

## TISKOVÁ ZPRÁVA

# DETAILNÍ VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU „NEMOCNICE ČR 2023“



## NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ŽEBŘÍČKY ČESKÝCH NEMOCNIC



V rámci celostátního hodnotícího projektu „Nemocnice ČR 2023“ byly nemocnice komplexně hodnoceny ve čtyřech klíčových oblastech:

- **Bezpečnost a spokojenost hospitalizovaných pacientů.**
- **Bezpečnost a spokojenost ambulantních pacientů.**
- **Bezpečnost a spokojenost zaměstnanců nemocnic.**
- **Finanční zdraví nemocnic.**



## NEJLEPŠÍ NEMOCNICE

FINANČNÍ  
ZDRAVÍ

MOTIVOVANÍ  
ZAMĚSTNANCI

SPOKOJENÍ  
PACIENTI

EFEKTIVNÍ  
PROCESY

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). V rámci tohoto porovnávání bylo osloveno celkem 148 nemocnic z celé České republiky s akutními lůžky.

**Projekt „Nejlepší nemocnice ČR“ probíhal od 1. února do 31. srpna 2023.**

Výsledky tohoto projektu Vám níže předkládáme.

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

S přáním příjemného dne a mnoha úspěchů v osobním životě Vás zdraví



HealthCare Institute o.p.s.  
Jilovská 5  
700 36 Ostrava, CZ  
IČ: 27063388  
[www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)

Daniel Vavřina

zakladatel organizace HealthCare Institute o.p.s.

V Praze dne 28. listopadu 2023



## OBSAH

<b>ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA</b> .....	<b>4</b>
Zajímavosti – Čím to je, že daná nemocnice vyhrává? .....	6
<b>BEZPEČNOST A SPOKOJENOST HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ</b> .....	<b>7</b>
Postřehy z měření.....	7
Celorepublikové žebříčky umístění nemocnic ve vybraných otázkách hospitalizovaných pacientů .....	9
<b>BEZPEČNOST A SPOKOJENOST AMBULANTNÍCH PACIENTŮ</b> .....	<b>11</b>
Postřehy z měření.....	11
Celorepublikové žebříčky umístění nemocnic ve vybraných otázkách ambulantních pacientů .....	12
<b>BEZPEČNOST A SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ NEMOCNIC</b> .....	<b>14</b>
Postřehy z měření.....	14
Celorepublikové žebříčky umístění nemocnic ve vybraných otázkách zaměstnanců nemocnic .....	16
<b>FINANČNÍ ZDRAVÍ NEMOCNIC</b> .....	<b>18</b>
Celorepublikové žebříčky – umístění nemocnic dle jednotlivých zřizovatelů:.....	18
Základní parametry projektu:.....	19
Struktura ukazatelů, dle kterých bylo finanční zdraví nemocnic hodnoceno: .....	19
Shrnutí: .....	20
<b>ABSOLUTNÍ VÍTEŽ NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ČR</b> .....	<b>20</b>
<b>VÝSLEDKY PROJEKTU „NEMOCNICE PRO ŽIVOT ROKU 2023“</b> .....	<b>21</b>
<b>VÝSLEDKY PROJEKTU „ONLINE KOMUNIKACE NEMOCNIC 2023“</b> .....	<b>22</b>
<b>VÝSLEDKY PROJEKTU „KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST NEMOCNIC 2023“</b> .....	<b>23</b>
<b>PROFIL ORGANIZACE HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.</b> .....	<b>25</b>



## ZKRÁCENÁ TISKOVÁ ZPRÁVA

Organizace **HealthCare Institute o.p.s.** si Vám dovoluje předložit výsledky celostátního projektu „**Nejlepší nemocnice ČR 2023**“, který byl realizován v období od **1. února** do **31. srpna**. V rámci tohoto porovnávání bylo osloveno **148** nemocnic s akutními lůžky z celé České republiky.

Cílem je **sestavit žebříček nemocnic České republiky dle míry bezpečnosti a také spokojenosti pacientů a zaměstnanců**. Vyhodnocení projektu probíhá za pomoci strukturovaných postupů vycházejících z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – **Balanced Scorecard**.

Výstupy tohoto projektu poskytujeme zpětně manažerům nemocnic, aby mohli snadněji pracovat na zkvalitnění zdravotní péče v České republice.

**Pokračování projektu „Nejlepší nemocnice roku 2024“ bude probíhat od 1. února do 31. srpna 2024.**

V roce 2023 se do tohoto průzkumu zapojilo téměř **129 tisíc respondentů** z celé České republiky.

## VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO HODNOTÍČÍHO PROJEKTU „NEMOCNICE ČR 2023“

### Oblast: „Bezpečnost a spokojenost pacientů“ (hospitalizovaných)

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava</b>	<b>1. místo: Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno</b>
2. místo: Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	2. místo: Domažlická nemocnice, a.s.
3. místo: Fakultní nemocnice Hradec Králové	3. místo: Neuron Medical s.r.o., Centrum kardiovaskulární péče

### Oblast: „Bezpečnost a spokojenost pacientů“ (ambulantních)

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice Hradec Králové</b>	<b>1. místo: Domažlická nemocnice, a.s.</b>
2. místo: Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	2. místo: AHC Nemocnice Duchcov
3. místo: Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	3. místo: Oblastní nemocnice Náchod a.s.

### Oblast: „Bezpečnost a spokojenost zaměstnanců nemocnic“

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice Královské Vinohrady</b>	<b>1. místo: Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.</b>
2. místo: Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	2. místo: Nemocnice Písek, a.s.
3. místo: Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	3. místo: AHC Nemocnice Duchcov



**Oblast: „Finanční zdraví nemocnic“**

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice Olomouc</b>	<b>1. místo: Nemocnice Na Homolce</b>
2. místo: Fakultní nemocnice Plzeň	2. místo: Masarykův onkologický ústav
3. místo: Fakultní nemocnice Ostrava	3. místo: Institut klinické a experimentální medicíny

**ABSOLUTNÍ vítěz projektu „Nemocnice ČR 2023“**

**1. místo: Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.**

- 2. místo: Vojenská nemocnice Olomouc
- 3. místo: Nemocnice Strakonice, a.s.
- 4. místo: Úrazová nemocnice v Brně
- 5. místo: Karvinská hornická nemocnice a.s.

**Vítězové „Nemocnice pro život“ roku 2023 jsou:**

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha</b>	<b>1. místo: Karvinská hornická nemocnice a.s.</b>
2. místo: Fakultní nemocnice Ostrava	2. místo: Neuron Medical s.r.o., Centrum kardiovaskulární péče
3. místo: Fakultní nemocnice Hradec Králové	3. místo: Nemocnice Strakonice, a.s.

*\*NEMOCNICE PRO ŽIVOT - hodnoceno dle otázky:  
„Jak hodnotíte přívětivost personálu nemocnice při komunikaci s Vámi?“*

**Vítězové „Nejlepší online komunikace“ v roce 2023 jsou:**

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice Ostrava</b>	<b>1. místo: Nemocnice Havířov, p.o.</b>
2. místo: Fakultní nemocnice Bulovka	2. místo: Nemocnice Na Homolce
3. místo: Fakultní nemocnice Brno	3. místo: Nemocnice Pardubického kraje, a.s.

**Vítězové „Kybernetické bezpečnosti nemocnic“ v roce 2023 jsou:**

<i>(Kategorie: Fakultní nemocnice)</i>	<i>(Kategorie: Nemocnice ČR)</i>
<b>1. místo: Fakultní nemocnice v Motole</b>	<b>1. místo: Oblastní nemocnice Jičín a.s.</b>
2. místo: Fakultní nemocnice Brno	2. místo: Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.
3. místo: Fakultní nemocnice Bulovka	3. místo: Vsetínská nemocnice a.s.





## ZAJÍMAVOSTI – ČÍM TO JE, ŽE DANÁ NEMOCNICE VYHRÁVÁ?

Nemocnice vyhrávají tehdy, pokud jsou úspěšné v otázkách s nejvyšší vahou.

### HOSPITALIZOVANÍ PACIENTI:

- Srozumitelné vysvětlení navrženého postupu léčby.
- Srozumitelné seznámení s možnými riziky případného lékařského zákroku.
- Jednání s pacienty s úctou a respektem.
- Případná nákaza infekcí nebo nemocí při pobytu v nemocnici.
- Kvalita podávané stravy.
- Pocit bezpečí pacientů z hlediska možných krádeží na jejich oddělení.
- Mytí rukou personálu před a po vyšetření.
- Pocit bezpečí pacientů z hlediska možných krádeží na jejich oddělení.
- Včasná reakce personálu při potřebách pacientů jej přivolat.
- Ověření jména pacienta před podáváním léků nebo zákrokem.
- Účinná a včasná reakce personálu na případnou bolest.

### AMBULANTNÍ PACIENTI:

- Spokojenost s předáváním informací ze strany lékaře / zdravotní sestry.
- Spokojenost s celkovou úrovní ošetření.
- Respektování pocitu soukromí (během vyšetření či předání informací).
- Účinná a včasná reakce personálu na případnou bolest.

### ZAMĚŠTNANCI:

- Doporučení nemocnice ze strany zaměstnanců jako perspektivního zaměstnavatele v regionu.
- Projevení zájmu nadřízeného vyslechnout si názor podřízeného (pracovní problém, léčebný postup apod.).
- Možnost seberealizace zaměstnanců (využití vlastních odborností, dosaženého vzdělání, specializací).
- Hodnocení vzájemné spolupráce na úrovních lékař x lékař, lékař x sestra, sestra x sestra.
- Hodnocení vzájemné spolupráce s nadřízenými i mezi zaměstnanci na kolegiální úrovni.
- Hodnocení úrovně bezpečnosti zaměstnanců při výkonu práce na jejich oddělení.
- Realizace pravidelných setkání na pracovišti, které vede ke sdílení informací o plánovaných změnách v nemocnici, pracovních postupech.
- Celková spokojenost zaměstnanců.
- Výskyt diskriminace na pracovišti.



## DETAILNÍ VÝSLEDKY CELOSTÁTNÍHO PROJEKTU „NEMOCNICE ČR 2023“

### BEZPEČNOST A SPOKOJENOST HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ



V roce 2023 hlasovalo **56 136 hospitalizovaných pacientů** nemocnic.

Nasazené dotazníky k celonárodnímu průzkumu Nemocnice ČR 2023 vycházejí vstříc národní akreditaci řízení kvality.

Pořadí	Fakultní nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Fakultní nemocnice Ostrava</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>	<b>5*</b>
2.	Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	Hlavní město Praha	5*
3.	Fakultní nemocnice Hradec Králové	Královéhradecký kraj	5*

**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny fakultní nemocnice, které získaly 500 a více hlasů.

Pořadí	Nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno</b>	<b>Jihomoravský kraj</b>	<b>5*</b>
2.	Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj	5*
3.	Neuron Medical s.r.o., Centrum kardiovaskulární péče	Jihomoravský kraj	5*

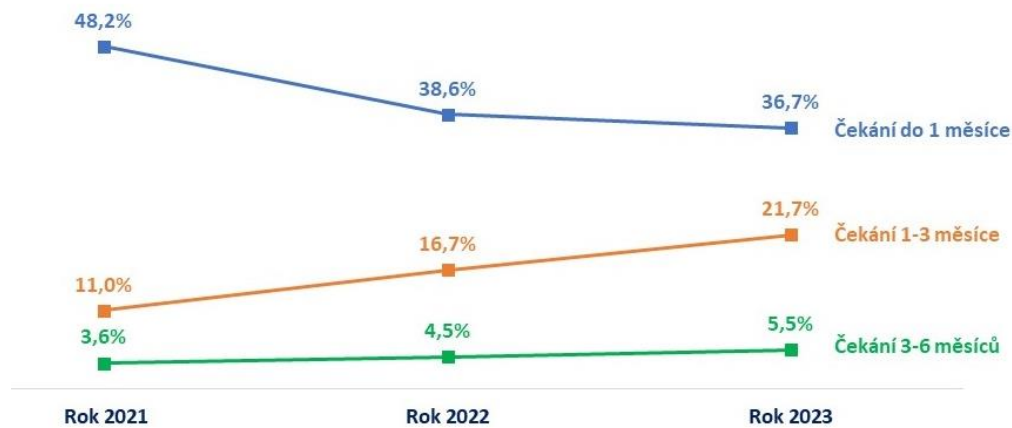
**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny ostatní nemocnice, které získaly 250 a více hlasů.

### POSTŘEHY Z MĚŘENÍ

V případě plánovaného zákroku nebo pobytu v nemocnici došlo v posledních 3 letech k prodloužení čekací doby u hospitalizovaných pacientů viz následující graf. Do 1 měsíce čekalo na svůj zákrok/pobyt v nemocnici 36,7 % hospitalizovaných pacientů, tj. o 11,5 procentních bodů méně než v roce 2021 (48,2 %). Oproti tomu se výrazně zvýšil podíl pacientů, kteří čekali na svůj zákrok/pobyt v nemocnici v délce 1-3 měsíce na 21,7 %, tj. o 10,7 procentních bodů více než v roce 2021 (11 %). U varianty odpovědi délky čekání v délce 3-6 měsíců došlo k mírnému nárůstu na 5,5 %, tj. o 1,9 procentních bodů více než v roce 2021 (3,6 %).



## Délka objednávací doby v případě plánovaného zákroku/pobytu v nemocnici.



**Otázka:** V případě plánovaného zákroku/pobytu prosím uveďte délku objednávací doby:  
**ZDROJ:** HealthCare Institute o.p.s.



### POZITIVNÍ TRENDY

- **Srozumitelné vysvětlení možných rizik případného lékařského zákroku/vyšetření:** Hospitalizovaní pacienti byli v roce 2023 více spokojeni v oblasti srozumitelného vysvětlení možných rizik případného lékařského zákroku/vyšetření, a to o 3,1 procentních bodů (tj. nárůst z původních 81,9 % v roce 2022 na současných 85 % v roce 2023).
- **Kvalita podávané stravy:** Po loňském poklesu spokojenosti v oblasti kvality podávané stravy byl letos zaznamenán opětovný nárůst. Maximálně spokojeno s kvalitou podávané stravy bylo 61 % hospitalizovaných pacientů, tj. o 3 procentní body více než v roce 2022 (58 %).
- **Komunikace zdravotních sester s pacienty:** Pacienti byli v roce 2023 maximálně spokojeni s komunikací ze stran zdravotních sester v 82,6 % případů. Jedná se o meziroční nárůst o 2,1 procentních bodů (v roce 2022 bylo maximálně spokojeno v této oblasti 80,5 % respondentů).



### NEGATIVNÍ TRENDY

- **Důvěra ve zvolenou nemocnici:** Po loňském nárůstu důvěry ve zvolenou nemocnici (v roce 2021 – 69,5 %, v roce 2022 – 77,5 %) došlo v této otázce letos k mírnému poklesu na 75,1 % (pokles o 2,4 procentní body).
- **Doba čekání na plánovaný zákrok/pobyt v nemocnici:** Již druhým rokem v řadě lze sledovat prodloužení čekací doby na plánovaný zákrok/pobyt v nemocnici. V roce 2023 čekalo na svou plánovanou hospitalizaci „do 1 měsíce“ 36,7 % pacientů, tj. o 1,9 procentních bodů méně než v roce 2022 a o 11,5 procentních bodů méně než v roce 2021 (v roce 2022 to bylo 38,6 % a v roce 2021 pak 48,2 %). V rozmezí „1-3 měsíce“ čekalo na svůj zákrok/pobyt v nemocnici 21,7 % pacientů, tj. o 5 procentních bodů více než v roce 2022 (16,7 %) a o 10,7 procentních bodů více v porovnání s rokem 2021 (11 %).





- **Informace o zdravotním stavu pacienta:** Srozumitelné seznámení s tím, komu mohou být poskytovány informace o zdravotním stavu pacienta, získalo 89,8 % respondentů, tj. o 5,2 procentní body méně než v roce 2022 (95 %).
- **Reakce personálu na případnou bolest:** Účinnou a včasnou reakci na případnou bolest v roce 2023 rozhodně zaznamenalo 76 % respondentů, tj. o 3,3 procentní body méně než v roce 2022 (79,3 %).
- **Nákaza pacientů při pobytu v nemocnici:** 10,3 % respondentů uvedlo, že se při svém pobytu v nemocnici nakazili nějakou infekcí nebo nemocí. Meziročně tato hodnota stoupla o 8,1 procentních bodů (tj. z původních 2,2 % v roce 2022 na současných 10,3 % v roce 2023).
- **Komunikace lékařů s pacienty:** Pacienti byli v roce 2023 maximálně spokojeni s komunikací ze stran lékařů v 79 % případů. Jedná se o meziroční pokles o 2,3 procentní body (v roce 2022 bylo maximálně spokojeno v této oblasti 81,3 % respondentů).



## OSTATNÍ POSTŘEHY

- **Zapojení pacientů do rozhodování o způsobu léčby:** V roce 2023 by 26,6 % respondentů uvítalo, kdyby bylo více zapojeno do rozhodování o způsobu své léčby, tj. o 4,6 procentních bodů více než v roce 2022 (22 %).

## CELOREPUBLIKOVÉ ŽEBŘÍČKY

### UMÍSTĚNÍ NEMOCNIC VE VYBRANÝCH OTÁZKÁCH HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ

Zveřejňujeme první 3 místa nemocnic, které se umístily nejlépe ve vybraných otázkách v oblasti hospitalizovaných pacientů.

#### DŮVĚRA PACIENTŮ KE ZVOLENÉ NEMOCNICI

Otázka: „Šli jste do této nemocnice s důvěrou?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
2.	Nemocnice Hranice a.s.	Olomoucký kraj
3.	Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno	Jihomoravský kraj

#### ORGANIZACE A RYCHLOST PŘIJETÍ PACIENTA DO NEMOCNICE

Otázka: „Jak jste byl/a spokojen/a s organizací a rychlostí Vašeho přijetí do nemocnice?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
2.	Oblastní nemocnice Náchod a.s., Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	Královéhradecký kraj
3.	Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský kraj



### **KVALITA STRAVY V NEMOCNICI**

Otázka: „Jak hodnotíte kvalitu podávané stravy?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
2.	Nemocnice Hranice a.s.	Olomoucký kraj
3.	Centrum kardiovaskulární a transplantační chirurgie Brno	Jihomoravský kraj

### **REAKCE PERSONÁLU NA PŘÍPADNOU BOLEST HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ**

Otázka: „Pokud jste pociťoval/a bolest, bylo na ni ze strany personálu účinně a včas reagováno?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
2.	Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj
3.	Vsetínská nemocnice a.s.	Zlínský kraj

### **ÚCTA A RESPEKT K HOSPITALIZOVANÝM PACIENTŮM**

Otázka: „Bylo s Vámi jednáno s úctou a respektem?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Neuron Medical s.r.o., Centrum kardiovaskulární péče	Jihomoravský kraj
2.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
3.	Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj

### **NEJKRATŠÍ DOBA ČEKÁNÍ NA PLÁNOVANÝ ZÁKROK/POBYT**

Otázka: „V případě plánovaného zákroku/pobytu prosím uveďte délku objednávací doby?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Nemocnice Hranice a.s.	Olomoucký kraj
2.	AHC Nemocnice Duchcov	Ústecký kraj
3.	Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.	Moravskoslezský kraj

### **NEJMENŠÍ MNOŽSTVÍ HOSPITALIZOVANÝCH PACIENTŮ, KTERÍ SE PŘI SVÉM POBYTU NAKAZILI NĚJAKOU INFEKČÍ NEBO NEMOCÍ**

Otázka: „Nakazil/a jste se při pobytu v nemocnici nějakou infekcí nebo nemocí?“. Odpověď: „Ne“.

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Ústav pro péči o matku a dítě	Hlavní město Praha
2.	Nemocnice AGEL Valašské Meziříčí a.s.	Zlínský kraj
3.	Nemocnice Havířov, p.o.	Moravskoslezský kraj



## BEZPEČNOST A SPOKOJENOST AMBULANTNÍCH PACIENTŮ



V roce 2023 hlasovalo **63 799 ambulantních pacientů** nemocnic.

Pořadí	Fakultní nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Fakultní nemocnice Hradec Králové</b>	<b>Královéhradecký kraj</b>	<b>5*</b>
2.	Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	Hlavní město Praha	5*
3.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hlavní město Praha	5*

**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny fakultní nemocnice, které získaly 500 a více hlasů.

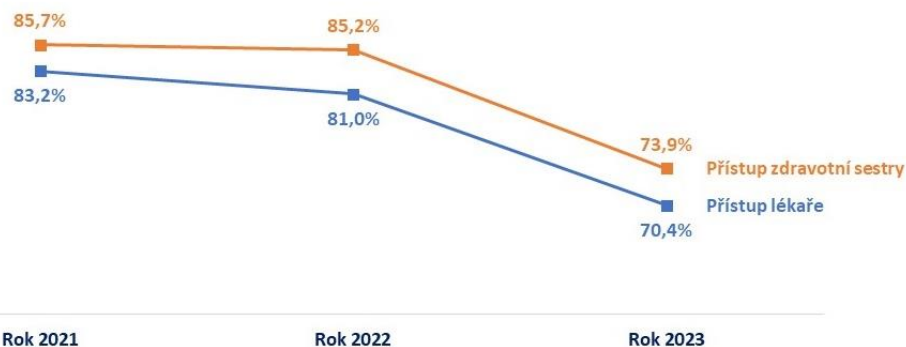
Pořadí	Nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Domažlická nemocnice, a.s.</b>	<b>Plzeňský kraj</b>	<b>5*</b>
2.	AHC Nemocnice Duchcov	Ústecký kraj	5*
3.	Oblastní nemocnice Náchod a.s.	Královéhradecký kraj	5*

**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny ostatní nemocnice, které získaly 250 a více hlasů.

## POSTŘEHY Z MĚŘENÍ

V posledních 3 letech lze sledovat pokles spokojenosti ambulantních pacientů s přístupem ze stran zdravotnického personálu, viz následující graf. V případě spokojenosti ambulantních pacientů s přístupem ošetřujícího lékaře bylo v roce 2023 maximálně spokojeno 70,4 % respondentů, tj. o 12,8 procentních bodů méně než v roce 2021 (83,2 %). S přístupem zdravotních sester bylo v roce 2023 maximálně spokojeno 73,9 % ambulantních pacientů, tj. o 11,8 procentních bodů méně než v roce 2021 (85,7 %). Obecně lze konstatovat, že přístup zdravotních sester k ambulantním pacientům je dlouhodobě pozitivněji hodnocen respondenty oproti přístupu ošetřujících lékařů k ambulantním pacientům.

Přístup lékařů a zdravotních sester k ambulantním pacientům.



**Otázka:** Jak hodnotíte přístup lékaře / zdravotní sestry k Vaší osobě? Odpověď: 1 – maximálně spokojen/a.

**ZDROJ:** HealthCare Institute o.p.s.



## POZITIVNÍ TRENDY

- V roce 2023 nebyly zaznamenány žádné výrazné pozitivní trendy.



## NEGATIVNÍ TRENDY

- Délka objednacích termínů do ambulance:** V roce 2023 lze sledovat prodloužení délky objednacích termínů do ambulancí. V roce 2023 čekalo 43,2 % respondentů na ošetření do 1 měsíce, tj. meziroční pokles o 5,4 procentní body (48,6 % v roce 2022).
- Přístup lékaře k pacientům:** V roce 2023 bylo maximálně spokojeno s přístupem lékaře 70,4 % respondentů, tj. o 10,6 procentních bodů méně než v roce 2022 (81 %).
- Přístup zdravotních sester k pacientům:** V roce 2023 bylo maximálně spokojeno s přístupem zdravotní sestry 73,9 % respondentů, tj. o 11,3 procentní body méně než v roce 2022 (85,2 %).
- Čas věnovaný pacientům v ordinaci:** V roce 2023 se snížila doba, kterou lékaři věnovali svým pacientům v ordinacích. Více než 25 minut trvalo ošetření u 7,4 % respondentů, tj. o 1,9 procentních bodů méně než v roce 2022 (9,3 %). Délka ošetření v rozmezí 17-24 minut se snížila z původních 12,2 % (2022) na současných 9,2 % (2023), tj. o 3 procentní body méně. 13-16 minut trvalo ošetření u 20,7 % ambulantních pacientů, tj. o 9,5 procentních bodů méně než v roce 2022 (30,2 %). Délka ošetření do 9 minut se také snížila z původních 27,9 % (2022) na současných 23 % (2023), tj. o 4,9 procentních bodů méně. Oproti těmto jevům došlo k významnému nárůstu u odpovědi 9-12 minut (35,9 % v roce 2023 a 18,7 % v roce 2022, tj. nárůst o 17,2 procentní body).

## CELOREPUBLIKOVÉ ŽEBŘÍČKY

### UMÍSTĚNÍ NEMOCNIC VE VYBRANÝCH OTÁZKÁCH AMBULANTNÍCH PACIENTŮ

Zveřejňujeme první 3 místa nemocnic, které se umístily nejlépe ve vybraných otázkách v oblasti ambulantních pacientů.

#### DÉLKA VYŠETŘENÍ PACIENTŮ

Otázka: „Kolik času Vám věnoval Váš ošetřující lékař při návštěvě ordinace?“  
Umístění nemocnic, kde se lékaři věnují pacientům nejdéle.

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Neuron Medical s.r.o., Centrum kardiovaskulární péče	Jihomoravský kraj
2.	Nemocnice Nymburk s.r.o.	Středočeský kraj
3.	AGEL Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice AGEL Prostějov	Olomoucký kraj

#### CELKOVÁ SPOKOJENOST S OŠETŘENÍM

Otázka: „Jak jste byl/a spokojena s celkovou úrovní ošetření?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	MMN, a.s.	Liberecký kraj
2.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
3.	Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.	Moravskoslezský kraj



### **PŘÍSTUP LÉKAŘE K PACIENTŮM**

Otázka: „Jak hodnotíte přístup lékaře k Vaší osobě?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Oblastní nemocnice Náchod a.s., Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	Královéhradecký kraj
2.	Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.	Moravskoslezský kraj
3.	AHC Nemocnice Duchcov	Ústecký kraj

### **PŘÍSTUP ZDRAVOTNÍCH SESTER K PACIENTŮM**

Otázka: „Jak hodnotíte přístup zdravotní sestry k Vaší osobě?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Oblastní nemocnice Náchod a.s., Nemocnice Rychnov nad Kněžnou	Královéhradecký kraj
2.	Nemocnice AGEL Jeseník a.s.	Olomoucký kraj
3.	Domažlická nemocnice, a.s.	Plzeňský kraj

### **NEJKRATŠÍ DOBA ČEKÁNÍ NA OBJEDNÁNÍ DO AMBULANCE**

Otázka: „Jak dlouhý byl Váš objednávací termín do ambulance?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Nemocnice Hranice a.s.	Olomoucký kraj
2.	Ústav pro péči o matku a dítě	Hlavní město Praha
3.	Nemocnice AGEL Podhorská a.s.	Moravskoslezský kraj

### **NEJKRATŠÍ DOBA ČEKÁNÍ NA VYŠETŘENÍ**

Otázka: „Jak dlouho jste čekal/a, než jste vstoupila do ordinace?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj
2.	Nemocnice Hranice a.s.	Olomoucký kraj
3.	Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.	Moravskoslezský kraj





## BEZPEČNOST A SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ NEMOCNIC



V roce 2023 hlasovalo **8 594 zaměstnanců** nemocnic.

Pořadí	Fakultní nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Fakultní nemocnice Královské Vinohrady</b>	<b>Hlavní město Praha</b>	<b>5*</b>
2.	Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha	Hlavní město Praha	4*
3	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hlavní město Praha	4*

**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny fakultní nemocnice, které získaly 250 a více hlasů.

Pořadí	Nemocnice	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>	<b>5*</b>
2.	Nemocnice Písek, a.s.	Jihočeský kraj	5*
3.	AHC Nemocnice Duchcov	Ústecký kraj	5*

**Upozornění:** V této kategorii byly hodnoceny ostatní nemocnice, které získaly 100 a více hlasů.

## POSTŘEHY Z MĚŘENÍ

Dotazník pro zaměstnance nemocnic rovněž umožňoval vyplnit oddělení, ve kterém zaměstnanci pracují. Nejspokojenější byli zaměstnanci na oddělení **gastroenterologie, hemodialýzy a kardiologie**. Nejmenší spokojenost byla zaznamenána u zaměstnanců na oddělení **psychiatrie, JIP a interním oddělení**.

V posledních letech se stále častěji hovoří o přesčasové práci ošetřujícího personálu v nemocnicích. Z měření v posledních letech HealthCare Institute vyplývá, že kolem 16,5 % všech zaměstnanců nemocnice je nuceno pracovat přesčas „často“. Při detailním rozboru varianty odpovědi „často“ na otázku: „Jak často pracujete přesčas z důvodu nedostatku personálu na Vašem oddělení?“ je zřejmé, že množství přesčasové práce trápí nejvíce lékaře (29 % v roce 2023).



## Přesčasová práce zaměstnanců nemocnic.



**Otázka:** Jak často pracujete přesčas z důvodu nedostatku personálu na Vašem oddělení? Odpověď: často.  
**ZDROJ:** HealthCare Institute o.p.s.



### POZITIVNÍ TRENDY

- **Pravidelná setkání na pracovišti:** 80,5 % zaměstnanců uvedlo, že mají na svém pracovišti pravidelná setkání, kde si navzájem sdělují informace o plánovaných změnách v nemocnici, tj. o 2,9 procentních bodů více než v roce 2022 (77,6 %).
- **Možnost profesních a odborných školení:** 40,2 % zaměstnanců uvedlo, že mají často možnost dalších odborných a profesních školení, tj. o 2,8 procentních bodů více než v roce 2022 (37,4 %).



### NEGATIVNÍ TRENDY

- **Celková spokojenost zaměstnanců:** Celkově došlo k meziročnímu poklesu spokojenosti zaměstnanců. U zaměstnanců klinického útvaru došlo k poklesu o 1,7 procentních bodů (tj. z původních 81,7 % v roce 2022 na současných 80 % v roce 2023). U zaměstnanců správního útvaru došlo k poklesu o 1,8 procentních bodů (tj. z původních 84 % v roce 2022 na 82,2 % v roce 2023).
- **Úroveň vybavení pracoviště:** Meziročně došlo k pokračujícímu poklesu vnímání úrovně vybavení pracoviště z pohledu zaměstnanců. V roce 2021 bylo maximálně spokojeno s úrovní vybavení svého pracoviště 40,1 % zaměstnanců, v roce 2022 bylo maximálně spokojeno 35,5 % zaměstnanců a v roce 2023 bylo maximálně spokojeno 33,6 % zaměstnanců.
- **Psychická náročnost práce zaměstnanců:** Zaměstnanci (57,7 %) rozhodně pociťují psychickou náročnost svého povolání, tj. o 5,9 procentních bodů více než v roce 2022 (51,8 %).
- **Fyzická náročnost práce zaměstnanců:** Zaměstnanci (35,7 %) rozhodně pociťují fyzickou náročnost svého povolání, tj. o 4,5 procentních bodů více než v roce 2022 (31,2 %).
- **Bezpečnost zaměstnanců v nemocnici:** Zaměstnanci již druhým rokem v řadě vnímají snížení bezpečnosti sebe a svých kolegů. V roce 2023 bylo v této oblasti maximálně spokojeno 41,7 % zaměstnanců, tj. o 2,6 procentních bodů méně než v roce 2022 (44,3 %) a o 7,3 procentní body méně než v roce 2021 (49 %).



- **Množství administrativní zátěže:** V roce 2023 se zvýšil čas, který zaměstnanci věnují administrativní činnosti. Více než 20 hodin se věnuje administrativě 13,1 % zaměstnanců, tj. o 2,1 procentních bodů více než v roce 2022 (11 %). 10-19 hodin se věnuje administrativní činnosti 20,3 % zaměstnanců, tj. o 3 procentní body více než v roce 2022 (17,3 %). Oproti těmto jevům došlo k poklesu u odpovědi méně než 5 hodin (27 % v roce 2022 a 23,2 % v roce 2023, tj. pokles o 3,8 procentních bodů). U ostatních variant odpovědí nebyly meziroční rozdíly tak významné.
- **Množství přesčasové práce:** Z důvodu nedostatku personálu pracovalo přesčas často 29 % lékařů, 16,2 % nelékařského zdravotnického personálu, 4 % administrativních pracovníků a 8,7 % jiných odborných pracovníků.
- **Hospodárnost provozu:** S hospodárností provozu na svém pracovišti bylo v roce 2023 maximálně spokojeno 29,6 % zaměstnanců, tj. o 3,8 procentních bodů méně než v roce 2022 (33,4 %) a o 8,1 procentních bodů méně než v roce 2021 (37,7 %).



### OSTATNÍ POSTŘEHY

- **Návrhy na zlepšení spokojenosti pacientů:** Pro zlepšení spokojenosti pacientů zaměstnanci nejčastěji navrhují navýšit počet pracovníků a snížit administrativní zátěž (19,1 %), zlepšit komunikaci mezi odděleními (13,8 %) a rekonstrukci budovy/pokojů (12 %).
- **Návrhy na zvýšení bezpečnosti zaměstnanců v nemocnicích:** Pro zvýšení bezpečnosti zaměstnanců navrhují respondenti nejčastěji řešit otázku syndromu vyhoření (23,3 %), zabezpečit dostatečný počet pracovníků (20,6 %) a realizovat pravidelná profesní a odborná školení (11,8 %).
- **Důvody, proč by se zaměstnanci rozhodli odejít z nemocnice:** Nejčastější důvody, proč by se zaměstnanci rozhodli odejít ze své nemocnice byly zdravotní důvody (14,2 %), nespokojenost s platem (13,3 %) a rodinné důvody (12,5 %).
- **Diskriminace na pracovišti:** 15,5 % zaměstnanců se setkala ve svém zaměstnání s diskriminací. Nejčastěji se jednalo o diskriminaci z důvodu pracovního zařazení, následovala diskriminace na základě věku a vzdělání.

### CELOREPUBLIKOVÉ ŽEBŘÍČKY

#### UMÍSTĚNÍ NEMOCNIC VE VYBRANÝCH OTÁZKÁCH ZAMĚŠTNANCŮ NEMOCNIC

Zveřejňujeme první 3 místa nemocnic, které se umístily nejlépe ve vybraných otázkách v oblasti zaměstnanců nemocnic.

#### BEZPEČNOST ZAMĚŠTNANCŮ V NEMOCNICI

Otázka: „Jak hodnotíte úroveň bezpečnosti Vás a Vašich kolegů při výkonu práce na Vašem oddělení?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	AHC Nemocnice Duchcov	Ústecký kraj
2.	Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.	Moravskoslezský kraj
3.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	Moravskoslezský kraj



### **NEJMENŠÍ PSYCHICKÁ ZÁTĚŽ ZAMĚSTNANCŮ**

Otázka: „Považujete Vaše povolání za psychicky náročné?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj
2.	Nemocnice Boskovice s.r.o.	Jihomoravský kraj
3.	Nemocnice AGEL Český Těšín a.s.	Moravskoslezský kraj

### **NEJMENŠÍ FYZICKÁ ZÁTĚŽ ZAMĚSTNANCŮ**

Otázka: „Považujete Vaše povolání za fyzicky náročné?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Všeobecná fakultní nemocnice v Praze	Hlavní město Praha
2.	Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj
3.	Fakultní nemocnice Královské Vinohrady	Hlavní město Praha

### **NEJMENŠÍ ADMINISTRATIVNÍ ZÁTĚŽ ZAMĚSTNANCŮ**

Otázka: „Kolik času týdně (v hodinách) Vám zabere administrativa?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Nemocnice Boskovice s.r.o.	Jihomoravský kraj
2.	Nemocnice Písek, a.s.	Jihočeský kraj
3.	Nemocnice Strakonice, a.s.	Jihočeský kraj

### **NEJMÉNĚ PŘESČASOVÉ PRÁCE ZAMĚSTNANCŮ**

Otázka: „Jak často pracujete přesčas z důvodu nedostatku personálu na Vašem oddělení?“

Pořadí	Nemocnice	Kraj
1.	Vojenská nemocnice Brno	Jihomoravský kraj
2.	Krajská zdravotní, a.s., Nemocnice Chomutov, o.z.	Ústecký kraj
3.	Nemocnice Karviná-Ráj, příspěvková organizace	Moravskoslezský kraj



**FINANČNÍ ZDRAVÍ NEMOCNIC**



Nejlepší nemocnice 2023 z pohledu **finanční kondice**:

Pořadí	Fakultní nemocnice	Kraj	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Fakultní nemocnice Olomouc</b>	<b>Olomoucký kraj</b>	<b>4*</b>
2.	Fakultní nemocnice Plzeň	Plzeňský kraj	4*
3.	Fakultní nemocnice Ostrava	Moravskoslezský kraj	4*

Pořadí	Nemocnice	Kraj	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Nemocnice Na Homolce</b>	<b>Hlavní město Praha</b>	<b>5*</b>
2.	Masarykův onkologický ústav	Jihomoravský kraj	5*
3.	Institut klinické a experimentální medicíny	Hlavní město Praha	5*

**CELOREPUBLIKOVÉ ŽEBŘÍČKY – UMÍSTĚNÍ NEMOCNIC DLE JEDNOTLIVÝCH ZŘIZOVATELŮ:**

Pořadí	Nemocnice	Zřizovatel	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Nemocnice Na Homolce</b>	<b>Ministerstvo zdravotnictví</b>	<b>5*</b>
2.	Masarykův onkologický ústav	Ministerstvo zdravotnictví	5*
3.	Institut klinické a experimentální medicíny	Ministerstvo zdravotnictví	5*

Pořadí	Nemocnice	Zřizovatel	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Nemocnice České Budějovice, a.s.</b>	<b>Kraj</b>	<b>4*</b>
2.	Nemocnice Český Krumlov, a.s.	Kraj	4*
3.	Nemocnice Písek, a.s.	Kraj	4*

Pořadí	Nemocnice	Zřizovatel	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Ústav chirurgie ruky a plastické chirurgie, příspěvková organizace</b>	<b>Obec, město</b>	<b>5*</b>
2.	Úrazová nemocnice v Brně	Obec, město	4*
3.	MMN, a.s.	Obec, město	4*

Pořadí	Nemocnice	Zřizovatel	Hodnocení
<b>1.</b>	<b>Nemocnice PRIVAMED</b>	<b>Jiná právnická osoba</b>	<b>4*</b>
2.	Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.	Jiná právnická osoba	4*
3.	Mělnická zdravotní, a.s., Nemocnice Mělník	Jiná právnická osoba	4*





### ZÁKLADNÍ PARAMETRY PROJEKTU:

Finanční zdraví nemocnic bylo hodnoceno z veřejně dostupných údajů – tj. účetní závěrky v případě nemocnic - obchodních společností a z veřejně dostupných účetních závěrek a dotazování v případě ostatních subjektů. Pro posouzení finančního zdraví byly aplikovány jednotné poměrové ukazatele a jednotné váhy pro obě skupiny nemocnic, kterými jsou nemocnice obecné, nemocnice fakultní a přímo řízené.

Celkem jsme finanční zdraví hodnotili u 109 nemocnic (přepočteno na unikátní identifikační čísla), u kterých jsme obdrželi data v potřebném rozsahu. Tyto nemocnice zaměstnávají celkem 126,9 tis. zaměstnanců, což činí 1,76 % ekonomicky aktivních osob v ČR (za 2022). Jejich celkový majetek (aktiva) činí 189,4 miliard Kč (veřejný dluh ČR činí cca 2 997 miliard Kč) a dosáhly tržeb více než 211 miliard Kč (3,1 % HDP ČR) za rok 2022.

### STRUKTURA UKAZATELŮ, DLE KTERÝCH BYLO FINANČNÍ ZDRAVÍ NEMOCNIC HODNOCENO:

Přes omezení, dané zejména nutností používat zdroje, které jsou v co nejširším rozsahu veřejně dostupné nebo by veřejně dostupné být měly, je právě časová porovnatelnost výsledků cenným výstupem našeho hodnocení. Na tomto místě musíme konstatovat, že celá řada nemocnic – obchodních společností, zveřejňuje své účetní závěrky až koncem následujícího roku, případně je nezveřejňuje vůbec a v případě ostatních subjektů je na rozhodnutí jejich managementu, zda data do hodnocení poskytne. Přesto se nám dlouhodobě daří do srovnání zahrnout cca 2/3 subjektů působících v České republice.

Stejně jako v předchozích ročnících je třeba vzít v úvahu, že jsme nemohli provést hodnocení po jednotlivých nemocnicích v případech, kdy je prostřednictvím jednoho subjektu provozováno více nemocnic. Zde jsou výsledné údaje souhrnem (např. u Karlovarské krajské nemocnice a.s., Krajské zdravotní, a.s. apod.).

Finančně zdravou nemocnicí, ve vztahu k cílům našeho projektu, je zejména ta, která:

- i. má dostatek prostředků na úhradu svých závazků,
- ii. není předlužená,
- iii. hradí své závazky v přiměřeném čase,
- iv. financuje dlouhodobý majetek z dlouhodobých zdrojů,  
a dále:
- v. investuje do svého majetku,
- vi. je vybavena dlouhodobým majetkem umožňujícím poskytovat kvalitní zdravotní péči (co nejnovějším),
- vii. dokáže adekvátně odměnit svůj personál.

Těchto parametrů nemocnice dosahují bez ohledu na svou právní formu, což podstatně zjednodušuje jejich hodnocení. K těmto principům byly nastaveny poměrové ukazatele a jejich váhy. 50 % vah bylo přiděleno ukazatelům zkoumajícím oblasti i. až iv. (likvidita, platební morálka, struktura financování aktiv), 25 % vah ukazatelům zkoumajícím oblasti v. a vi. (obměna majetku) a 25 % jsme přiřadili výši mezd personálu. Víme, že lze navrhnout celou řadu jiných modelů a diskutovat o jednotlivostech, důležité je však celkové srovnání a komplexnost.



### SHRNUTÍ:

I v roce 2022 si v oblasti výše průměrné mzdy zachovávají dominantní postavení přímo řízené organizace. Z deseti nemocnic, vyplácejících nejvyšší mzdy, je přímo řízených organizací celkem 8. V celkovém hodnocení finančního zdraví mezi prvními deseti figuruje 7 přímo řízených organizací. Výše průměrných mezd v hodnocení finančního zdraví představuje 25% váhu. Z uvedeného vyplývá, že přímo řízené organizace hospodaří lépe než nemocnice zřízené jinými subjekty.

*Detailní informace a postřehy k finančnímu zdraví připravila společnost AUDIT ONE s.r.o. a společnost CRIF – Czech Credit Bureau, a.s.*

Více informací naleznete v dokumentu:

Tisková zpráva „TZ\_hodnocení finančního zdraví nemocnic 2023“, [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)

### ABSOLUTNÍ VÍTĚZ NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ČR

## Nejlepší nemocnice ČR 2023 z hlediska **ABSOLUTNÍ**

**(hodnoceny byly nemocnice, u kterých byla relevantní data pro všechny 4 oblasti zároveň):**

### 1. místo za Českou republiku

## Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.

Pořadí	Název nemocnice	ÚZIS kód	Kraj	Hodnocení
1.	Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.	102	Moravskoslezský kraj	5*
2.	Vojenská nemocnice Olomouc	102	Olomoucký kraj	5*
3.	Nemocnice Strakonice, a.s	102	Jihočeský kraj	5*
4.	Úrazová nemocnice v Brně	102	Jihomoravský kraj	5*
5.	Karvinská hornická nemocnice a.s.	102	Moravskoslezský kraj	5*



## NEJLEPŠÍ NEMOCNICE

FINANČNÍ  
ZDRAVÍ

MOTIVOVANÍ  
ZAMĚSTNANCI

SPOKOJENÍ  
PACIENTI

EFEKTIVNÍ  
PROCESY



**VÝSLEDKY PROJEKTU „NEMOCNICE PRO ŽIVOT ROKU 2023“**

I letos byly hodnoceny nemocnice ve spolupráci s charitativním projektem B. Braun pro život také na základě pozitivního přístupu k pacientům, kteří se mnohdy v nemocnicích cítí nejistě a vlídné zacházení považují za velmi důležitý faktor v souvislosti se svým pobytem v nemocnici.

Od roku 2018 se projekt rozrostl o další rozměr, jímž je bezpečnost personálu. Dotazníkové šetření proto i letos obsahovalo tři otázky, které se týkají právě vnímání bezpečnosti pracovního prostředí z pohledu lékařů i zdravotních sestřiček:

- Jak hodnotíte úroveň bezpečnosti Vás a Vašich kolegů při výkonu práce na Vašem oddělení?
- Co konkrétně doporučujete udělat pro zvýšení bezpečnosti Vás a Vašich kolegů při výkonu práce na Vašem oddělení?
- Jaké riziko z pohledu bezpečnosti personálu nemocnice považujete za největší?

Cílem akce bylo podpořit ty nemocnice, jejichž zaměstnanci jsou pozitivně naladěni ve vztahu ke svým pacientům – klientům a které věnují pozornost také bezpečnosti svých zaměstnanců.

**PODLE ČEHO SE HODNOTILO?**

Otázka: „Jak hodnotíte přívětivost personálu nemocnice při komunikaci s Vámi?“

**Letošní vítězové Nemocnice pro život jsou:**

**(kategorie: Fakultní nemocnice)**

Pořadí	Nemocnice	ÚZIS kód	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha</b>	<b>101</b>	<b>Hlavní město Praha</b>	<b>5*</b>

**(kategorie: Ostatní nemocnice)**

Pořadí	Nemocnice	ÚZIS kód	Kraj	Hodnocení
1.	<b>Karvinská hornická nemocnice a.s.</b>	<b>102</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>	<b>5*</b>

*„Příjemného a usměvavého zdravotníka se pacient rozhodně častěji zeptá na to, co ho buď trápí nebo s čím není jistý v rámci své léčby nebo rekonvalescence. Chceme, aby se pacient co nejvíce zapojoval do péče o svoje zdraví, aby věděl, co pro sebe může udělat před operací, jak co nejlépe rehabilitovat, na co nezapomenout při výživě. To vše se ale musí dozvědět, a to nejlépe od svého ošetřujícího lékaře. Proto podporujeme projekt Nejusměvavější nemocnice, který má za cíl zvýšit příjemnou a pozitivní komunikaci mezi personálem a pacienty. Gratulujeme vítězům a věříme, že se i další zdravotnická zařízení budou tímto směrem inspirovat,“ říká MUDr. Martin Kuncek, člen vedení Skupiny B. Braun CZ/SK.*



## VÝSLEDKY PROJEKTU „ONLINE KOMUNIKACE NEMOCNIC 2023“

Komise, složená z on-line specialistů AMI Digital a expertů z HealthCare Institute hodnotila, jak informačně kvalitní a uživatelsky přívětivé jsou internetové stránky jednotlivých nemocnic. Roli hrála jak uživatelská přívětivost jednotlivých webových stránek, tak technická úroveň a například schopnost přizpůsobit se různým zařízením.

*„Kvalita online komunikace nemocnic i zdravotních pojišťoven rok od roku roste. Zvyšuje se přitom úroveň jak webů, tak i komunikace na sociálních sítích, včetně obsahu a úplnosti informací, uživatelské přívětivosti a designu,“ říká Vladan Crha, Managing Director agentury AMI Digital, která se podílela na hodnocení.*

*„Digitalizace prostupuje všemi odvětvími a v tak dynamickém prostředí, jakým zdravotnictví bezesporu je, má nemalý přínos pro pacienty nemocnic i klienty zdravotních pojišťoven. Také samotné zdravotnické instituce významně přesunuly své aktivity do online prostředí, ve kterém se mohou prezentovat a efektivně komunikovat s širokou veřejností. Požadavky na rychlejší vyhledání aktuálních informací, možnosti řešit záležitosti tzv. online a ideálně na různých zařízeních měly za následek, že se nemocnice a zdravotní pojišťovny snaží co nejvíce přiblížit svým klientům online cestou. Jsem proto moc rád, že společně s kolegy ze společnosti AMI Digital a AMI Communications můžeme již 6. rokem hodnotit tuto perspektivní kategorii a postupně sledovat, jak tyto instituce neustále zlepšují své online prostředí po obsahové, vizuální i technické stránce a využívají další online komunikační kanály (například mobilní aplikace), které vycházejí vstříc potřebám klientů. Výsledky našeho měření v průběhu let ukazují, jak se postupně modernizovaly webové stránky jednotlivých subjektů, což má za následek, že hodnocení jednotlivých parametrů je čím dál vyrovnanější a má smysl v něm i nadále pokračovat,“ říká zakladatel HealthCare Institute Daniel Vavřina.*

### Letošní vítězové „Online komunikace nemocnic“ jsou:

Pořadí	Fakultní nemocnice	ÚZIS kód	Kraj
1.	<b>Fakultní nemocnice Ostrava</b>	<b>101</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>
2.	Fakultní nemocnice Bulovka	101	Hlavní město Praha
3.	Fakultní nemocnice Brno	101	Jihomoravský kraj

Pořadí	Nemocnice	ÚZIS kód	Kraj
1.	<b>Nemocnice Havířov, p.o.</b>	<b>102</b>	<b>Moravskoslezský kraj</b>
2.	Nemocnice Na Homolce	102	Hlavní město Praha
3.	Nemocnice Pardubického kraje, a.s.	102	Pardubický kraj

Průběh hodnocení online komunikace nemocnic probíhal tak, že v první fázi byl realizován kvalitativní výběr firmou AMI Digital, která vybrala z více než 148 nemocnic 10 finalistů z řad standardních nemocnic a 5 z řad fakultních nemocnic. Hodnocení se následně účastnili experti HealthCare Institute. Každý uděloval známky jako ve škole (tj. 1 nejlepší, 5 nejhorší). Výsledek je sestaven na základě váženého průměru hodnocení jednotlivých hodnotitelů. Hodnocení AMI Digital bylo zohledněno z 50 % a hodnocení HealthCare Institute také z 50 %.

Vítězové z řad fakultních a ostatních nemocnic, společně se zástupci zdravotních pojišťoven, získali od partnera kategorie, společnosti AMI Communications, poukaz na mediální trénink pro dvě osoby nebo praktické školení on-line komunikace v hodnotě 25 tisíc korun.





## VÝSLEDKY PROJEKTU „KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST NEMOCNIC 2023“

HealthCare Institute o.p.s. ve spolupráci s Mastercard již podruhé hodnotili míru zabezpečení webových stránek nemocnic a zdravotních pojišťoven. Společnost Mastercard disponuje cenným nástrojem pro sledování a hodnocení rizik třetích stran a tím je portál RiskRecon.

Webové stránky nemocnic a zdravotních pojišťoven byly prostřednictvím portálu RiskRecon průběžně monitorovány, analyzovaly se bezpečnostní kritéria každého subjektu a zaznamenávalo dosažené skóre v oblasti kybernetické bezpečnosti. Po dokončení měření byl vypočten průměr naměřených hodnot a dle těchto průměrů byl sestaven aktuální žebříček.

### Sledované kategorie kritérií byly následující:

- Software Patching
- Application Security
- Web Encryption
- Network Filtering
- Breach Events
- System Reputation
- Email Security
- DNS Security
- System Hosting

„RiskRecon je unikátní nástroj pro neinvazivní hodnocení kybernetických rizik pomocí měření kvality zabezpečení společnosti a jejího kompletního dodavatelského řetězce pouhým pohledem na její přítomnost na internetu. Tento inovativní přístup nahrazuje zastaralý časově náročný model hodnocení pomocí dotazníků a rozhovorů. Kybernetické riziko je všudypřítomné napříč odvětvími, nejinek je tomu ve zdravotnickém a farmaceutickém sektoru. V posledním období jsou pak na vzestupu kybernetické útoky cílení na zranitelnosti třetích stran v rámci digitálního dodavatelského řetězce. Mnohá rizika se dají snížit dodržováním základních pravidel kybernetické hygieny a jejich pravidelným hodnocením. Z dlouhodobé analýzy vyplývá, že společnosti, které v rámci hodnocení RiskRecon dosáhnou nejhoršího skóre „F“, jsou v porovnání s nejlepšími až ve čtyřikrát větším nebezpečí úspěšného kybernetického útoku a až čtyřicetkrát je u nich větší pravděpodobnost, že budou vydírány,“ dodává Lukáš Pokorný, ředitel produktů cyber & intelligence společnosti Mastercard pro střední Evropu.

### Letošní vítězové „Kybernetické bezpečnosti nemocnic“ jsou:

Pořadí	Fakultní nemocnice	ÚZIS kód	Kraj
1.	<b>Fakultní nemocnice v Motole</b>	<b>101</b>	<b>Hlavní město Praha</b>
2.	Fakultní nemocnice Brno	101	Jihomoravský kraj
3.	Fakultní nemocnice Bulovka	101	Hlavní město Praha

Pořadí	Nemocnice	ÚZIS kód	Kraj
1.	<b>Oblastní nemocnice Jičín a.s.</b>	<b>102</b>	<b>Královéhradecký kraj</b>
2.	Nemocnice Jablonec nad Nisou, p.o.	102	Liberecký kraj
3.	Vsetínská nemocnice a.s.	102	Zlínský kraj





# NEJLEPŠÍ NEMOCNICE ŽEBŘIČKY ČESKÝCH NEMOCNIC



Děkujeme partnerům odborné konference Efektivní nemocnice 2023,  
na které byly vyhlášeny výsledky projektu (28. – 29. 11. 2023, Clarion Congress Hotel Praha):

## EFEKTIVNÍ NEMOCNICE STRATEGIE ZDRAVOTNÍCH POJIŠŤOVEN A NEMOCNIC



spolupracující instituce

spolupracující instituce

hlavní partneři

odborná konference je realizována za finanční podpory

hlavní realizační partneři

hlavní partneři „kybernetická bezpečnost nemocnic a zdravotních pojišťoven“

odborní partneři

vystavovatelé

partneři „Online komunikace nemocnic a zdravotních pojišťoven“

mediální partneři „Zaměstnanci nemocnic“

partneři celostátního průzkumu „Nemocnice ČR“

mediální partneři celostátního průzkumu „Nemocnice ČR“ a „Zdravotní pojišťovna roku“

finanční partneři

marketingové partneři

realizační partneři

partneři

organizátor

spolupracující pacientské organizace

spolupracujeme



## PROFIL ORGANIZACE HEALTHCARE INSTITUTE O.P.S.

HealthCare Institute o.p.s. je organizace, která pomáhá postupně zvyšovat bezpečnost a kvalitu českého zdravotnictví prostřednictvím zacílených projektů.

### EFEKTIVNÍ NEMOCNICE



Odborná **konference**, které se každoročně účastní přes 1000 osobností z řad vrcholového managementu nemocnic, zdravotních pojišťoven, krajů a zainteresovaných firem a organizací.

### NEJLEPŠÍ NEMOCNICE



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na **finanční zdraví** nemocnic a **bezpečnost a spokojenost** pacientů a zaměstnanců v českých nemocnicích.

### ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU



Komplexní hodnotící projekt zaměřený na zlepšování **kvality služeb** směrem k poskytovatelům zdravotní péče a k pojištěncům.

### BAROMETR ZDRAVOTNICTVÍ



Průzkum mezi **řediteli** českých i slovenských nemocnic, kteří hodnotí stávající situaci ve zdravotnictví.

### BAROMETR MEZI MEDIKY



Průzkum mezi **studenty** českých i slovenských **lékařských fakult** má za cíl sledovat změny nálad budoucích mediků ve vztahu k tuzemskému zdravotnictví.

### BAROMETR MEZI SESTRAMI



Průzkum mezi **studenty českých škol**, vzdělávajících ve zdravotnických oborech, má za cíl sledovat změny nálad budoucích sester ve vztahu k českému zdravotnictví.

### BAROMETR MEZI PACIENTSKÝMI ORGANIZACEMI



Průzkum sleduje úroveň poskytované zdravotní péče ve vztahu k **pacientům** se **specifickými potřebami** a pomáhá rozšiřovat povědomí o možnostech patientských organizací.

### BAROMETR MEZI ZAMĚSTNAVATELI



Průzkum zaměřený na otázky **zdraví zaměstnanců** a vztah zaměstnavatelů se zdravotními pojišťovnami.