

# **Výsledky celostátního hodnotícího projektu „NEMOCNICE ČR 2012“**



V rámci celostátního hodnotícího projektu „**Nemocnice ČR 2012**“ byly nemocnice komplexně hodnoceny ze čtyř klíčových oblastí: **Spokojenost hospitalizovaných pacientů, Spokojenost ambulantních pacientů, Spokojenost zaměstnanců nemocnic a Finanční zdraví nemocnic.**



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). Do tohoto porovnávání se zapojilo celkem 159 nemocnic z celé České republiky s akutními lůžky (tj. s kódy 101 a 102 dle ÚZIS, Fakultní + Krajské a městské).

Projekt **Nemocnice ČR** probíhá **od 1. března do 30. září 2012.**

Výsledky tohoto projektu Vám níže předkládáme. Zároveň si dovoluujeme poděkovat za spolupráci všem kolegům, koordinátorům a respondentům, kteří se zapojili a pomáhali nám s tímto průzkumem.



Daniel Vavřina  
předseda organizace  
HealthCare Institute

V Ostravě dne 28. listopadu 2012

## Obsah:

Pacienti hospitalizovaní.....	4
Pacienti ambulantní.....	7
Pacienti absolutní.....	9
Zaměstnanci.....	10
Finance.....	12
<b>Absolutní výsledky.....</b>	<b>14</b>
Úsměv pro život.....	15
Zajímavosti.....	16
Profil.....	17

## PACIENTI



Nejlepší nemocnice 2012 z pohledu **SPOKOJENOST HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ**  
(hlasovalo **40.908 pacientů** nemocnic):

(96% respondentů hlasovalo pomocí tištěného dotazníku, 4% přes web)

Tento rok jsme vytvořili novou sadu otázek, kde se kladl důraz na sledování bezpečnostních cílů WHO a kvalitu poskytované péče v nemocnicích. Dotazníky byly testovány v nemocnicích fakultního a okresního formátu a v nemocnicích s akreditacemi.

### 1. místo: Masarykův onkologický ústav

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	95.78	*****
2	SWISS MED CLINIC s.r.o.	Plzeňský kraj	95.32	*****
3	Vojenská nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	92.91	*****
4	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	92.03	*****
5	Nemocnice Ivančice, p.o.	Jihomoravský kraj	91.93	*****

### 1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Fakultní nemocnice Ostrava	Moravskoslezský kraj	89.18	*****
2	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hl. m. Praha	88.45	*****
3	Fakultní nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	87.63	*****

**Abecední seznam nemocnic, které dostaly v hodnocení 5 hvězdiček (nejvíce):**  
(tj. s více než 80% „pacientskou spokojeností“)

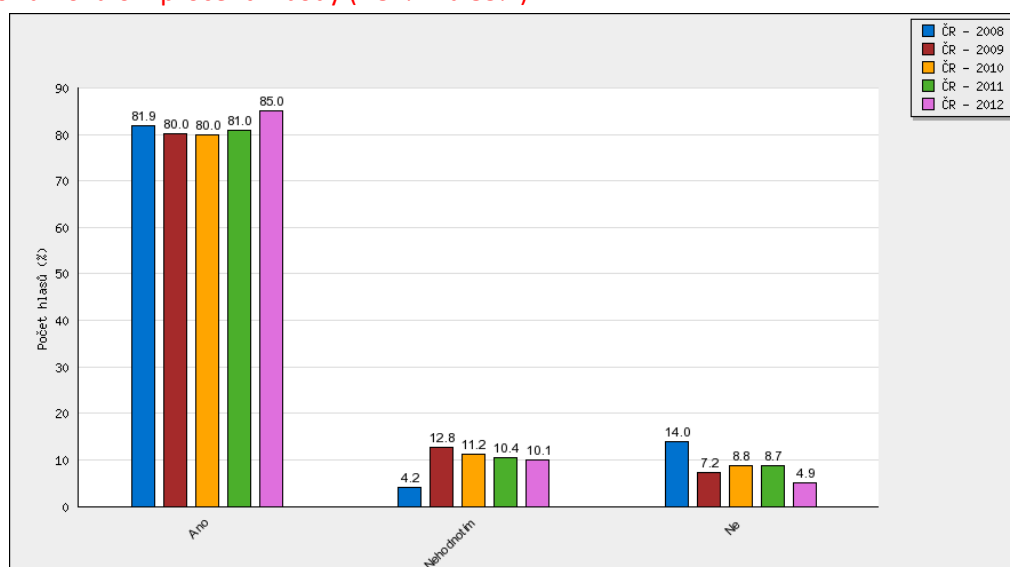
Název nemocnice (abecedně seřazeno - všechny více než 80% úspěšnost u pacientské spokojenosti, tj. 5*)	Kraj	Hodnocení
Almeda, a.s., Městská nemocnice Neratovice	Středočeský kraj	*****
Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj	*****
Jesenická nemocnice, spol. s r.o.	Olomoucký kraj	*****
Karlovarská krajská nemocnice a.s., Nemocnice v Chebu	Karlovarský kraj	*****
Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Krajská zdravotní, a.s., Masarykova nem. Ústí n.L., o.z.	Ústecký kraj	*****
Krajská zdravotní, a.s., Nemocnice Děčín, o.z.	Ústecký kraj	*****
Krajská zdravotní, a.s., Nemocnice Chomutov, o.z.	Ústecký kraj	*****

Krajská zdravotní, a.s., Nemocnice Most, o.z.	Ústecký kraj	*****
Kroměřížská nemocnice a.s.	Zlínský kraj	*****
Litomyšlská nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Masarykova městská nemocnice v Jilemnici	Liberecký kraj	*****
Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	*****
MEDITERRA s.r.o.	Hl. m. Praha	*****
Městská nemocnice Ostrava, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Městská nemocnice v Litoměřicích	Ústecký kraj	*****
Městská nemocnice, a.s., Dvůr Králové	Královéhradecký kraj	*****
Nemocnice Boskovice, s.r.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Český Těšín a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice Ivančice, p.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Kadaň s.r.o.	Ústecký kraj	*****
Nemocnice Kyjov, p.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Na Františku	Hl. m. Praha	*****
Nemocnice Na Homolce	Hl. m. Praha	*****
Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.	Vysočina	*****
Nemocnice Písek, a.s.	Jihočeský kraj	*****
Nemocnice Podlesí a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s.	Středočeský kraj	*****
Nemocnice s pol. v Novém Jičíně, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Havířov, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Semily	Liberecký kraj	*****
Nemocnice Slaný	Středočeský kraj	*****
Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský kraj	*****
Nemocnice TGM Hodonín, p.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Třinec, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice Valašské Meziříčí a.s.	Zlínský kraj	*****
Nemocnice ve Frýdku-Místku, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
NEMOS PLUS s.r.o. Nemocnice Ostrov	Karlovarský kraj	*****
NEMOS SOKOLOV s.r.o., Nemocnice Sokolov	Karlovarský kraj	*****
Oblastní nemocnice Jičín a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Oblastní nemocnice Náchod a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Oblastní nemocnice Rychnov nad Kněžnou a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Oblastní nemocnice Trutnov a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Orlickoústecká nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Pardubická krajská nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Psychiatrické centrum Praha	Hl. m. Praha	*****

Rokycanská nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj	*****
Slezská nemocnice v Opavě, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	Olomoucký kraj	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Přerov	Olomoucký kraj	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Šternberk	Olomoucký kraj	*****
Svitavská nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
SWISS MED CLINIC s.r.o.	Plzeňský kraj	*****
Šumperská nemocnice a.s.	Olomoucký kraj	*****
Úrazová nemocnice v Brně	Jihomoravský kraj	*****
Vítkovická nemocnice, a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj	*****
Vojenská nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	*****

## Postřehy z měření

- zaznamenán mírný nárůst pacientů, kteří by se pro danou nemocnici rozhodli na základě doporučení známých (meziroční nárůst z 9,9% na 10,9%). Mírné oslabení faktoru výběru zdravotnického zařízení na základě blízkosti bydliště pacienta (v porovnání s rokem 2010 o 1,1 procentních bodů). Výběr faktoru doporučení lékaře je stabilizován v posledních uplynulých 3 letech na cca 30%.
- zaznamenán meziroční nárůst spokojenosti pacientů s navrženým postupem léčby (od roku 2008 do roku 2012 se spokojenost zvýšila o 8,3 procentních bodů, tj. z 85,3% na 93,6%)
- **meziročně stoupl počet respondentů v oblasti srozumitelného seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku o 4 procentní body (z 81% na 85%)**



- pozitivně hodnotíme také zlepšení komunikace pacientů jak s lékaři (o 4,5 procentních bodů, tj. z 56,6% na 61,1%), tak i se zdravotními sestrami (o 6,6 procentních bodů – tj. z 62,2% na 68,8%)
- zaznamenali jsme meziroční pozitivní trend na otázku „Jak často se personál při komunikaci s Vámi usmívá“, a to o 5,8 procentních bodů (tj. 41,8% na 47,6%)



Nejlepší nemocnice 2012 z pohledu **SPOKOJENOST AMBULANTNÍCH PACIENTŮ**  
(hlasovalo **21.702 pacientů** nemocnic):

(91% respondentů hlasovalo pomocí tištěného dotazníku, 9% přes web)

### 1. místo: Karvinská hornická nemocnice a.s.

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	93.74	*****
2	Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	93.72	*****
3	Vojenská nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	93.19	*****
4	Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	Olomoucký kraj	92.71	*****
5	Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj	91.72	*****

### 1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Fakultní nemocnice Ostrava	Moravskoslezský kraj	91.97	*****
2	Ústřední vojenská nemocnice Praha	Hl. m. Praha	91,94	*****

Ostatní nemocnice z tohoto segmentu nebyly pro dostatek údajů hodnoceny.

### Abecední seznam nemocnic, které dostaly v hodnocení 5 hvězdiček (nejvíce): (tj. s více než 80% „pacientskou spokojeností“)

Název nemocnice (abecedně seřazeno - všechny více než 80% úspěšnost u pacientské spokojenosti, tj. 5*)	Kraj	Hodnocení
Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj	*****
Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Masarykova městská nemocnice v Jilemnici	Liberecký kraj	*****
Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	*****
Městská nemocnice Městec Králové a.s.	Středočeský kraj	*****
Městská nemocnice Ostrava, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Městská nemocnice v Litoměřicích	Ústecký kraj	*****
Nemocnice Český Těšín a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice Ivančice, p.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Kadaň s.r.o.	Ústecký kraj	*****
Nemocnice Kyjov, p.o.	Jihomoravský kraj	*****

Nemocnice Na Homolce	Hl. m. Praha	*****
Nemocnice Nové Město na Moravě, p.o.	Vysočina	*****
Nemocnice Písek, a.s.	Jihočeský kraj	*****
Nemocnice Podlesí a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s.	Středočeský kraj	*****
Nemocnice s pol. v Novém Jičíně, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Karviná-Ráj p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice s poliklinikou Semily	Liberecký kraj	*****
Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský kraj	*****
Nemocnice TGM Hodonín, p.o.	Jihomoravský kraj	*****
Nemocnice Třinec, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
Nemocnice ve Frýdku-Místku, p.o.	Moravskoslezský kraj	*****
NEMOS SOKOLOV s.r.o., Nemocnice Sokolov	Karlovarský kraj	*****
Oblastní nemocnice Náchod a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Oblastní nemocnice Trutnov a.s.	Královéhradecký kraj	*****
Orlickoústecká nemocnice, a.s.	Pardubický kraj	*****
Podhorská nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Revmatologický ústav	Hl. m. Praha	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	Olomoucký kraj	*****
Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Přerov	Olomoucký kraj	*****
Šumperská nemocnice a.s.	Olomoucký kraj	*****
Ústřední vojenská nemocnice Praha	Hl. m. Praha	*****
Vítkovická nemocnice, a.s.	Moravskoslezský kraj	*****
Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj	*****
Vojenská nemocnice Olomouc	Olomoucký kraj	*****





Nejlepší nemocnice 2012 z pohledu **SPOKOJENOSTI PACIENTŮ - ABSOLUTNÍ VÝSLEDKY**  
(hospitalizovaní a ambulantní zároveň)

**1. místo: Masarykův onkologický ústav**

Pořadí	Název nemocnice	Typ	Kraj	Hodnocení
1	Masarykův onkologický ústav	102	Jihomoravský kraj	*****
2	Vojenská nemocnice Olomouc	102	Olomoucký kraj	*****
3	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	*****
4	Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	102	Olomoucký kraj	*****
5	Nemocnice Ivančice, p.o.	102	Jihomoravský kraj	*****

**1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)**

Pořadí	Název nemocnice	Typ	Kraj	Hodnocení
1	Fakultní nemocnice Ostrava	101	Moravskoslezský kraj	*****

*Ostatní nemocnice z tohoto segmentu nebyly pro dostatek údajů hodnoceny.*

## ZAMĚSTNANCI



Nejlepší nemocnice 2012 z pohledu **SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ**  
(hlasovalo **4.814 zaměstnanců** nemocnic):  
(76% respondentů hlasovalo pomocí tištěného dotazníku, 24% přes web)

### 1. místo: Karvinská hornická nemocnice, a.s.

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procenta	Hodnocení
1	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj	79.26	****
2	Městská nemocnice v Litoměřicích	Ústecký kraj	78.31	****
3	Nemocnice Na Homolce	Hl. m. Praha	77.47	****
4	Nemocnice Hranice, a.s.	Olomoucký kraj	77.40	****
5	Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s.	Středočeský kraj	76.26	****

### 1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)

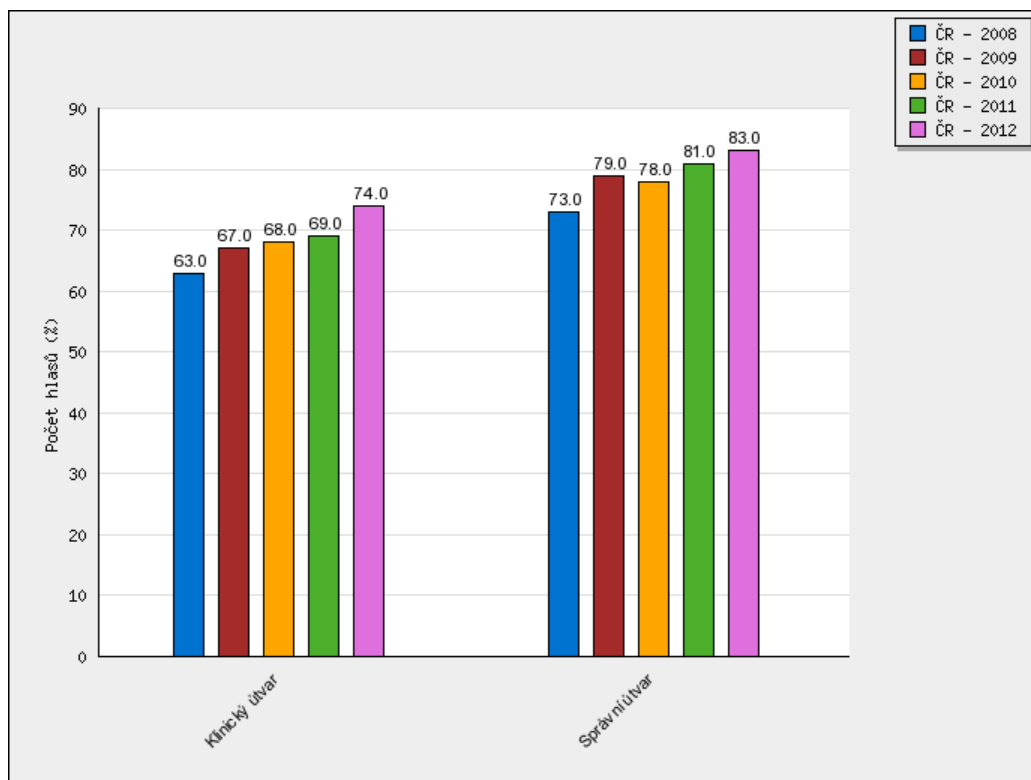
Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Procent	Hodnocení
1	Fakultní nemocnice Ostrava	Moravskoslezský kraj	76.72	****
2	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hl. m. Praha	69.47	***

Ostatní nemocnice z tohoto segmentu nebyly pro dostatek údajů hodnoceny.

### Postřehy z měření

- zaznamenám mírný pozitivní trend v oblasti doporučení zaměstnanců své nemocnice (odpověď „rozhodně ano“ se meziročně zvýšila o 1,4 procentních bodů, tj. z 24,9% na 26,3%)
- u otázky „Zamyslete se, prosím, nad důvody, pro které byste se - v případě vážného důvodu - rozhodl/a odejít z Vaší nemocnice“ zaznamenány meziroční nárůsty odpovědí v oblastech změny bydliště (téměř 100%) a rodinných důvodů (o cca 50%). Naproti tomu klesl podíl odpovědí v oblasti neshod se spolupracovníky (o 3 procentní body), vnímání perspektivy osobního růstu (o 2,9 procentní body) a nespokojenosti s platem (o 5,1 procentních bodů).
- **zaměstnanci meziročně hodnotí pozitivněji komunikaci se svým nadřízeným, a to jak při řešení pracovních (o 2,7 procentních bodů – tj. z 41,7% na 44,4%), tak i mimopracovních problémů (o 3,4 procentních bodů – tj. z 30,4% na 33,8%)**
- pozitivní trend jsme zaznamenali také v oblasti pravidelných pracovních porad (o 4,7 procentních bodů – tj. z 73% na 77,7%)
- meziroční zvýšení zájmu zaměstnanců o tyto motivační odměny: penzijního připojištění, dovolená navíc, stravenky a wellness program

- rádi konstatujeme zjištění, že meziročně polevil tlak nadřizným do přesčasů, a to skoro o 6 procentních bodů (tj. z 30,6% na 36,5%)
- spatřujeme pozitivní trend v oblasti vnímání nemocnice ze strany zaměstnanců jako atraktivního zaměstnavatele v regionu (klinický útvar – od roku 2008 nárůst o 11 procentních bodů, správní útvar – od roku 2008 nárůst o 10 procentních bodů)



## FINANCE



Nejlepší nemocnice 2012 z pohledu **FINANČNÍ ZDRAVÍ NEMOCNICE:**

(Data zpracovala a žebříčky sestavila společnost CCB – Czech Banking Credit Bureau, a. s.)

### 1. místo: Fakultní nemocnice Hradec Králové (kategorie Fakultní nemocnice)

1. Fakultní nemocnice Hradec Králové
2. Fakultní nemocnice Olomouc
3. Fakultní nemocnice v Motole

### 1 místo: Nemocnice Český Krumlov, a.s. (kategorie Obchodní společnosti)

1. Nemocnice Český Krumlov, a.s.
2. Nemocnice Kadaň s.r.o.
3. Městská nemocnice Městec Králové a.s.
4. Nemocnice Prachatice, a.s.
5. Nemocnice Jindřichův Hradec, a.s.

### 1. místo: Vojenská nemocnice Olomouc, p.o. (kategorie Příspěvkové organizace)

1. Vojenská nemocnice Olomouc
2. Revmatologický Ústav
3. Institut klinické a experimentální medicíny
4. Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie
5. Nemocnice Třinec

#### **Komentář výsledků – Věra Kameníčková, analytička, CCB – Czech Credit Bureau, a. s.**

„Všechny tři skupiny nemocnic dosáhly v roce 2011 lepší výsledky hospodaření podle hodnot CCB Indexu než v roce 2010. Nemocnice typu obchodní společnosti dosáhly v téměř 50 % průměrné hodnoty CCB Indexu (3), žádná z nemocnic nedosáhla na nejvyšší pozitivní hodnotu, 6 % obchodní společností dosáhlo nejhorší hodnoty CCB Indexu (5).“

Největší změny v pořadí vykázal žebříček nemocnic typu příspěvková organizace. Nejmenší změny z hlediska pořadí naopak vykázaly fakultní nemocnice, u kterých se pouze dvě nemocnice z první desítky loňského ročníku nedostaly do prvních pěti nejlépe hodnocených v letošním ročníku. Na druhou stranu žádná fakultní nemocnice nezískala lepší hodnocení než ve výši 3, což je charakterizuje jako průměrné subjekty. Deset nejlepších nemocnic příspěvkových organizací dosáhlo hodnoty CCB Indexu 2, což je řadí do skupiny stabilních subjektů, zatímco ve skupině obchodních společností CCB Index ve výši 2 získalo pouze pět z nich.“

### **Poznámky k výsledkům Finančního zdraví nemocnic**

Nemocnice jsou rozděleny do tří základních skupin z hlediska výkonnosti – obchodní společnosti, fakultní nemocnice a příspěvkové organizace. Žebříček byl sestaven z veřejně dostupných účetních výkazů za rok 2010 a 2011.

Celkem bylo hodnoceno 51 nemocnic typu obchodní společnost, 37 nemocnic typu příspěvkových společností a 11 fakultních nemocnic.

CCB Index je ukazatelem pro hodnocení obchodního rizika dané společnosti z pohledu jejích obchodních partnerů. Vychází z devíti finančních ukazatelů z účetní závěrky za dvě po sobě jdoucí období a z jejich meziročních změn. Do hodnoty ukazatele se dále promítá hodnocení regionu, odvětví a ekonomicky spjaté skupiny. Může dosáhnout hodnoty od 1 do 5 (1 představuje nejlepší hodnocení a 5 představuje nejhorší hodnocení).

### **O CCB – Czech Credit Bureau, a. s.**

Společnost CCB – Czech Credit Bureau je organizátorem největších českých úvěrových registrů, Bankovního a Nebankovního. Jejich prostřednictvím si zejména banky, spořitelny a leasingové a splátkové společnosti ověřují schopnost svých klientů splácet budoucí závazky. Oběma registrům CCB zajišťuje i technický servis.

Vedle toho poskytuje CCB i řadu dalších služeb, a to jak finančnímu sektoru, tak i například podnikatelům nebo veřejné správě. Jde o nástroje pro řízení úvěrových rizik, řešení proti podvodům, nástroje pro hodnocení ekonomické situace společností, podnikatelů, municipalit či bytových družstev nebo poskytování ekonomických a personálních informací o firmách prostřednictvím portálu CRIBIS.

CCB – Czech Credit Bureau, a. s., byla založena v roce 2000. Od roku 2005 je jejím jediným akcionářem mezinárodní skupina CRIF, která byla založena v roce 1988 v italské Bologni a dnes je čtvrtým největším provozovatelem úvěrových registrů a systémů pro podporu úvěrového rozhodování na světě. Na Slovensku působí prostřednictvím své sesterské společnosti SCB – Slovak Credit Bureau, s. r. o.

Webové odkazy: [www.creditbureau.cz](http://www.creditbureau.cz), [www.crif.com](http://www.crif.com)

Kontakt pro média:

CCB – Czech Credit Bureau

Monika Staňková, Madison PA, tel: 251 091 281, mob: 775 854 370, e-mail: [stankova@madisonpa.cz](mailto:stankova@madisonpa.cz)

**Nejlepší nemocnice ČR 2012 z hlediska ABSOLUTNÍ (hodnoceny byly nemocnice, u kterých byla relevantní data pro všechny 3 oblasti zároveň):**

**1. místo za ČR: Karvinská hornická nemocnice a.s.**

**1. místo za ČR (kategorie Fakultní nemocnice): Fakultní nemocnice Ostrava**

Pořadí	Název nemocnice	UZIS kód	Kraj	%	Hodnocení
1	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	67,02	****
2	Nemocnice Kadaň s.r.o.	102	Ústecký kraj	64,3	****
3	Městská nemocnice Ostrava, p.o.	102	Moravskoslezský kraj	56,2	***
4	Nemocnice Na Homolce	102	Hl. m. Praha	55	***
5	Městská nemocnice v Litoměřicích	102	Ústecký kraj	53,7	***



## Výsledky projektu „Nejasměvavější nemocnice ČR 2012“

Letos byly hodnoceny nemocnice ve spolupráci s charitativním projektem Úsměv pro život také na základě pozitivního přístupu k pacientům, konkrétně dle úsměvů personálu nemocnice směrem k pacientům, kteří se mnohdy v nemocnicích cítí nejistě a s potřebou vlídného zacházení. Cílem akce bylo podpořit ty nemocnice, kde jsou zaměstnanci nemocnice pozitivně naladěni ve vztahu ke svým pacientům – klientům.

### PODLE ČEHO SE HODNOTILO?

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

Každý ročník soutěže o Nejasměvavější nemocnici roku vzbuzuje u pacientů vyšší zájem a hodnocení na adresu zdravotníků se stále zlepšuje. „Je vidět, že zdravotnická zařízení se, vedle kvalitní péče, stále více zaměřují na otevřený a citlivý přístup k pacientům a jejich rodinám,“ říká *MUDr. Martin Kuncek, člen vedení Skupiny B. Braun*. Oceněné nemocnice se svým pacientům věnují a mají otevřené dveře i pro speciální projekty jako jsou například Klauniády či Koše plné humoru realizované občanským sdružením Zdravotní klaun. “Věříme, že k vítězství přispěl i námi dlouhodobě podporovaný projekt Koš plný humoru, který baví nejen dětské, ale především dospělé pacienty”,  *dodává Martin Kuncek*. Více informací na: [www.bbraunprozivot.cz](http://www.bbraunprozivot.cz)

Letošní vítězové NEJUSMĚVAVĚJŠÍ NEMOCNICE jsou:

### 1. místo: Masarykův onkologický ústav

Pořadí	Název nemocnice	Typ
1	Masarykův onkologický ústav	102
2	SWISS MED CLINIC s.r.o.	102
3	Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	102

### 1. místo: Všeobecná fakultní nemocnice v Praze (kategorie Fakultní nemocnice)

Pořadí	Název nemocnice	Typ
1	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	101
2	Fakultní nemocnice Olomouc	101
3	Fakultní nemocnice Ostrava	101

## ZAJÍMAVOSTI

### „Skokan roku“

Nově si dovolujeme zveřejnit první 3 místa v podkategorii „Skokani roku 2012“ (tzn. nemocnice, které zaznamenaly největší přírůstek v počtu hlasů). Zároveň si na tomto místě dovolujeme poděkovat všem zapojeným nemocnicím za spolupráci!

#### 1. místo: Thomayerova nemocnice

Pořadí	Název nemocnice	Kraj	Rozdíl ks
1	Thomayerova nemocnice	Hl. m. Praha	5834
2	NEMOS PLUS s.r.o. Nemocnice Ostrov	Karlovarský kraj	1764
3	Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s.	Středočeský kraj	1247
4	Nemocnice Ivančice, p.o.	Jihomoravský kraj	1068
5	Oblastní nemocnice Rychnov nad Kněžnou a.s.	Královéhradecký kraj	1046

### Nejkratší doba čekání z pohledu pacientů

Pro zajímavost zveřejňujeme první 3 místa nemocnic, které se umístili nejlépe v oblasti ambulantních pacientů – otázka „Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupil/a do ordinace“?

#### 1. místo: Nemocnice Český Těšín a.s.

Pořadí	Název nemocnice	Kraj
1	Nemocnice Český Těšín a.s.	Moravskoslezský kraj
2	Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj
3	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
4	Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice Prostějov	Olomoucký kraj
5	Nemocnice Ivančice, p.o.	Jihomoravský kraj

#### 1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava (kategorie Fakultní nemocnice)

Pořadí	Název nemocnice	Kraj
1	Fakultní nemocnice Ostrava	Moravskoslezský kraj



## PROFIL

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)

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

1. Spokojenost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2012 již 7. ročník)
2. Spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2012 již 5. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2012 již 5. 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** probíhal od **1. března do 30. září 2012**.

„**BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC A ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN ČR 2012**“ – unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz výsledky z r. 2012: [www.hc-institute.org/v2/article.php?lng=1&id=4](http://www.hc-institute.org/v2/article.php?lng=1&id=4)

### II. POŘÁDÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

1. Diskusní platforma pro představitele nemocnic, zdravotních pojišťoven, ministerstva a pacientů
2. Prezentace "Best practices" ředitelů nemocnic a odborníků ve zdravotnictví v oblasti zvyšování efektivity a kvality poskytované péče
3. Zaměření na zvyšování produktivity a výkonnosti nemocnic

**Mezinárodní odborná konference „Efektivní nemocnice 2012“ se konala opět krátce před vánočními svátky od 27.-28.11.2012 v Hotelu Clarion v Praze-Vysočanech.**

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



Daniel Vavřina, předseda

tel: + 420 608 878 400

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

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

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

## PARTNEŘI 2012:

### hlavní partneři



### sponzor hlavní ceny



### finanční partner



### sponzor



### marketingoví partneři



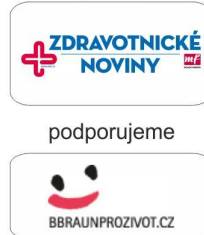
### odborní partneři



### partneři



### hlavní mediální partner



### hlavní odborný partner



### realizační partneři



### mediální partneři



### organizátor

