

INDEX TRANSPARENTNOSTI 2021
ÚSTAVNÝCH ZDRAVOTNÍCKYCH ZARIADENÍ

Metodika hodnotenia

Metodika bola vyvinutá inštitútom INEKO v spolupráci s Transparency International Slovensko

December 2021

1. Informácie o čakaní na liečbu – 0,5b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o čakacích dobách pacientov na lekárske zákroky. Hodnotia sa dve oddelenia: chirurgia, ortopédia. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: urológia, ušno-nosovo-krčné oddelenie (ORL), gynekologicko-pôrodnické. V prípade úzko špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia.

Hodnotí sa, či je na webovej stránke zariadenia zverejnená priemerná dĺžka čakania na úrovni nemocnice (príp. iná informácia o čakacích lehotách), alebo ak je zverejnená priemerná dĺžka na kontrolovaných oddeleniach. Stačí, ak je čakacia doba uvedená na aspoň jednom hodnotenom oddelení, prípadne je uvedená informácia, že čakacie doby závisia na poradovníkoch jednotlivých zdravotných poisťovní spolu s priamym prelinkom na dané zoznamy.

2. Informácie o zákrokoch a metódach - 1b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o zákrokoch, diagnózach a službách, ktoré sa zariadení poskytujú a dostupnosť informácií o operačných metódach, procedúrach a postupoch, ktoré na tento účel využívajú. Hodnotia sa dve oddelenia: chirurgia, ortopédia. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: gynekologicko-pôrodnické, urológia a ušno-nosovo-krčné oddelenie (ORL). V prípade úzko špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia.

2.1 50% hodnotenia tvorí, ak sú na webovej stránke zariadenia zverejnené, aké výkony zariadenie ponúka.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú zverejnené, aké výkony zariadenie ponúka len na jednom zo sledovaných oddelení.

2.2 50% hodnotenia tvorí, ak sú na webovej stránke zariadenia zverejnené, aké metódy zariadenie pri liečbe využíva, a tiež spôsoby akými sú vykonávané.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú zverejnené, aké metódy zariadenie pri liečbe využíva, a tiež spôsoby akými sú vykonávané len na jednom zo sledovaných oddelení.

3. Cenník služieb – 1b

Hodnotí sa dostupnosť cenníkov služieb poskytovaných zariadením. Ak nie je uvedený cenník za celé zariadenie, hodnotia sa oddelenia: chirurgia a ortopédia. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: gynekologicko-pôrodnické, urológia a ušno-nosovo-krčné (ORL).

3.1 25% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zariadenia zverejnený cenník pre samoplatcu – napr. ceny za deň hospitalizácie na jednotlivých oddeleniach, prípadne plné ceny jednotlivých výkonov.

3.2 25% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zariadenia zverejnený cenník elektívnych položiek – napr. priama úhrada, neindikovaná liečba a výkony (znamienka, estetické procedúry, výber operátora) – na vlastnú žiadosť.

3.3 25% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zariadenia zverejnený cenník nadštandardných služieb – napr. nadštandardné lôžko, strava, pripojenie na web, sprievodca, nadštandardné zdravotnícke materiály.

3.4 25% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zariadenia zverejnený administratívny cenník – napr. vystavenie rôznych potvrdení.

4. Informácie o právach pacienta - 0,5b

Hodnotí sa dostupnosť definície práv pacienta na webovej stránke zariadenia. Indikátor reflektuje zverejnenie 10 článkov podľa charty práv pacienta SR alebo 14 základných práv podľa charty EÚ, prípadne vlastnú formuláciu práv pacienta.

5. Etický kódex - 0,5b

Hodnotí sa dostupnosť etického kódexu zamestnanca v zdravotníctve (znenie alebo dokument) na webovej stránke zariadenia.

6. **Informácie ako podať sťažnosť** - 0,75b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o možnosti podať sťažnosť. V zmysle zákona o slobodnom prístupe k informáciám *povinné osoby* podľa § 2 ods. 1 a 2 z. č. 211/2000 (t.j. nemocnice ako príspevkové organizácie štátu, obce, kraja) musia zverejniť podľa § 5 ods. 1 písm. b), kde možno podať sťažnosť.

Pri *povinných*, ako aj *nepovinných osobách* musí byť použité výhradne slovo „sťažnosť“. Túto podmienku nespĺňa možnosť podať podnet, návrh, pripomienku, otázku a pod.

6.1 50% hodnotenia pri *povinných osobách* tvorí, ak je na webovej stránke zverejnená informácia o možnosti podať sťažnosť s odvolaním sa na Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, alebo je zverejnená lehota na vybavenie sťažnosti.

Pri *nepovinných osobách* sa hodnotí, či je zverejnená možnosť sťažovať sa napr. prostredníctvom kontaktného formulára.

6.2 50% hodnotenia pri *povinných osobách* tvorí, ak sú zverejnené informácie: miesto, resp. kontaktná osoba, ktorej možno podať sťažnosť a zároveň postup ako podať sťažnosť.

Pri *nepovinných osobách* sa hodnotí, či je zverejnený spôsob vybavenia a zodpovedná osoba, ktorou bude sťažnosť vybavená.

7. **Informácie ako podať infožiadosť** - 0,5b

7.1 50% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zverejnená informácia ako postupovať pri podaní infožiadosti (komu, resp. akým spôsobom, aké povinné obsahové náležitosti musia byť splnené, ale i lehoty na vybavenie, odvolací mechanizmus, sadzovník poplatkov).

7.2 50% hodnotenia tvorí, ak je na webovej stránke zverejnená informácia, že zariadenie umožňuje podať infožiadosť elektronicky a je uvedená e-mailová adresa.

Tento indikátor sa vzťahuje len na *povinné osoby* II. typu.¹

8. **Návštevné hodiny a ich dĺžka** - 1 b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o návštevných hodinách zverejnených na webovej stránke zariadenia. Hodnotia sa dve oddelenia: chirurgia, interné. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: geriatrické, oddelenie dlhodobých chorých a ušno-nosovo-krčné (ORL). V prípade špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia.

8.1 50 % hodnotenia tvorí, ak sú návštevné hodiny zverejnené. Zariadenie získa za subindikátor plný počet bodov, ak sú návštevné hodiny platné pre celú nemocnicu, alebo ak sú návštevné hodiny na oboch hodnotených oddeleniach. Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú návštevné hodiny len na jednom z hodnotených oddelení.

8.2 50 % hodnotenia tvorí dĺžka návštevných hodín za týždeň. Hodnotí sa dĺžka hodín za celú nemocnicu alebo ako priemer dvoch hodnotených oddelení. Nemocnica s maximálnou dĺžkou návštevných hodín získava plný počet za tento subindikátor². Ostatné nemocnice sú hodnotené podľa vzorca: *dĺžka návštevných hodín v danej nemocnici / maximálna dĺžka návštevných hodín*. Posudzované boli návštevné hodiny platné pred vypuknutím pandémie koronavírusu.

¹ Kľúčová pri tomto indikátore je správna aplikácia § 2 zákona o slobodnom prístupe k informáciám na podmienky nemocníc. Zákon rozlišuje 3 hlavné skupiny *povinných osôb*, ktorým prináležia rôzne povinnosti z pohľadu toho, v akej miere sú povinné nielen sprístupňovať informácie o svojej činnosti, ale rovnako sa uplatňujú rôzne nároky na zverejnenie informácií o spôsobe podania a vybavovania infožiadostí.

Povinné osoby II. typu, t.j. podľa § 2 ods. 2 infozákona (211/2000 Z.z.) = nemocnice ako príspevkové organizácie štátu, obce alebo kraja.

² Ako maximálna dĺžka návštevných hodín bola v roku 2021 posudzovaná hodnota 38 hodín/týždeň.

8.3 mínus 0,1 bodu sa odráta zariadeniu, ktoré uvádza, že na daných oddeleniach alebo v celej nemocnici nie sú povolené návštevy detí, alebo sú návštevy detí povolené len so súhlasom primára a pod.

9. **Postup pri hospitalizácii - 0,5b**

Hodnotí sa dostupnosť inštrukcií pre pacientov pred hospitalizáciou, zverejnených na webovej stránke zariadenia. Hodnotia sa dve oddelenia: chirurgia, interné. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: geriatrické, oddelenie dlhodobo chorých a ušno-nosovo-krčné (ORL). V prípade špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia. Zariadenie získa rovnako plný bodový zisk, ak sú zverejnené informácie o postupe pri hospitalizácii, ktoré platia pre všetky oddelenia.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú informácie o postupe pri hospitalizácii zverejnené iba na jednom sledovanom oddelení.

10. **Informácie o lekároch - 1b**

Hodnotí sa dostupnosť informácií o lekároch, zverejnených na webovej stránke zariadenia. Hodnotia sa dve oddelenia: chirurgia, interné. Ak nejaké z nich nie je dostupné, hodnotí sa nasledujúce v tomto poradí: geriatrické, oddelenie dlhodobo chorých a ušno-nosovo-krčné (ORL). V prípade špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia.

10.1 33% hodnotenia tvorí zverejnený telefonický alebo emailový kontakt na primára/primárku.

10.2 33% hodnotenia tvoria informácie o atestáciách/špecializáciách primárov/primárok.

10.3 33% hodnotenia tvoria zverejnené mená lekárov priradených podľa oddelení.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú predmetné informácie o lekároch uvedené iba na jednom zo sledovaných oddelení.

11. **Informácie o hospodárení - 0,5b**

Hodnotí sa dostupnosť informácií o hospodárení nemocníc zverejnených na webovej stránke zariadenia. Za dostupné informácie o hospodárení sa považujú údaje, ktoré sú z účtovného obdobia za posledné dva roky. (teda 2020 a 2019)

11.1 50% hodnotenia tvoria dostupné informácie o hospodárení (hospodárske informácie, účtovné závierky) alebo je zverejnený odkaz na portál Register účtovných závierok smerovaný na účtovné závierky príslušného zariadenia.

11.2 25% hodnotenia tvorí dostupná účtovná závierka zariadenia za minulý rok na stránkach Registra účtovných závierok.

11.3 25% hodnotenia tvorí, ak sú prílohy účtovnej závierky (výkaz ziskov a strát a poznámky) strojovo čitateľné a kopírovateľné

12. **Informácie o vlastníkoch a vedení - 0,5b**

Hodnotí sa dostupnosť informácií o vlastníckej a riadiacej štruktúre nemocnice zverejnenej na webovej stránke zariadenia.

12.1 50% hodnotenia tvoria informácie o zakladateľovi, zriaďovateľovi, spoločníkoch, či akcionároch. Informácia môže byť dostupná aj vo výročnej správe, ak je aktuálna výročná správa zverejnená na webovej stránke zariadenia a je strojovo čitateľná.

12.2 50% hodnotenia tvorí kontakt na riaditeľa (e-mail alebo telefón) alebo na sekretariát.

13. **Informácie o sponzoroch** - 0,5b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o sponzoroch a ich daroch, ktoré zariadenie zverejňuje na svojej webovej stránke alebo v strojovo čitateľnej výročnej správe. Za dostupné informácie o sponzoroch sa považujú údaje, ktoré nie sú staršie ako dva roky.

13.1 50% hodnotenia tvorí dostupnosť zoznamu sponzorov (resp. darcov, partnerov) daného zariadenia.

13.2 50% hodnotenia tvorí informácia o tom, akú čiastku, prípadne aké vybavenie od daného sponzora zariadenie dostalo.

Tento indikátor sa nevzťahoval na súkromné zariadenia.

14. **Prístup k zmluvám a faktúram** - 0,75b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o povinne zverejňovaných zmluvách ako aj spôsob, akým sa dá k povinne zverejňovaným zmluvám dostať a či sa dá vyhľadávať vo zverejňovaných faktúrach. Tento indikátor sa týkal len *povinných osôb*³ podľa Zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám.

14.1 80% hodnotenia tvorí dostupnosť zmlúv za posledné dva roky na webovej stránke zariadenia alebo prostredníctvom priameho odkazu na Centrálny register zmlúv s predvoleným názvom zariadenia (IČO). V prípade, že názov (alebo IČO) nemocnice nie je predvolený, nemocnica získava polovicu bodov za tento subindikátor.

14.2 20% hodnotenia tvorí, ak sa vo zverejnených faktúrach na stránke zariadenia dá vyhľadávať alebo zoraďovať podľa akéhokoľvek kritéria.

15. **Hodnotenie vlastností zverejnených zmlúv** - 1,75b

Hodnotia sa vlastnosti povinne zverejňovaných zmlúv. Tento indikátor sa týkal len zariadení (*povinných osôb*³) podľa Zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám.

Pri každom zariadení sa hodnotí jedna kúpna, jedna nájomná a jedna rámcová zmluva, ktorá nebola staršia ako jeden rok. V prípade nedostupnosti niektorého typu zmluvy, je nahradená zmluvou o dielo. Ak nie je možné daný typ zmluvy nahradiť ani zmluvou o dielo, pretože je zverejnených minimum (podozrivo malý počet) zmlúv, daná zmluva nebude vôbec hodnotená.

15.1 40% hodnotenia tvoria metadáta zmlúv – dostupnosť informácií bez nutnosti otvárať zmluvy (prípadne hypertextové odkazy na jednotlivé zmluvy). Sledované metadáta sú: a) predmet zmluvy, b) protistrana, c) hodnota, d) dátum zverejnenia. Každý údaj tvorí 1/4 hodnotenia.

15.2 30% hodnotenia tvorí strojová čitateľnosť vlastností dokumentov:

a) funkčnosť nástroja vyhľadávania 1/2

b) funkčnosť nástroja kopírovania 1/2

15.3 30% hodnotenia tvorí kompletnosť zmluvy s ohľadom na dostupnosť príloh ako neoddeliteľných súčastí danej zmluvy.

16. **Dotazník spokojnosti** – 1b

Hodnotí sa, či dané zariadenie má dotazník spokojnosti pacientov, resp. či disponuje formulárom, prostredníctvom ktorého sa zbiera spätná väzba od pacientov.

Zisťovanie dostupnosti dotazníkov bolo realizované vyhľadávaním na webovej stránke zariadenia alebo na základe verifikácie existencie „papierového“ dotazníka spokojnosti po komunikácii so samotným zariadením.

³ Podľa §2 ods. 1 až 3 zákona č. 211/2000 Z. z. *Povinné osoby* II. a III. typu.

17. Koeficient kvality webových stránok - 0,5b

Hodnotí sa kvalita webovej stránky nemocníc. Hodnotenie je zložené z dvoch čiastkových ukazovateľov, ktoré spolu hodnotia kvalitu identity a prítomnosti danej nemocnice na internete.

50% hodnotenia tvorí koeficient, meraný prostredníctvom nástroja Nibbler (<http://nibbler.silktide.com>), ktorý hodnotí webovú stránku z pohľadu prístupnosti, marketingu, technológií, obsahu, prepojenosti a pod. Súhrnná hodnota koeficientu je medzi 0-10. Bodový zisk nemocnice sa vypočíta podľa vzorca "B = Nibbler koeficient * 0.025".

50% hodnotenia tvorí prítomnosť informácií a kontaktných údajov na stránkach Google Maps: adresa, web, telefónne číslo, otváracie hodiny a či je daná stránka na Google Maps spravovaná (vlastnená). Každý údaj tvorí 1/5 hodnotenia.

V prípade blokovania nástroja Nibbler webovou stránkou zariadenia sa príslušná zložka subindikátora nehodnotí.

18. Elektronické objednávanie - 0,5b

Plný počet bodov získa zariadenie, ktoré umožňuje elektronické objednanie na čas/deň aspoň na jedno ľubovoľné vyšetrenie alebo zákrok. Za elektronické objednanie sa nepovažuje objednanie emailom alebo telefonicky.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak je elektronické objednávanie umožnené len niektorým pacientom (napr. je potrebná registrácia do klientskeho programu, elektronická čítačka a pod.)

Indikátor sa netýka zariadení, kde sa nemôže objednať priamo pacient, ale musí ho objednať lekár – napr. špecializované kardio- či onkoustavy.

19. Súhlas so sprístupnením štatistických údajov z NCZI - 3b

Hodnotí sa udelenie súhlasu so sprístupnením štatistických údajov z ročných výkazov Národného centra zdravotníckych informácií (NCZI) pre výskumné účely inštitútu INEKO. Údaje boli sprístupňované na základe žiadosti adresovanej nemocniciam, ktorej odosielateľom bolo NCZI.

V žiadosti išlo o sprístupnenie nasledujúcich údajov z ročných výkazov: o jednodňovej starostlivosti, o postelovom fonde zdravotníckeho zariadenia, o chirurgických výkonoch v postelových oddeleniach, o počte a štruktúre pracovníkov v zdravotníctve a o zdravotníckej technike za rok 2020.

V prípade čiastočného udelenia súhlasu so sprístupnením údajov bola pridelená alikvotná časť bodov.

Zdravotnícke zariadenia, ktoré súhlas so sprístupnením údajov udelili až po urgencii a po deadline, môžu získať za tento subindikátor najviac 75% bodov (t.j. 2,25 bodu).

20. Odozva na novinárske otázky - 0,5b

Hodnotí sa, či zdravotnícke zariadenie odpovedalo na otázky a poskytlo dáta, resp. informácie novinárovi denníka SME Jánovi Krempaskému, ktorý 20.9.2021 kontaktoval mailom hovorcov a hovorkyne nemocníc s otázkami ohľadom údajov o úmrtnosti pacientov na umelých pľúcnych ventiláciách počas druhej vlny pandémie koronavírusu, resp. opatrení, ktoré detské nemocnice vyžadujú od zaočkovaných pri vstupe do zariadenia.

Subindikátor sa týka štátnych univerzitných a fakultných nemocníc a detských fakultných nemocníc.

21. Dostupnosť informácií o (ne)poskytovaní interrupcií - 1b

Hodnotí sa, či zdravotnícke zariadenie zverejňuje na svojej webovej stránke alebo cez telefonické dopytovanie alebo infožiadost' informáciu o tom, či poskytuje, alebo neposkytuje zdravotný výkon interrupcie. Pre hodnotenie je irelevantné, či zariadenie interrupcie realizuje, alebo ich odmieta. Predmetom hodnotenia je len dostupnosť informácie o poskytovaní alebo o neposkytovaní interrupcií.

Použité metódy zberu dát (v období november 2020 – jún 2021): web-review, mystery calling, žiadosti o sprístupnenie informácií podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám

Zdroj dát: Holubová B. (ed.) - Mesochoritsová A. - Jojart P.: [Dostupnosť služieb reprodukčného zdravia na Slovensku: Správa o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti](#); Možnosť voľby, 2021

V prípade nedostupnosti, resp. neposkytnutí informácií alebo aj v prípade protichodných informácií nezáskava zariadenie za tento subindikátor žiadne body.

Subindikátor sa týka vybraných ústavných zdravotníckych zariadení s gynekologicko-pôrodnickými oddeleniami. Netýka sa napríklad detských nemocníc alebo kardio- a onkústavov.