



Krajské nemocnice se účastní průzkumu Nemocnice ČR 2018, pacienti je budou hodnotit

Všechny nemocnice Zdravotnického holdingu Královéhradeckého kraje a. s. se i letos účastní průzkumu vyhlášeném organizací HealthCare Institute, o.p.s., který má za cíl zmapovat spokojenost pacientů. Hospitalizovaní pacienti i ti navštěvující ambulance se zde mohou vyjádřit např. k bezpečnosti, spokojenosti se službami, ke komunikaci s personálem, k prostředí atd. Jak jsou spokojeni samotní zaměstnanci nemocnic, to přinesou výsledky speciální ankety. Organizace bude mimo to nezávisle hodnotit i finanční kondici zdravotnických zařízení. Průzkum běží do konce srpna a dotazníky mohou zájemci vyplňovat buď v tištěné formě, nebo online.

Celorepublikového průzkumu se krajské nemocnice účastní až na výjimky téměř každým rokem. Zapojit se do něj může každý pacient, který navštíví některou z nemocnic v Jičíně, Novém Bydžově, Náchodě, Rychnově nad Kněžnou, Broumově, Trutnově nebo ve Dvoře Králové nad Labem. „Dvoustránkový formulář pro hospitalizované pacienty je možné vyplnit přímo na oddělení, v ambulancích zase mohou pacienti formulář vyplnit při čekání na vyšetření. Odevzdat jej mohou do sběrných boxů umístěných po nemocnici, např. u registrace v pavilonu chirurgických oborů,“ říká k podmínkám účasti v Oblastní nemocnici Jičín a.s. hlavní sestra Mgr. Monika Köstingerová. Stejným způsobem se lze ankety zúčastnit i v dalších nemocnicích. Mimo hodnocení poskytované péče, prostředí nemocnice a komunikace personálu jsou v dotazníku např. i otázky týkající se spokojenosti pacientů se zdravotní pojišťovnou, které slouží pro jejich další analýzy. Další průzkum běží mezi zaměstnanci, kteří odpovídají na oblast personální, vztahů na pracovišti, bezpečnosti a podmínek k práci, jak jsou informovaní či jak hodnotí samotný provoz atd. Výstupy projektu jsou pak poskytnuty manažerům nemocnic, aby mohli snadněji pracovat na zkvalitnění zdravotní péče, prostředí nemocnice, vztazích s personálem atp. Formuláře je možné odevzdávat až do 31. 8. 2018. Po stejnou dobu jsou k dispozici i elektronické verze na webu www.nejlepsi-nemocnice.cz a webech jednotlivých nemocnic.

Vyhodnocení proběhne na podzim a výsledky jsou všem nemocnicím poskytnuty a rozhodně nezapadnou do šuplíku. „Dotazník je pro nás cenným zdrojem informací a zpětnou vazbou na naši péči. Dozvíme se, jak se u nás lidé cítí a jak jsou s našimi službami spokojeni, co bychom měli zlepšit, změnit a na co se zaměřit. Z loňských pozitivních výsledků pro mě jednoznačně vyplývá, že péče je u nás opravdu na vysoké úrovni a pacienti jsou s ní spokojeni. Věřím, že se nám ji podaří i nadále udržet v potřebné kvalitě, bez ohledu na plánovanou modernizaci nemocnice, která jistě přinese řadu provozních komplikací a i bez ohledu na nedostatek personálu, se kterým se tak jako další nemocnice



neustále potýkáme. Velmi si vážím všech našich erudovaných odborníků, kteří tu jsou a mají být především pro naše pacienty a kteří, jak věřím, budou ve své skvělé práci pokračovat,” říká předsedkyně představenstva ON Náchod a.s. Ing. Ivana Urešová, MBA.

Právě náchodská nemocnice dosáhla vloni na třetí příčku v republice v oblasti týkající se bezpečnosti a spokojenosti hospitalizovaných pacientů. Tamní lékaři a zdravotnický personál totiž umí dle názoru pacientů srozumitelně vysvětlit navrhovaný postup léčby. Na krajské úrovni pak nemocnice získala první místo v hodnocení hospitalizovaných pacientů a druhé místo v hodnocení ambulantní péče. Zde ji předběhla Městská nemocnice Dvůr Králové nad Labem. Jičín se pak v kraji umístil na druhé příčce v hodnocení hospitalizovaných pacientů. Trutnovská nemocnice se vloni průzkumu neúčastnila.

V rámci ankety „Nemocnice ČR 2017“ jsou hodnoceny čtyři oblasti: bezpečnost a spokojenost hospitalizovaných a ambulantních pacientů, zaměstnanců a také finanční zdraví nemocnic. Vloni hlasovalo přes 54 tisíc hospitalizovaných pacientů, 33 tisíc ambulantních pacientů a 7 tisíc zaměstnanců. Struktura porovnávání vychází z metodiky strategického nástroje pro měření výkonnosti organizací – Balanced Scorecard. Anketu každoročně provádí organizace HealthCare Institute, o.p.s.

Kontakt pro komunikaci s médii: Ing. Magdaléna Doležalová, PR manažerka

T: +420 607 023 982 E: dolezalova@zhkhk.cz