

Žebříček českých nemocnic dle spokojenosti pacientů

Tisková zpráva

Pacienti (klienti českých nemocnic) mají možnost **od 1. září do 31. října 2008** zhodnotit kvalitu poskytovaných služeb v českých nemocnicích v rámci celoročního projektu **NEMOCNICE ČR 2008**, který třetím rokem organizuje nezisková organizace **HealthCare Institute**.

Jedná se o celostátní průzkum, kdy se pacienti českých nemocnic sami aktivně zapojují do hodnocení a porovnání úrovně služeb ve všech českých nemocnicích (Fakultní nemocnice a Krajské + městské nemocnice – tj. ÚZIS kódy 101 a 102), kterých je v republice na 150.

Konkrétní přínosy z hodnocení a porovnání nemocnic pro pacienty

Vyjádření představitelů nemocnic zapojených do celostátního projektu Nemocnice ČR 2008

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze – p. Petra Pekařová, odbor Komunikace a PR:

„Všeobecná fakultní nemocnice v Praze se projektu Nemocnice ČR zúčastnila i v loňském roce, kdy se umístila na prvním místě mezi fakultními nemocnicemi. **Výsledky, které jsme na závěr ankety získali, nám umožnily zjistit, ve kterých oblastech by se měla nemocnice zlepšit, na které oblasti bychom se měli zaměřit.**

Letošním cílem, je **opět získat zpětnou vazbu**, zjistit, na které činnosti v rámci VFN bychom se měli zaměřit přednostně. **Díky informacím od pacientů**, které prostřednictvím závěrečné zprávy získáme, **můžeme zlepšovat poskytování služeb** ve VFN a také **zlepšovat kvalitu lékařské i ošetrovatelské péče** a dalších služeb.“

Fakultní nemocnice v Motole, Praha – Eva Jurinová, tisková mluvčí:

„Celostátní projekt Nemocnice ČR 2008 podporujeme proto, že sebemenší připomínka klienta je pro nás důležitým podnětem ke zlepšení péče. Nyní má pro nás zvláštní význam i proto, že usilujeme o získání akreditace SAK ČR.“

Fakultní nemocnice s poliklinikou v Ostravě – p. Svatopluk Němeček, ředitel nemocnice:

„Informace, které můžeme prostřednictvím výzkumu získat, považuji za významnou konkurenční výhodu,“ říká **MUDr. Svatopluk Němeček, ředitel Fakultní nemocnice Ostrava**. „Očekávám, že výzkum přinese konkrétní výsledky, se kterými můžeme a budeme nadále pracovat. Myslím, že to, zda je pacient u nás spokojen, z velké části ovlivňuje náš personál svým přístupem k pacientovi, svou vstřícností, profesionalitou i obyčejnou, ale tak důležitou lidskostí.

Vzhledem k tomu, že spokojenost pacientů je jednou z těch stěžejních oblastí, kterými se intenzivně zabýváme, a zároveň je kritériem, které výrazně ovlivňuje náš motivační systém hodnocení pracovníků, budeme naše zaměstnance stále více vést k tomu, aby spokojenost pacientů patřila k prioritám všech oddělení.“

Vyjádření odborných partnerů celostátního projektu Nemocnice ČR 2008

Koalice pro zdraví - p. Jana Petrenko, výkonná ředitelka:

„Koalice pro zdraví podporuje jakékoliv snahy o zlepšení péče o pacienty. Doufáme, že i tento projekt k jejímu zlepšení přispěje.“

Česká asociace sester – p. Dana Jurásková, prezidentka:

„K zapojení do tohoto projektu nás vedl zájem účastnit se alespoň v této podobě komunikace se „spotřebiteli“ zdravotní péče. Přínosem bude akceptování skutečnosti, že i pověst zdravotnického zařízení je deviza, se kterou je nutné pracovat, vypovídá o kvalitách zařízení vnímaných pacienty. Očekáváme zlepšení komunikace mezi klienty/pacienty a zdravotnickými zařízeními a snad i nastavení vlídnější tváře nemocnic směrem k populaci.“

Zdravotní pojišťovna Metal-Aliance – p. Jiří Těhan, obchodní ředitel:

„Naše zdravotní pojišťovna už několik let podporuje aktivity, které přinášejí pacientům užitečné informace o kvalitě léčby v České republice. Z tohoto projektu navíc dostávají vlastníci a top management českých nemocnic důležité informace přímo od klientů (pacientů) a mají proto možnost postupně zlepšovat kvalitu svých zdravotnických služeb.“

Pro zdravotní pojišťovnu tyto aktivity přinášejí mimo jiné i pozitivní řízení kvality a efektivitu poskytovaných služeb v nemocnicích, na čemž pojištěnci jenom získají - chceme jim totiž jako jejich partneři garantovat tu nejlepší zdravotní péči i do budoucna.“

Informace k průzkumu

Pacienti hlasují dvěma způsoby: buď vyplní tištěné dotazníky, které jsou umístěny v českých nemocnicích (v čekárnách, recepcích, klientských centrech), nebo vyplní elektronický dotazník na www.nejlepsi-nemocnice.cz. Letošní novinkou je také podpůrná komunikační kampaň ve 400 čekárnách ordinací praktických lékařů prostřednictvím celorepublikové sítě televizního osvětového vysílání.

Průzkum a letošní porovnání nemocnic proběhne na základě 34 dotazů, sledujících oblasti jako jsou **Komunikace, Bezpečí, Sociální zázemí, Strava a Organizační procesy**.

Pacienti mohou sami navrhnout a inspirovat vedení nemocnic ČR, v čem by se nemocnice měla zlepšit a v čem je hodnocené zařízení lepší než jiné nemocnice.

Výsledek – žebříček českých nemocnic pro rok 2008 - bude poprvé prezentován ve dnech **24. až 25. listopadu 2008 na mezinárodní odborné konferenci „Efektivní nemocnice 2008 – nová strategie českých nemocnic“**. Na této konferenci bude předáno také ocenění nejlépe hodnocené nemocnici v České republice (4****hotel Atom Ostrava).

Oblasti sledování a porovnávání českých nemocnic:



Kontakty pro novináře

1) Organizátor celostátního projektu Nemocnice ČR 2008:

HealthCare Institute – hodnocení a porovnávání kvality a efektivity ve zdravotnictví

www.hc-institute.org, www.nejlepsi-nemocnice.cz

Daniel Vavřina, předseda HCI

tel: +420 608 878 400

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

2) Odborní partneři projektu:

Koalice pro zdraví o.p.s.

www.koaliceprozdravi.cz

p. Jana Petrenko, výkonná ředitelka

tel: +420 775 720 740

e-mail: jp@koaliceprozdravi.cz

Česká asociace sester

www.cnaa.cz

p. Dana Jurásková, prezidentka asociace

tel: +420 603 843 122

e-mail: dana.juraskova@ftn.cz

Zdravotní pojišťovna Metal-Alliance

www.zpma.cz

p. Jiří Těhan, obchodní ředitel

tel: +420 602 247 749

e-mail: jiri.tehan@zpma.cz

3) Představitelé českých nemocnic zapojených do projektu:

Všeobecná fakultní nemocnice v Praze

www.vfn.cz

p. Petra Pekařová, odbor Komunikace

tel: +420 224 963 335, 224 962 001

e-mail: petra.pekarova@vfn.cz

Fakultní nemocnice v Motole

www.fnmotol.cz

p. Eva Jurinová, tisková mluvčí

tel: +420 224 431 694

e-mail: eva.jurinova@fnmotol.cz

Fakultní nemocnice Ostrava

www.fnspo.cz

p. Tomáš Oborný, tiskový mluvčí

tel: +420 737 208 127

e-mail: tomas.oborny@fnspo.cz

HealthCare Institute děkuje za podporu partnerům projektu Nemocnice ČR – viz www.nejlepsi-nemocnice.cz.