v průběhu celého roku 2018.**

Projekt Nemocnice ČR 2019 bude probíhat v průběhu celého roku 2019.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN



„ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2018“

4. ročník celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2018“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišťovnictví.

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

Výsledky „Zdravotní pojišťovna roku 2017“ naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/zdravotni-pojistovna-roku/zdravotni-pojistovna-roku-2017.html>



BAROMETR

ČESKÉHO ZDRAVOTNICTVÍ



„**BAROMETR MEZI ČESKÝMI ŘEDITELI NEMOCNIC 2018**“ – unikátní průzkum mezi top managementem českého zdravotnictví, viz výsledky z roku 2018:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr/barometr-ceskeho-zdravotnictvi-2018.html>

„**BAROMETR MEZI SLOVENSKÝMI ŘEDITELI NEMOCNIC 2018**“ – unikátní průzkum mezi top managementem slovenského zdravotnictví, viz výsledky z roku 2018:

<http://www.hc-institute.org/cz/novinky/reditele-slovenskych-a-ceskych-nemocnic-spolecne-vnimaji-mozne-riziko-zhorseni-kvality-a-dostupnosti-zdravotni-pece.html>

„**BAROMETR MEZI MEDIKY 2017**“ – mezinárodní průzkum mezi studenty 4., 5. a 6. ročníků osmi lékařských fakult v České republice a čtyř na Slovensku, viz výsledky z roku 2017:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-mediky/barometr-mezi-mediky-2017.html>

„**BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL 2017**“ – celostátní průzkum mezi studenty středních, vyšších odborných a vysokých zdravotnických škol v České republice, viz výsledky z roku 2017:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/barometr-mezi-sestrami/barometr-mezi-budoucimi-zdravotnimi-sestrami-2017.html>

II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2018 – Strategie zdravotních pojišťoven, nemocnic a ambulancí“ je:

1. diskusní platformou pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstev, 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.

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2018“ se konala krátce před vánočními svátky od 27.11.2018 do 28.11.2018 v Clarion Congress Hotelu v Praze - Vysočanech.

Kontakt:

Daniel Vavřina
zakladatel

e-mail: d.vavrina@hc-institute.org

tel: +420 608 878 400

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