
PŘIHLÁŠKA do 17. ročníku soutěže

Projekt:

Název projektu:

Nejlepší nemocnice

Projekt byl navržen a proveden pro:

HCI

Na projektu se dále podíleli:

Firma/organizace:

HCI

Přihlašujeme do:

Oborové kategorie:

II.3 Zdravotnictví

Porota má právo na změnu-přesun projektu do jiné kategorie,
pokud uzná, že by tam mohl mít větší šanci na ocenění

Osoba, která projekt do soutěže předkládá:

Jméno: Andrej Bosanac

Firma/organizace: AMI Communications

Stručné shrnutí projektu:

Projekt Nejlepší nemocnice ČR je komplexní hodnotící projekt, který byl odstartován v roce 2006 organizací HealthCare Institute (letos 17. ročník) a je zaměřený na hodnocení finančního zdraví, bezpečnosti a spokojenosti ambulantních pacientů, hospitalizovaných pacientů a zaměstnanců českých nemocnic. Nejnovější kategorií je hodnocení online komunikace nemocnic.

Zadání, cíle projektu, cílové skupiny:

Zadáním bylo vytvořit funkční model, podle kterého by se daly hodnotit klíčové parametry nemocnic, tj. finanční zdraví, bezpečnost a spokojenost ambulantních pacientů, hospitalizovaných pacientů a zaměstnanců českých nemocnic. Cílem bylo zjistit, které nemocnice, ať v kategorii fakultních nebo standardních, jsou v daných parametrech nejlepší. Cílovou skupinou byla média, pacienti a stakeholderi.

Strategie:

Struktura komplexního porovnávání vychází z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – Balanced Scorecard. Strategie byla stanovena tak, že každoročně je od 1.2. do 31.8. umožněno zaměstnancům nemocnic, ambulantním i hospitalizovaným pacientům hlasovat pomocí anonymního dotazníku v tištěné nebo elektronické podobě. Zároveň byla před 4 roky zařazena do projektu kategorie online komunikace nemocnic, která hrála významnou roli v době pandemie z důvodu, že hodně pacientů nemělo osobní přístup ke svému lékaři a museli hledat informace online a na sociálních sítích.

Nástroje a aktivity

Respondentům jsou anonymní dotazníky předávány tak, aby měli dostatek času a soukromí dotazník objektivně vyplnit. Mohou si vybrat, zda tento dotazník vyplní v papírové podobě a vloží jej do zapečetěné sběrné schránky v nemocnici nebo zvolí elektronickou formu dotazníku. Tištěný dotazník pro ambulantní pacienty je respondentům předáván k vyplnění těsně před jejich odchodem z ordinace. Tištěný dotazník pro hospitalizované pacienty je předáván k vyplnění respondentům, kteří v nemocnici strávili alespoň 1 noc a to těsně před jejich odchodem spolu s lékařskou zprávou.

Výsledky:

Podařilo se vytvořit unikátní projekt, který mapuje kvalitu nemocnic v ČR v různých oblastech. Součástí projektu je každý rok i odborná konference Efektivní nemocnice, které se účastní většina důležitých osob z oblasti zdravotnictví, včetně představitelů zdravotních pojišťoven, zástupců vlády a dalších stakeholderů. Za celou dobu soutěže byl dosah 124 000 000 OTS a kampaň dosáhla AVE 42 milionu Kč. Výsledky za rok 2021 jsou součástí prezentace.

Weblinky:

<http://www.hc-institute.org/cz/>