



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI
HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ
ČESKÝCH NEMOCNIC 2017

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR – „NEMOCNICE ČR 2017“.

Cílem tohoto projektu je pravidelně sestavovat žebříček nemocnic ČR dle míry spokojenosti jejich klientů (pacientů) s kvalitou poskytovaných služeb v českých nemocnicích. Do tohoto projektu bylo zařazeno **155** českých nemocnic s ÚZIS kódy 101 a 102.

Forma hlasování byla nastavena formou elektronického dotazníku a tištěného dotazníku distribuovaného v nemocnicích ČR.

Projektu předcházela rozsáhlá kampaň a mediální komunikace prostřednictvím celostátních médií – celostátní TV, denní tisk, zpravodajské portály a rozhlas. Kampaň k projektu probíhala také přímo v českých nemocnicích prostřednictvím komunikačních tiskovin za podpory managementu českých nemocnic a jejich zaměstnanců.

Projekt byl realizován v **období od 1. února do 31. srpna 2017.**

Celkový počet hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2017 téměř **54 tisíc obyvatel ČR.**

Na následujících stranách naleznete výsledek odpovědí pro dané zdravotnické zařízení.

Kdybyste potřebovali odpovědět na Vaše otázky či poskytnout doplňující komentáře, neváhejte nás kontaktovat.

S přáním příjemného dne Vás zdraví

Daniel Vavřina
zakladatel organizace
HealthCare Institute, o.p.s.

V Ostravě dne 18. ledna 2018

Obsah

Hospitalizovaní pacienti

1	Jak probíhalo hodnocení	1
2	Souhrnné informace	1
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	2
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje	2
2.3	Identifikace nejvýraznějších rozdílů	3
3	Profil HealthCare Institute.....	9
	Kontakt:.....	11

1 JAK PROBÍHALO HODNOCENÍ

Data a výstupy z použitého dotazníku (a to jak v tištěné podobě, tak na internetu) jsou subjektivními informacemi jednotlivých respondentů. Vzhledem k dostatečně vysokému počtu respondentů (v případě Fakultní nemocnice Hradec Králové to bylo **1584** řádně odpovídajících respondentů, v roce 2016 hlasovalo **1634** hospitalizovaných pacientů) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

2 SOUHRNNÉ INFORMACE

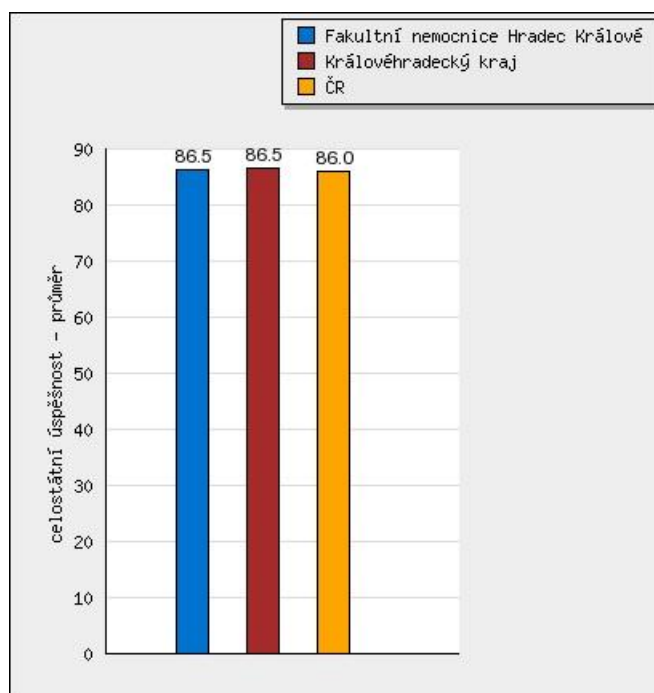
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- od 80 % výše rating A
- od 60 do 79 % rating B
- od 40 do 59 % rating C
- od 20 do 39 % rating D
- méně jak 19 % rating E

V porovnání s „ideální“ nemocnicí („ideální“ nemocnice má 100 %) byla dosažena **úspěšnost 86,5 %**, z toho vyplývá **rating A. Fakultní nemocnici Hradec Králové** lze tedy hodnotit jako velmi nadprůměrnou.

2.1 POROVNÁNÍ S KRAJSKÝM I CELOSTÁTNÍM PRŮMĚREM ÚSPĚŠNOSTI

Fakultní nemocnice Hradec Králové se s úspěšností **86,5 %** celkově umístila na **3.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **29.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2017 odpovědělo celkem **1584** respondentů, z toho bylo **1544** ks tištěnou formou (tj. **97 %**) a **40** ks formou elektronického dotazníku (tj. **3 %**).

2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2017 oproti výsledkům v kraji, popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto nemocnici?** Na „doporučení lékaře“ dalo 39,1 % respondentů, tj. 3,2, respektive 6,6 procentních bodů nad průměrem kraje (35,9 %) a ČR (32,5 %). „Vlastní zkušeností“ se řídilo 22,2 % dotazovaných, tj. 2,1 procentních bodů nad průměrem kraje (20,1 %) a 2,4 procentních bodů nad průměrem ČR (19,8 %). „Blízko bydliště“ mělo nemocnici 17,6 % hospitalizovaných pacientů, tj. 5,3, respektive 5,6 procentních bodů pod průměrem kraje (22,9 %) a ČR (23,2 %).
- **Otázka č. 2 Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?** Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 76,5 % dotazovaných, tj. 4,6, respektive 7,3 procentních bodů nad průměrem kraje (71,9 %) a ČR (69,2 %). „Spíše ano“ označilo 19,7 % respondentů, tj. 5,2, respektive 7,2 procentních bodů pod průměrem kraje (24,9 %) a ČR (26,9 %). 2 % dotazovaných variantu nezvolilo.
- **Otázka č. 3 Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?** 94,6 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů u této otázky potvrdilo srozumitelné seznámení s navrženým postupem léčby a označilo odpověď „ano“, tj. 1,6, respektive 1,2 procentních bodů pod průměrem kraje (96,2 %) a ČR (95,8 %). 2 % respondentů uvedlo možnost „ne“. Odpověď nebyla zvolena v 3,5 % případů.
- **Otázka č. 4 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku?** Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána v 82,6 % případů, tj. 3,6, respektive 6,3 procentních bodů nad průměrem kraje (79 %) a ČR (76,3 %). „Ne“ uvedlo 2,8 % respondentů. „Zárok nepotřebovalo“ 14,5 % dotazovaných.
- **Otázka č. 5 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s tím, komu mohou být poskytovány informace o Vašem zdravotním stavu?** U této otázky respondenti nejčastěji uvedli možnost „ano“ (97,4 %). 1,3 % dotazovaných označilo variantu „ne“. Odpověď nebyla zvolena v 1,3 % případů.
- **Otázka č. 6 Pokud jste pocítoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?** Odpověď „ano“ uvedlo 84,2 % dotazovaných, tj. 1,6 procentních bodů nad průměrem kraje (82,6 %) a zároveň 3,2 procentních bodů nad průměrem ČR (81 %). 1,4 % hospitalizovaných pacientů označilo variantu „ne“. „Bolest nemělo“ 14,5 % respondentů.
- **Otázka č. 7 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?** Možnost „ano“ uvedlo 95,1 % respondentů. 2,3 % dotazovaných označilo „ne“, tj. 1 procentní bod pod průměrem ČR (3,3 %). Odpověď nebyla zvolena ve 2,5 % případů.
- **Otázka č. 8 Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?** 92,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. 2,5 procentních bodů nad průměrem ČR (89,6 %). Odpověď „ne“ uvedlo 2,2 % respondentů. Odpověď nezvolilo 5,8 % respondentů.
- **Otázka č. 9 Byla Vám lékařem nabídnuta možnost šetrnějšího a účinnějšího způsobu léčby?** 39,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. o 3,8 procentních bodů méně v porovnání s průměrem ČR (42,9 %). Možnost „ne“ uvedlo 11,4 % dotazovaných, tj. 2,8, respektive 3,4 procentních bodů nad průměrem kraje (8,6 %) a ČR (8 %). Jiný způsob léčby nepotřebovalo 49,6 % respondentů.

- **Otázka č. 10 Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí a nebo nemocí?** Nejčastěji respondenti uvedli odpověď „ne“ a to v 92,1 % případech, tj. 2,9 procentních bodů pod průměrem kraje (95 %). „Ano“ označilo 4,5 % respondentů, tj. o 1,8 procentních bodů více v porovnání s průměrem kraje (2,7 %). 3,5 % respondentů svou odpověď nezvolilo.
- **Otázka č. 12 Byla/a jste spokojen/a s respektováním Vaší intimity a lidské důstojnosti?** 95 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. o 1,3 procentních bodů méně v porovnání s průměrem kraje (96,3 %). Možnost „ne“ uvedlo 2,4 % respondentů. Odpověď neuvedlo 2,6 % dotazovaných.
- **Otázka č. 13 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?** Maximálně spokojeno bylo 73,5 % respondentů, tj. 2,8 procentních bodů pod průměrem kraje (76,3 %). 16,5 % respondentů zvolilo variantu „2 – spokojen/a“, tj. o 1 procentní bod méně v porovnání s průměrem ČR (17,5 %). Oproti roku 2016 (18,6 %) se hodnota snížila o 2,1 procentních bodů (16,5 %). „3 – spokojeno s výhradami“ bylo 7,5 % respondentů, tj. 2 procentní body nad průměrem kraje (5,5 %).
- **Otázka č. 14 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?** Odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ uvedlo 83,4 % respondentů. 10,8 % dotazovaných zvolilo variantu „2 – spokojen/a“. „3 - spokojeno s výhradami“ bylo 3,6 % respondentů.
- **Otázka č. 15 Pokud jste pocítoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?** Respondenti nejčastěji volili odpověď „ano“ (63,8 %), tj. 3,5 procentních bodů pod průměrem ČR (67,3 %) a také o 8,9 procentních bodů méně než v loňském roce (72,7 %). Potřebu pohovořit si „nepocítovalo“ 34,5 % hospitalizovaných pacientů. Odpověď „ne“ uvedlo 1,7 % respondentů.
- **Otázka č. 16 Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?** Nejčastěji zvolenou odpovědí byla „1 – maximálně spokojen/a“ (44,2 %), tj. 2,8, respektive 3,9 procentních bodů pod průměrem kraje (47 %) a ČR (48,1 %). 30,6 % respondentů uvedlo možnost „2 – spokojen/a“, tj. 4,2 procentních bodů pod průměrem kraje (34,8 %) a zároveň 2,3 procentních bodů nad průměrem ČR (28,3 %). „3 – spokojen/a s výhradami“ označilo 19,8 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. 5,5, respektive 2,2 procentních bodů nad průměrem kraje (14,3 %) a ČR (17,6 %). Meziročně došlo k nárůstu u této varianty o 2 procentní body (tj. ze 17,8 % na 19,8 %).
- **Otázka č. 18 Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?** Na tuto otázku 94,6 % respondentů uvedlo odpověď „ano“, tj. o 5,4 procentních bodů více v porovnání s průměrem ČR (89,2 %). 2,2 % dotazovaných označilo možnost „ne“. 3,3 % hospitalizovaných pacientů odpověď neuvedlo.
- **Otázka č. 19 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?** Respondenti nejčastěji uváděli odpověď „1 – maximálně spokojen/a“, a to v 78,9 % případech. 13,6 % dotazovaných u této otázky zvolilo variantu „2 – spokojen/a“. „3 – spokojen/a s výhradami“ uvedlo 5,3 % hospitalizovaných pacientů.
- **Otázka č. 20 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?** Hospitalizovaní pacienti nejčastěji uvedli na tuto otázku odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ (84,4 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 9,8 % respondentů. „3 – spokojeno s výhradami“ bylo 3,9 % hospitalizovaných pacientů.
- **Otázka č. 21 Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?** Nejčastěji zvolená odpověď „ano“ se vyskytovala v 77,5 % případech, tj. 4,5, respektive 1,2 procentních bodů nad průměrem kraje (73 %) a ČR (76,3 %). Meziročně se tato hodnota snížila o 3,6 procentních bodů (tj. z 81,1 % na 77,5 %).

21,7 % respondentů přivolat ošetřující personál „nepotřebovalo“. Odpověď „ne“ označilo 0,8 % respondentů.

- **Otázka č. 29 Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech propojení spolupráce s patientskou organizací zaměřenou na Vaše případné onemocnění?** Svou informovanost potvrdilo 43,3 % respondentů, tj. 10,9 procentních bodů pod průměrem Královéhradeckého kraje (54,2 %). 25,4 % pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové označilo odpověď „ne“. 31,3 % dotazovaných odpověď nezvolilo.

Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):

- do Fakultní nemocnice Hradec Králové přišlo s důvěrou 76,5 % respondentů, tj. 4,6, respektive 7,3 procentních bodů nad průměrem kraje (71,9 %) a ČR (69,2 %)
- hospitalizovaní pacienti kladně hodnotí úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři (maximálně spokojeno je 78,9 % respondentů) a komunikaci se zdravotními sestrami (maximálně spokojeno je 84,4 % respondentů)
- specifická komunikace se zdravotnickým personálem: vysvětlení navrženého postupu léčby (spokojeno 94,6 % dotazovaných tj. 1,6, respektive 1,2 procentních bodů pod průměrem kraje - 96,2 % a ČR - 95,8 %); srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku (spokojeno 82,6 % dotazovaných, tj. 3,6, respektive 6,3 procentních bodů nad průměrem kraje - 79 % a ČR - 76,3 %); srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta (spokojeno 97,4 % dotazovaných); srozumitelné seznámení s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice (spokojeno 92,1 % pacientů); vyslyšení potřeby pohovořit si (potřeba vyslyšena u 63,8 % respondentů, tj. 3,5 procentních bodů pod průměrem ČR - 67,3 %, dále také o 8,9 procentních bodů méně než v loňském roce - 72,7 %)
- bylo zaznamenáno kladné hodnocení v oblasti pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost) ošetřujícího personálu nemocnice s pacienty, neboť na otázku „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá“ pacienti odpověděli „velmi často“ v 51,2 % případů a „často“ v 41 % případů, tj. o 6,8 procentních bodů více ve srovnání s průměrem ČR (34,2 %)
- ověřování jména pacienta před podáváním léků či zákrokem: své kladné hodnocení uvedlo 95,1 % respondentů
- oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při bolestech hospitalizovaných pacientů: tuto oblast ohodnotilo kladně 84,2 % respondentů, tj. 1,6 procentních bodů nad průměrem kraje (82,6 %) a zároveň 3,2 procentních bodů nad průměrem ČR (81 %); bolest nemělo 14,5 % dotázaných
- 77,5 % hospitalizovaných pacientů bylo spokojeno s včasnou reakcí při jejich potřebě, tj. 4,5, respektive 1,2 procentních bodů nad průměrem kraje (73 %) a ČR (76,3 %), meziročně se tato hodnota snížila o 3,6 procentních bodů (tj. z 81,1 % na 77,5 %); 21,7 % dotázaných nemělo potřebu přivolat personál
- 92,1 % hospitalizovaných pacientů potvrdilo, že se ve Fakultní nemocnici Hradec Králové nenakazilo žádnou infekcí nebo nemocí
- hospitalizovaní pacienti, kteří se v nemocnici nakazili infekcí nebo nemocí nejčastěji uvedli, že se jednalo o infekce močových cest (1,7 %), zánět horních dýchacích cest (1,6 %) a vleklé hojení pooperačních ran (1,2 %)
- respektování intimity a lidské důstojnosti hospitalizovaných pacientů: v této oblasti vyjádřilo své kladné hodnocení 95 % dotazovaných, tj. o 1,3 procentních bodů méně v porovnání s průměrem kraje (96,3 %)
- bezpečnost z hlediska možných krádeží na jednotlivých odděleních: 73,5 % dotazovaných bylo maximálně spokojeno, tj. o 2,8 procentních bodů méně v porovnání s průměrem kraje (76,3 %); spokojeno bylo 16,5 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové
- spokojenost s orientačním systémem v nemocnici vyjádřilo 94,6 % respondentů, tj. 5,4 procentních bodů nad průměrem ČR (89,2 %)

- čistota na jednotlivých odděleních: maximálně spokojeno bylo 83,4 % respondentů; spokojeno bylo 10,8 % hospitalizovaných pacientů
- kvalita podávané stravy: maximálně spokojeno bylo 44,2 % dotazovaných tj. 2,8, respektive 3,9 procentních bodů pod průměrem kraje (47 %) a ČR (48,1 %); 19,8 % respondentů uvedlo, že bylo spokojeno s výhradami, tj. 5,5, respektive 2,2 procentních bodů nad průměrem kraje (14,3 %) a ČR (17,6 %), meziročně došlo k nárůstu u této varianty o 2 procentní body (tj. z 17,8 % na 19,8 %)
- v oblasti zlepšení dotazování (mimo vyjádření spokojenosti ve 30,5 %) nejčastěji volili internet (16,9 %), zlepšení kvality podávané stravy (15,4 %), zavedení TV na pokoj (13,4 %) a zlepšení sociálního zařízení (11,8 %); v rámci volných odpovědí převažují návrhy na zavedení klimatizace na pokoj
- informovanost v oblasti propojení spolupráce nemocnice s patientskou organizací potvrdilo 43,3 % dotázaných (tj. 10,9 procentních bodů pod průměrem kraje - 54,2 %); 25,4 % hospitalizovaných pacientů odpovědělo „ne“

Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):

- navrhuje přijmout opatření vedoucí k dalšímu navyšování důvěry ze strany pacientů ve Fakultní nemocnici Hradec Králové
- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty
- navrhuje zaměřit se na rovinu bezpečnosti jako celku – zvýšení pocitu bezpečí pacientů
- doporučujeme ověřit, zda je strava vyhovující pro pacienty a zároveň je také lépe informovat o důležitosti a množství předkládané stravy a množství z odborného hlediska
- navrhuje zaměřit se na prodiskutování konkrétních návrhů ze strany zaměstnanců za účelem zvýšení spokojenosti pacientů a kvality poskytované péče a posoudit jejich realizovatelnost

3 PROFIL HEALTHCARE INSTITUTE

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. 2017 již 12. ročník)
2. Bezpečnost a spokojenost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2017 již 10. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2017 již 10. 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 2017** probíhal od **1. února do 31. srpna 2017**.

Projekt Nemocnice ČR 2018 bude probíhat od 1. února do 31. srpna 2018.

ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU

ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN

„ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2017“

3. ročník celostátního průzkumu „Zdravotní pojišťovna roku 2017“ má za cíl pozitivní podporu rozvoje sektoru zdravotního pojišťovníctví.

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 „CGM Zdravotní pojišťovna roku 2016“ naleznete zde:

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/zdravotni-pojistovna-roku/cgm-zdravotni-pojistovna-roku-2016.html>

BAROMETR ČESKÉHO ZDRAVOTNICTVÍ

„**BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC 2017**“ – unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví, viz. výsledky z roku 2017:

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

„**BAROMETR MEZI MEDIKY 2017**“ – celostátní průzkum mezi studenty 4., 5. a 6. ročníků 9 lékařských fakult v České republice, viz. výsledky z předchozích let:

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

„**BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL 2017**“ – 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. POŘADÁNÍ MEZINÁRODNÍCH ODBORNÝCH KONFERENCÍ

Odborná konference „Efektivní nemocnice 2017 – 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 2017“ se konala krátce před vánočními svátky od 28.11.2017 do 29.11.2017 v Clarion Congress Hotelu v Praze - Vysočanech.

KONTAKT:

Daniel Vavřina
zakladatel
tel: +420 608 878 400
d.vavrina@hc-institute.org

Lenka Černíková
výkonná ředitelka
tel: +420 776 861 101
l.cernikova@hc-institute.org

Sídlo společnosti:

HealthCare Institute, o.p.s.

Jižní 5
700 30 Ostrava
Czech Republic

HealthCare Institute Czech Republic o.p.s. - zvyšování bezpečnosti, kvality a efektivity
ve zdravotnictví, www.hc-institute.org