

INDEX TRANSPARENTNOSTI 2019 ÚSTAVNÝCH ZDRAVOTNÍCKYCH ZARIADENÍ

Metodika hodnotenia

INEKO v spolupráci s Transparency International Slovensko

Október 2019

Hodnotenie nemocníc prostredníctvom Indexu transparentnosti ústavných zdravotníckych zariadení, ako aj aktualizácia portálu nemocnice.ineko.sk sú súčasťou projektu, ktorý je podporený z Európskeho sociálneho fondu cez operačný program Efektívna verejná správa.



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

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: gynekologicko-pôrodnice, urológia a ušno-nosovo-krčné oddelenie (ORL). V prípade úzko špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia.

1.1. 75% hodnotenia tvorí, ak 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 oboch kontrolovaných oddeleniach.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú dostupné čakacie lehoty len na jednom zo sledovaných oddelení.

1.2. 25% hodnotenia tvoria zverejnené základné pravidlá na webovej stránke zariadenia pre zaradenie plánovaného zákroku do čakacej listiny.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú dostupné pravidlá len na jednom zo sledovaných oddelení.

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-pôrodnice, 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.

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.

6.1 50% hodnotenia pri štátnych zariadeniach 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 neštátnych zariadeniach sa hodnotí, či je zverejnená možnosť sťažovať sa napr. prostredníctvom kontaktného formulára.

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

Pri neštátnych zariadeniach 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 príspevkové organizácie ministerstva zdravotníctva¹.

8. **Návštevné hodiny - 0,5b**

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. Zariadenie získava rovnako plný bodový zisk, ak sú zverejnené návštevné hodiny, ktoré platia pre všetky oddelenia.

¹ Kľúčová pri tomto indikátore je správna aplikácia § 2 zákona o slobode informácií 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 infožiadosti.

Povinné osoby I. typu, t.j. podľa § 2 ods. 1 infozákona = neuplatňuje sa

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

Povinné osoby III. typu, t.j. podľa § 2 ods. 3 infozákona = nemocnice ako neziskové organizácie, s.r.o. alebo a.s. Pri tomto type nemocníc je dôležitou podmienkou pre uplatnenie povinností zverejňovať a sprístupňovať informácie na žiadosť výlučne (100%) založenie nemocnice povinnou osobou podľa § 2 ods. 1 a 2.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú návštevne hodiny zverejnené iba na jednom zo sledovaných oddelení.

9. **Postup pri hospitalizácií - 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 hospitalizácií, ktoré platia pre všetky oddelenia.

Polovičný počet bodov získa zariadenie, ak sú informácie o postupe pri hospitalizácií 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.

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 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.

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

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

Hodnotí sa dostupnosť informácií o sponzoroch a ich daroch, ktoré zariadenie zverejňuje na svojej 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 osôb² podľa Zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám.

14.1 80% hodnotenia tvorí dostupnosť zmlúv 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 osôb²) 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 neboli staršia ako jeden rok. V prípade nedostupnosti niektorého typu zmluvy, je nahradená zmluvou o dielo.

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 disponuje formulárom, prostredníctvom ktorého sa zbiera spätná väzba pacientov (dotazník spokojnosti pacientov).

Zisťovanie dostupnosti dotazníkov bolo realizované vyhľadávaním príslušného formulára na webovej stránke zariadenia. Každé zariadenie bolo zároveň oslovené s možnosťou nám tento dotazník odoslať prostredníctvom odkazu alebo elektronicky na e-mailovú adresu.

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.

² Podľa §2 ods. 1 až 3 zákona č. 211/2000 Z. z.

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. Poskytnutie údajov prostredníctvom dotazníka - 3b

Hodnotí sa poskytnutie údajov, o ktoré sme žiadali prostredníctvom dotazníka (vid': http://www.ineko.sk/file_download/1378) odoslaného elektronicky riaditeľom nemocníc. Kontakty pre tento účel boli zozbierané z verejne prístupných zdrojov (webových stránok nemocníc).

18.1 33% hodnotenia tvorí poskytnutie štatistických údajov o počte prípadov nozokomiálnych nákaz a výskytu pacientov s diagnózou dekubitov.

18.2 33% hodnotenia tvorí poskytnutie informácií o počte a vzdelaní uvedeného zdravotníckeho personálu.

18.3 33% hodnotenia tvorí poskytnutie údajov do stanoveného časového limitu od odoslania (do 5.8.2019).

19. Mystery shopping – tehotné pacientky - 4b

Hodnotí sa kvalita odpovedí (poskytnutých informácií) od nemocničných pracovísk, nie teda konkrétna odpoveď (áno/nie), ale to, či zariadenie je ochotné komunikovať a odpovedať prostredníctvom emailu. Výskum bol realizovaný metódou mystery shopping prostredníctvom dvoch podobných emailových správ každému zariadeniu v mene fiktívnych tehotných pacientiek (vid' nižšie *Prílohu*).

Kontaktovaní boli primári gynekologických-pôrodnických oddelení - v prípade nedostupnosti ich emailových adries boli kontaktované hlavné sestry, prípadne všeobecná emailová adresa nemocnice.

Formulácia emailových správ sa líšila, avšak zloženie otázok v oboch mailoch bolo v princípe totožné:

- 1) Je prítomnosť otca dieťaťa pri pôrode povolená?
- 2) Je možné vybrať si pôrodníka?
- 3) Aký je poplatok za výber pôrodníka?

Pracovnou hypotézou bolo, že vzhľadom na to, že rôzny socio-ekonomický pôvod pacientiek bol zrejmý, sa toto môže prejavovať v množstve a kvalite odpovedí nemocníc na mystery shopping. Táto hypotéza sa však vo výsledkoch nepotvrdila - rozdiel v počte a kvalite odpovedí na oba emaily nebol významný.

Odpoveď na každú z týchto otázok tvorí 1/8 z hodnotenia. Keďže sme posielali dva emaily, odpovede na tieto otázky spolu predstavujú 6/8 hodnotenia. Zvyšné 2/8 hodnotenia boli zariadeniu udelené za akúkoľvek odpoveď na pôvodný email, a teda bolo udelené aj v prípade, že odpoveď nemocnice neobsahovala požadované informácie.

20. 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 roky 2015 - 2018.

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

PRÍLOHA: *Mystery shopping – tehotné pacientky – znenie oslovujúcich e-mailov*

Predmet: porod

lakatosova <ajka1061@zoznam.sk>

22. júla 2019

dobry den.

chcela by som rodit vo vasej nemocnici. chcem vediet ci sa u vas da vybrat lekar ktory by ma odrodil. som pocula ze v nejakych nemocniciach je to dost drahe cize sa chcem spytat aj ze kolko by toto stalo. tiez by som chcela byt pocas porodu z otcom dietata. je taketo nieco mozne alebo nie

dakujem

lakatosova

Predmet: Plánovanie pôrodu

Jana Bartošová <bartosova.jana1991@gmail.com>

18. augusta 2019

Dobrý deň,

Plánujem rodiť na Vašom oddelení a mám ohľadom toho niekoľko otázok. V prvom rade ma zaujíma, či je možná prítomnosť manžela pri pôrode. Čítala som, že v niektorých pôrodniciach toto nie je povolené, takže sa chcem presvedčiť, či to je možné u Vás. Rovnako tak ma zaujíma výber pôrodníka na Vašom oddelení – je niečo takéto možné a ak áno, koľko je nemocničný poplatok za takúto nadštandardnú službu?

Srdečne ďakujem za Vašu odpoveď.

S pozdravom

Ing. Bartošová