



VYHODNOCENÍ CELOSTÁTNÍHO MĚŘENÍ  
BEZPEČNOSTI A SPOKOJENOSTI  
HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ  
ČESKÝCH NEMOCNIC 2018

FAKULTNÍ NEMOCNICE HRADEC KRÁLOVÉ

Vážené kolegyně a kolegové,

předkládáme Vám výsledek celostátního měření bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů nemocnic v ČR – „NEMOCNICE ČR 2018“.

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 osloveno **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 2018.**

**Celkový počet** hospitalizovaných hlasujících byl v roce 2018 přes **61 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 14. prosince 2018

## Obsah

### Hospitalizovaní pacienti

<b>1</b>	<b>Jak probíhalo hodnocení .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Souhrnné informace .....</b>	<b>1</b>
2.1	Porovnání s krajským i celostátním průměrem úspěšnosti.....	2
2.2	Rozdělení dotazníků podle jejich zdroje .....	2
2.3	Identifikace nejvýraznějších rozdílů .....	3
<b>3</b>	<b>Profil HealthCare Institute.....</b>	<b>9</b>
	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 **904** řádně odpovídajících respondentů, v roce 2017 hlasovalo **1584** hospitalizovaných pacientů) lze tato data prohlásit za reprezentativní vzorek pro vyhodnocení a následnou analýzu.

## 2 SOUHRNNÉ INFORMACE

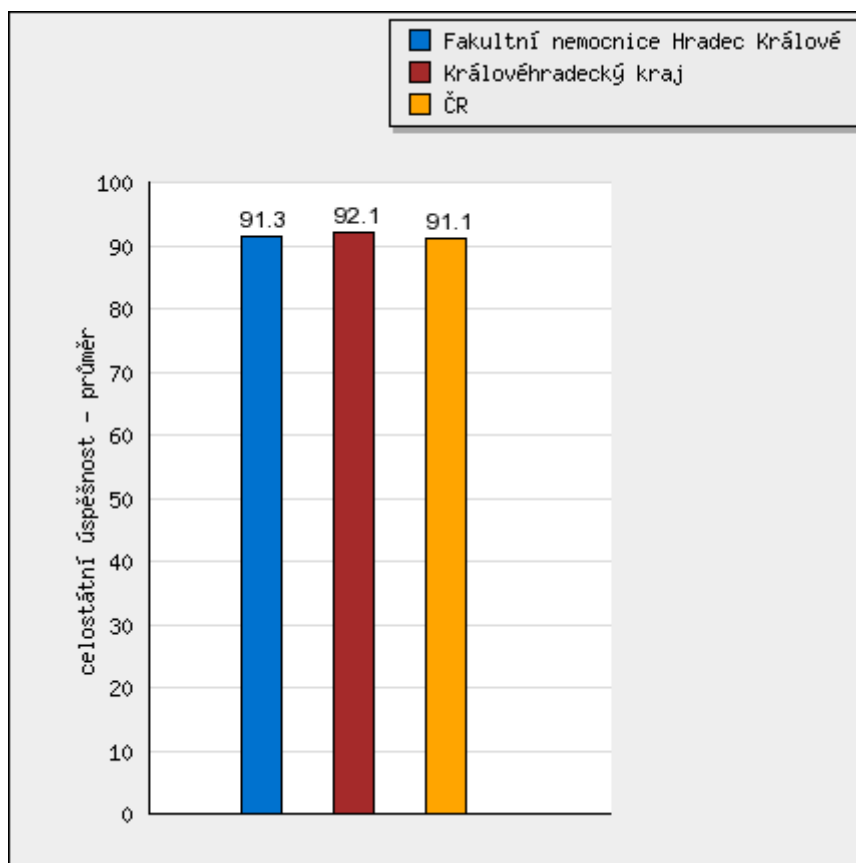
Pro kvalitativní vyhodnocení jsou uvedeny ratingové kategorie dle dosažené úspěšnosti během měření spokojenosti klientů nemocnic:

- 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 91,3 %**, 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 **91,3 %** celkově umístila na **2.** místě v rámci Královéhradeckého kraje a na **22.** místě v rámci celorepublikového žebříčku.



## 2.2 ROZDĚLENÍ DOTAZNÍKŮ PODLE JEJICH ZDROJE

V roce 2018 odpovědělo celkem **904** respondentů, z toho bylo **876 ks** tištěnou formou (tj. **97 %**) a **28 ks** formou elektronického dotazníku (tj. **3 %**).

## 2.3 IDENTIFIKACE NEJVÝRAZNĚJŠÍCH ROZDÍLŮ

### Identifikace nejvýraznějších rozdílů v dosažených výsledcích Fakultní nemocnice Hradec Králové v roce 2018 oproti výsledkům v kraji, popřípadě v České republice:

- **Otázka č. 1 Na základě čeho jste se rozhodl/a pro tuto nemocnici?**

Nejčastěji zvolenou odpovědí bylo „doporučení lékaře“ (37,5 %), tj. 7,7 procentních bodů nad průměrem ČR (29,8 %). „Blízko bydliště“ mělo nemocnici 17,8 % hospitalizovaných pacientů, tj. 5,6, respektive 6,9 procentních bodů pod průměrem kraje (23,4 %) a ČR (24,7 %). Na „doporučení známých“ dalo 9,5 % respondentů, tj. 5,1 procentních bodů pod průměrem ČR (14,6 %). Variantu „nebylo to mé rozhodnutí“ uvedlo 14 % hospitalizovaných pacientů.

- **Otázka č. 2 Šel/šla jste do této nemocnice s důvěrou?**

Odpověď „rozhodně ano“ zvolilo 76,9 % dotazovaných, tj. 5,1, respektive 8,1 procentních bodů nad průměrem kraje (71,8 %) a ČR (68,8 %). „Spíše ano“ označilo 20,5 % respondentů, tj. 5,5, respektive 7,1 procentních bodů pod krajským průměrem (26 %) a celorepublikovým průměrem (27,6 %). 1 % dotazovaných uvedlo odpověď „spíše ne“. 1,4 % dotazovaných odpověď nezvolilo.

- **Otázka č. 3 Jak jste byl/a spokojen/a s organizací a rychlostí Vašeho přijetí do nemocnice?**

„1 – maximálně spokojeno“ s organizací a rychlostí přijetí do nemocnice bylo 70,5 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové, tj. 6,9, respektive 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (77,4 %) a ČR (74,1 %). 20,4 % pacientů zvolilo odpověď „2 – spokojen/a“, tj. 3 procentní body nad průměrem kraje (17,4 %). Variantu „3 – spokojen/a s výhradami“ uvedlo 5,6 % respondentů, tj. 2,7 procentních bodů nad krajským průměrem (2,9 %).

- **Otázka č. 4 Byl Vám srozumitelně vysvětlen navržený postup léčby?**

96,9 % dotazovaných hospitalizovaných pacientů u této otázky potvrdilo srozumitelné seznámení s navrženým postupem léčby a označilo odpověď „ano“, tj. o 2,3 procentní body více než v roce 2017 (94,6 %). 2,3 % respondentů uvedlo možnost „ne“. Odpověď nebyla zvolena v 0,8 % případů.

- **Otázka č. 5 Byl/a jste srozumitelně seznámen/a s možnými riziky případného lékařského zákroku?**

Odpověď „ano“ byla u této otázky zaznamenána v 86,5 % případů, tj. 5,9, respektive 10,5 procentních bodů nad průměrem kraje (80,6 %) a ČR (76 %) a také o 3,9 procentních bodů více než v roce 2017 (82,6 %). „Ne“ uvedla 3 % respondentů. „Zákon nepotřebovalo“ 10,5 % dotazovaných.

- **Otázka č. 6 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“ a to v 97,9 % případů. 0,6 % dotazovaných označilo variantu „ne“. Odpověď „nevím“ označilo 1,6 % hospitalizovaných pacientů.

- **Otázka č. 7 Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ní ze strany personálu účinně a včas reagováno?**

Odpověď „rozhodně ano“ uvedlo 81,2 % dotazovaných, tj. 1,3, respektive 7,6 procentních bodů nad průměrem kraje (79,9 %) a ČR (73,6 %). 9,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „spíše ano“, tj. 6,5 procentních bodů pod průměrem ČR (15,6 %). Odpověď „spíše ne“ označilo 0,7 % dotazovaných. „Bolest nemělo“ 8,6 % respondentů. Vzhledem ke změnám možností odpovědí tuto otázku není možné meziročně porovnávat.

- **Otázka č. 8 Ověřoval personál nemocnice Vaše jméno před podáváním léků nebo zákrokem?**  
Možnost „ano“ uvedlo 95,8 % respondentů, tj. 1,2 procentní body pod krajským průměrem (97 %). 2,2 % dotazovaných označilo odpověď „ne“. Odpověď nebyla zvolena ve 2 % případů.
- **Otázka č. 9 Byl/a jste seznámen/a s tím, jak o sebe máte pečovat po propuštění z nemocnice?**  
90,8 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. 4, respektive 3,8 procentních bodů pod průměrem kraje (94,8 %) a ČR (94,6 %). Odpověď „ne“ uvedlo 2,8 % respondentů. Odpověď nezvolilo 6,4 % respondentů.
- **Otázka č. 10 Uvítal/a byste možnost většího zapojení pacienta do rozhodování o způsobu léčby?**  
Možnost „ne“ uvedlo 34,1 % dotazovaných. 20,5 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „ano“, tj. 12,8 procentních bodů pod průměrem ČR (33,3 %). „Nevím“ označilo 45,4 % hospitalizovaných pacientů Fakultní nemocnice Hradec Králové.
- **Otázka č. 11 Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí?**  
Nejčastěji respondenti uvedli odpověď „ne“ a to v 88,4 % případů, tj. 1,7 procentních bodů pod průměrem kraje (90,1 %) a zároveň 3,9 procentních bodů nad průměrem ČR (84,5 %). Meziročně tato hodnota klesla o 3,7 procentních bodů a to z původních 92,1 % (2017) na 88,4 % (2018). „Ano“ označilo 1,7 % respondentů, tj. 5 procentních bodů pod průměrem ČR (6,7 %) a také o 2,8 procentních bodů méně než v roce 2017 (4,5 %). 9,9 % respondentů zvolilo odpověď „nemohu posoudit“.
- **Otázka č. 13 Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem?**  
83 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „rozhodně ano“, tj. 3,3 procentní body pod krajským průměrem (86,3 %) a zároveň 1,6 procentních bodů nad celorepublikovým průměrem (81,4 %). Možnost „spíše ano“ zvolilo 15,2 % hospitalizovaných pacientů, tj. 3 procentní body nad průměrem kraje (12,2 %) a zároveň 1,5 procentních bodů pod průměrem ČR (16,7 %). „Spíše ne“ zvolilo 0,4 % respondentů. 1,2 % dotazovaných svou odpověď nezvolilo. Vzhledem ke změnám možností odpovědí není možné tuto otázku meziročně porovnávat.
- **Otázka č. 14 Jak podle sebe hodnotíte pocit bezpečí z hlediska možných krádeží na Vašem oddělení?**  
„1 - maximálně spokojeno“ bylo 77,5 % respondentů, tj. 1,4 procentní body pod průměrem kraje (78,9 %) a zároveň 1,9 procentních bodů nad průměrem ČR (75,6 %). Meziročně došlo u této varianty k nárůstu o 4 procentní body, tj. ze 73,5 % (2017) na 77,5 % (2018). 17,9 % respondentů zvolilo variantu „2 – spokojen/a“, tj. o 2 procentní body méně v porovnání s průměrem ČR (19,9 %). „3 – spokojeno s výhradami“ bylo 2,8 % respondentů, tj. o 4,7 procentních bodů méně než v roce 2017 (7,5 %).
- **Otázka č. 15 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou na oddělení?**  
Odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ uvedlo 83,5 % respondentů. 13,4 % dotazovaných zvolilo variantu „2 – spokojen/a“. „3 - spokojeno s výhradami“ bylo 1,6 % respondentů.
- **Otázka č. 16 Pokud jste pocíťoval/a potřebu si s někým pohovořit, byla Vaše potřeba vyslyšena?**  
Respondenti nejčastěji volili odpověď „ano“ (69,1 %), tj. 5,2 procentní body pod průměrem ČR (74,3 %) a zároveň o 5,3 procentních bodů více než v roce 2017

(63,8 %). Odpověď „ne“ zvolilo 1,7 % respondentů. Pohovořit si „nepotřebovalo“ 29,1 % hospitalizovaných pacientů.

- **Otázka č. 17 Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?**

Nejčastěji zvolenou odpovědí byla „1 – maximálně spokojen/a“ (45,5 %), tj. 1,4, respektive 6,1 procentních bodů pod průměrem kraje (46,9 %) a ČR (51,6 %). 33,3 % respondentů uvedlo možnost „2 – spokojen/a“, tj. 7,2 procentní body pod průměrem kraje (40,5 %) a zároveň 2,6 procentních bodů nad průměrem ČR (30,7 %). Meziročně došlo u této varianty odpovědi k nárůstu o 2,7 procentních bodů, tj. z 30,6 % (2017) na 33,3 % (2018). „3 – spokojen/a s výhradami“ označilo 15,3 % hospitalizovaných pacientů, tj. 6,5, respektive 3,1 procentních bodů nad průměrem kraje (8,8 %) a ČR (12,2 %) a zároveň o 4,5 procentních bodů méně než v roce 2017 (19,8 %). Variantu „4 – nespokojen/a“, označilo 4,3 % dotazovaných, tj. 1,7 procentních bodů nad průměrem Královéhradeckého kraje (2,6 %).

- **Otázka č. 19 Bylo pro Vás orientační značení v nemocnici srozumitelné?**

Na tuto otázku 92,3 % respondentů uvedlo odpověď „ano“. 2,8 % dotazovaných označilo možnost „ne“. 4,9 % hospitalizovaných pacientů zvolilo odpověď „nevím“.

- **Otázka č. 20 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími lékaři?**

Respondenti nejčastěji uváděli odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ a to v 80,2 % případů. 14,8 % dotazovaných u této otázky zvolilo variantu „2 – spokojen/a“. „3 – spokojen/a s výhradami“ uvedlo 3,4 % hospitalizovaných pacientů.

- **Otázka č. 21 Jak hodnotíte úroveň komunikace s ošetřujícími sestrami?**

Hospitalizovaní pacienti nejčastěji uvedli na tuto otázku odpověď „1 – maximálně spokojen/a“ (85,4 %), tj. 3,7 procentních bodů pod krajským průměrem (89,1 %). Možnost „2 – spokojen/a“ označilo 11,6 % respondentů, tj. 2,6 procentních bodů nad průměrem kraje (9 %). „3 – spokojeno s výhradami“ bylo 1,8 % hospitalizovaných pacientů.

- **Otázka č. 22 Když jste potřeboval/a přivolat ošetřující personál, byla jeho reakce včasná?**

Nejčastěji zvolená odpověď „ano“ se vyskytovala v 87,6 % případů, tj. 4,9, respektive 4,6 procentních bodů nad průměrem kraje (82,7 %) a ČR (83 %) a také o 10,1 procentních bodů více než v roce 2017 (77,5 %). Odpověď „ne“ označilo 1 % respondentů. 11,4 % respondentů přivolat ošetřující personál „nepotřebovalo“.

- **Otázka č. 23 Zlepšil nebo stabilizoval se Váš zdravotní stav při pobytu v nemocnici?**

Nejčastěji hospitalizovaní pacienti uváděli na tuto otázku odpověď „rozhodně ano“ (69,2 %), tj. 3,4, respektive 2,3 procentní body pod průměrem kraje (72,6 %) a ČR (71,5 %). Druhou nejčastější odpovědí bylo „spíše ano“ (18,1 %), tj. 1,1 procentních bodů nad krajským průměrem (17 %) a zároveň 1,4 procentní body pod celorepublikovým průměrem (19,5 %). „Spíše ne“ zvolilo 1,4 % dotazovaných. 11,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo odpověď „nemohu posoudit“.

- **Otázka č. 30 Jste v této nemocnici dostatečně informován/a o možnostech propojení spolupráce s pacientskou organizací zaměřenou na Vaše případné onemocnění?**

Svou informovanost potvrdilo 34,7 % respondentů, tj. 7,2 procentních bodů pod průměrem ČR (41,9 %) a také o 8,6 procentních bodů méně než v roce 2017 (43,3 %). 17,5 % pacientů označilo odpověď „ne“, tj. 6,9, respektive 5,6 procentních bodů nad průměrem kraje (10,6 %) a ČR (11,9 %) a zároveň o 7,9 procentních bodů méně než v roce 2017 (25,4 %). 47,9 % dotazovaných zvolilo odpověď „nepotřebuji“.



## **Identifikace hlavních rezerv (potenciál pro zvyšování spokojenosti pacientů):**

- do Fakultní nemocnice Hradec Králové přišlo rozhodně s důvěrou 76,9 % respondentů, tj. 5,1, respektive 8,1 procentních bodů nad průměrem kraje (71,8 %) a ČR (68,8 %), spíše s důvěrou zde přišlo 20,5 % hospitalizovaných pacientů, tj. 5,5, respektive 7,1 procentních bodů pod průměrem kraje (26 %) a ČR (27,6 %)
- úroveň komunikace: s ošetřujícími lékaři bylo maximálně spokojeno 80,2 % respondentů, spokojeno bylo 14,8 % dotazovaných; se zdravotními sestrami bylo maximálně spokojeno 85,4 % hospitalizovaných pacientů, tj. 3,7 procentních bodů pod průměrem kraje (89,1 %), spokojeno bylo 11,6 % respondentů, tj. 2,6 procentních bodů nad průměrem kraje (9 %)
- specifická komunikace se zdravotnickým personálem: se srozumitelným vysvětlením navrženého postupu léčby bylo spokojeno 96,9 % dotazovaných; srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku potvrdilo 86,5 % hospitalizovaných pacientů, tj. 5,9, respektive 10,5 procentních bodů nad průměrem kraje (80,6 %) a ČR (76 %), zákrok nepotřebovalo 10,5 % respondentů; srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta potvrdilo 97,9 % respondentů; seznámení s tím, jak o sebe pečovat po propuštění z nemocnice potvrdilo 90,8 % pacientů, tj. 4, respektive 3,8 procentních bodů pod průměrem kraje (94,8 %) a ČR (94,6 %); vyslyšení potřeby pohovořit si potvrdilo 69,1 % pacientů, tj. 5,2 procentní body pod průměrem ČR (74,3 %) a zároveň o 5,3 procentní body více než v roce 2017 (63,8 %), pohovořit si nepotřebovalo 29,1 % hospitalizovaných pacientů; možnost většího zapojení pacienta do rozhodování o způsobu léčby by uvítalo 20,5 % hospitalizovaných pacientů, tj. o 12,8 procentních bodů méně než byl celorepublikový průměr (33,3 %), tuto možnost by neuvítalo 34,1 % respondentů
- oblast pozitivní komunikace (úsměv, přívětivost): na otázku „Jak často se personál nemocnice při komunikaci s Vámi usmívá“ pacienti odpověděli „velmi často“ v 50,1 % případů, tj. 5,2, respektive 11 procentních bodů pod průměrem kraje (55,3 %) a ČR (61,1 %) a „často“ v 42,4 % případů, tj. 9,4 procentní body nad průměrem ČR (33 %)
- ověřování jména pacienta před podáváním léků či zákrokem: své kladné hodnocení uvedlo 95,8 % respondentů, tj. 1,2 procentní body pod průměrem kraje (97 %)
- oblast účinné a včasné reakce ošetřujícího personálu při bolestech hospitalizovaných pacientů: tuto oblast maximálně kladně ohodnotilo 81,2 % dotazovaných, tj. 1,3, respektive 7,6 procentních bodů nad průměrem kraje (79,9 %) a ČR (73,6 %), bolest nemělo 8,6 % dotázaných
- 87,6 % hospitalizovaných pacientů bylo spokojeno s včasnou reakcí při potřebě přivolat ošetřující personál, tj. 4,9, respektive 4,6 procentních bodů nad průměrem kraje (82,7 %) a ČR (83 %) a také o 10,1 procentních bodů více než v roce 2017 (77,5 %), 11,4 % dotázaných nemělo potřebu přivolat ošetřující personál
- 88,4 % hospitalizovaných pacientů potvrdilo, že se nenakazilo žádnou infekcí nebo nemocí, tj. 1,7 procentních bodů pod průměrem kraje (90,1 %) a zároveň 3,9 procentních bodů nad průměrem ČR (84,5 %), 9,9 % pacientů zvolilo variantu „nemohu posoudit“
- hospitalizovaní pacienti, kteří se v nemocnici nakazili infekcí nebo nemocí nejčastěji uvedli, že se jednalo o vleklé hojení pooperačních ran (1,6 %), zánět horních cest dýchacích (0,8 %) a infekce močových cest (0,6 %)

- jednání s pacienty s úctou a respektem: tento pocit rozhodně mělo 83 % dotazovaných, tj. 3,3 procentní body pod průměrem kraje (86,3 %) a zároveň 1,6 procentních bodů nad průměrem ČR (81,4 %), spíše mělo tento pocit 15,2 % pacientů, tj. 3 procentní body nad průměrem kraje (12,2 %) a zároveň 1,5 procentních bodů pod průměrem ČR (16,7 %)
- pocit zlepšení nebo stabilizace zdravotního stavu při pobytu v nemocnici rozhodně mělo 69,2 % hospitalizovaných pacientů, tj. 3,4, respektive 2,3 procentní body pod průměrem kraje (72,6 %) a ČR (71,5 %), 18,1 % pacientů tento pocit spíše mělo, tj. 1,1 procentních bodů nad průměrem kraje (17 %) a zároveň 1,4 procentní body pod průměrem ČR (19,5 %), 11,1 % hospitalizovaných pacientů uvedlo, že zlepšení či stabilizaci svého stavu není schopno posoudit
- bezpečnost z hlediska možných krádeží na jednotlivých odděleních: maximálně spokojeno bylo 77,5 % hospitalizovaných pacientů, tj. 1,4 procentní body pod průměrem kraje (78,9 %) a zároveň 1,9 procentních bodů nad průměrem ČR (75,6 %), spokojeno bylo 17,9 % hospitalizovaných pacientů, tj. 2 procentní body pod průměrem ČR (19,9 %)
- organizace a rychlost přijetí do nemocnice: v této oblasti bylo maximálně spokojeno 70,5 % respondentů, tj. 6,9, respektive 3,6 procentních bodů pod průměrem kraje (77,4 %) a ČR (74,1 %), spokojeno bylo 20,4 % dotázaných, tj. 3 procentní body nad průměrem kraje (17,4 %)
- spokojenost s orientačním systémem v nemocnici vyjádřilo 92,3 % respondentů
- čistota na jednotlivých odděleních: maximálně spokojeno bylo 83,5 % respondentů
- kvalita podávané stravy: 45,5 % respondentů uvedlo, že bylo maximálně spokojeno, tj. 1,4, respektive 6,1 procentních bodů pod průměrem kraje (46,9 %) a ČR (51,6 %), spokojeno bylo 33,3 % dotázaných, tj. 7,2 procentní body pod průměrem kraje (40,5 %) a zároveň 2,6 procentních bodů nad průměrem ČR (30,7 %)
- v oblasti zlepšení dotazování (mimo vyjádření spokojenosti ve 21,7 %) nejčastěji volili zlepšení kvality podávané stravy (12,7 %), internet (12,4 %) a modernizaci/rekonstrukci budov (11,8 %)
- informovanost v oblasti propojení spolupráce nemocnice s patientskou organizací potvrdilo 34,7 dotázaných, tj. 7,2 procentních bodů pod průměrem ČR (41,9 %) a také o 8,6 procentních bodů méně než v roce 2017 (43,3 %), 47,9 % hospitalizovaných pacientů tyto informace nepotřebovalo

### **Návrhy a doporučení (zvyšování spokojenosti pacientů):**

- navrhuje přijmout opatření vedoucí k dalšímu navyšování důvěry ze strany pacientů
- doporučujeme zaměřit se na oblast komunikace s pacienty jako celku
- 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 z odborného hlediska
- doporučujeme zaměřit se na větší informovanost pacientů o možnostech propojení spolupráce s patientskou organizací
- 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

#### 1. CELOSTÁTNÍ PRŮZKUM „NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ČR“

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

1. Spokojenost a bezpečnost **pacientů** nemocnic ČR (v r. 2019 již 14. ročník)
2. Spokojenost a bezpečnost **zaměstnanců** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník)
3. **Finanční zdraví** nemocnic ČR (v r. 2019 již 12. ročník) ve spolupráci s výzkumnou agenturou CRIF a Nexia AP a.s.
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 probíhá od 1. února do 31. srpna 2019.**

V roce 2018 proběhl již 13. ročník spokojenosti pacientů, 11. ročník spokojenosti zaměstnanců a 11. ročník hodnocení finančního zdraví nemocnic v ČR. V roce 2018 hlasovalo více než 61 tisíc hospitalizovaných pacientů, 42 tisíc ambulantních pacientů a přes 6 tisíc zaměstnanců nemocnic. Od roku 2006, kdy nezisková organizace HealthCare Institute s tímto rozvojovým projektem začala, se dobrovolně zapojilo již přes milion respondentů (pacientů a zaměstnanců nemocnic).

#### 2. ODBORNÁ KONFERENCE „EFEKTIVNÍ NEMOCNICE“

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.

**14. ročník odborné konference „Efektivní nemocnice 2019 – Strategie zdravotních pojišťoven a nemocnic“ se bude konat ve dnech 3. a 4. prosince v Clarion Congress Hotel Prague – Vysočanech.**

**Výstupy z odborné konference v roce 2018 naleznete zde:**

<http://www.hc-institute.org/cz/projekty/efektivni-nemocnice/odborna-konference-efektivni-nemocnice-2018.html>

### **3. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI ŘEDITELI NEMOCNIC V ČESKÉ REPUBLICE A SLOVENSKÉ REPUBLICE“**

Unikátní průzkum mezi top managementem ve zdravotnictví.

**Výsledky projektu z roku 2018 naleznete zde:**

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

### **4. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI“**

Speciální výzkum mezi představiteli 150 pacientských organizací v České republice, kteří prostřednictvím speciálního dotazníku hodnotí stávající situaci v českém zdravotnictví a jaký vliv má tato situace na jejich členy (tzn. pacienti – odběratele zdravotní péče).

**Výsledky projektu z roku 2016 naleznete zde:**

<http://www.hc-institute.org/cz/novinky/tiskova-zprava-informacni-propojeni-nemocnic-a-ambulanci-s-pacientskymi-organizacemi-je-nedostatecne.html>

### **5. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI MEDIKY“ (STUDENTY 4., 5. A 6. ROČNÍKŮ 8 LÉKAŘSKÝCH FAKULT V ČR)**

Pomocí dotazníkového šetření a následné analýzy získaných dat zjišťujeme, jaké množství studentů lékařských fakult v České republice plánuje po ukončení jejich vysokoškolského studia hledat zaměstnání v České republice a naopak jaké množství studentů je již rozhodnuto opustit Českou republiku a hledat pracovní nabídky v zahraničí.

**Výsledky projektu z roku 2017 naleznete zde:**

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

### **6. PRŮZKUM „BAROMETR MEZI STUDENTY ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL“ (STŘEDNÍCH, VYŠŠÍCH ODBORNÝCH A VYSOKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH ŠKOL V ČR)**

Navazující projekt na průzkum mezi studenty lékařských fakult. Pomocí dotazníkového šetření a následné analýzy získaných dat zjišťujeme, jaké množství studentů středních, vyšších odborných a vysokých škol plánuje po ukončení jejich studia hledat zaměstnání v České republice a naopak jaké množství studentů je již rozhodnuto opustit Českou republiku a hledat pracovní nabídky v zahraničí.

**Výsledky projektu z roku 2017 naleznete zde:**

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

## KONTAKT:

Daniel Vavřina  
zakladatel  
tel: +420 608 878 400  
[d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)

Lenka Lunkmoss  
výkonná ředitelka  
tel: +420 776 861 101  
[l.cernikova@hc-institute.org](mailto:l.cernikova@hc-institute.org)

**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](http://www.hc-institute.org)