

INEKO

Inštitút pre ekonomické a sociálne reformy



INDEX TRANSPARENTNOSTI ÚSTAVNÝCH ZDRAVOTNÍCKYCH
ZARIADENÍ

METODIKA HODNOTENIA

INEKO v spolupráci s Transparency International Slovensko

Október 2018



Európska únia
Európsky sociálny fond

1. Informácie o čakaní na liečbu - 1b

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 zárokoch a metódach - 1b

Hodnotí sa dostupnosť informácií o zárokoch, 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 zverejnené 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, sadzobník 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.

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 výlučné (100%) založenie nemocnice povinnou osobou podľa § 2 ods. 1 a 2.

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 dlhodobochorých 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.

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

9. Postup pri hospitalizáciách - 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 dlhodobochorých a ušno-nosovo-krčné (ORL). V prípade špecializovaných zdravotníckych zariadení sa hodnotia iné (ostatné) oddelenia. Zariadenie získava rovnako plný bodový zisk, ak sú zverejnené informácie o postupe pri hospitalizáciách, ktoré platia pre všetky oddelenia.

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

10. Informácie o lekároch - 0,75b

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 dlhodobochorých 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 získava zariadenie, ak sú predmetné informácie o lekároch uvedené iba na jednom zo sledovaných oddelení.

11. Informácie o hospodárení - 1b

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 rok 2017 alebo 2016.

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 rok 2017 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 z roku 2016.

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).

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 daných informácií viditeľných ešte pred ich otvorením: 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.

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

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. 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.

18. Poskytnutie údajov prostredníctvom dotazníka - 3b

Hodnotí sa poskytnutie údajov, o ktoré sme žiadali prostredníctvom dotazníka³ odoslaného elektronicky adresovaného riaditeľom nemocníc. Kontakty pre tento účel boli zozbierané z verejne prístupných zdrojov (webových stránok nemocníc).

18.1 33% hodnotenia tvorí poskytnutie informácií o spôsobe objednávaní na vyšetrenia a zbieraní spätnej väzby od pacientov.

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

18.3 33% hodnotenia tvorí poskytnutie údajov o spôsobe obsadzovania voľných pracovných miest.

19. Mystery shopping – pacient s diagnózou – 3b

Hodnotí sa odozva a kvalita odpovedí (poskytnutých informácií) primárov chirurgických oddelení. Výskum bol realizovaný metódou mystery shopping a otázky⁴ boli odoslané elektronicky fiktívnym pacientom s určenou diagnózou.

Kontakty pre tento účel boli zozbierané z verejne prístupných zdrojov (webových stránok nemocníc). Ak bol e-mailový kontakt na primára nedostupný, použili sme všeobecný kontakt na chirurgické oddelenie, ak nebol dostupný ani ten použili sme všeobecný e-mail zariadenia.

19.1 25% hodnotenia tvorí odozva na e-mail (zaznamenaná odpoveď).

19.2 25% hodnotenia tvorí odpoveď na otázku, koľko zákrokov vykonávajú ročne. Pre akceptovanie odpovede je postačujúci približný počet (rádovo).

19.3 25% hodnotenia tvorí odpoveď na otázku, ktorí lekári patria k najskúsenejším.

19.4 25% hodnotenia tvorí odpoveď na otázku, či je možný výber operátora za poplatok a ak áno, v akej výške. Polovičný počet bodov získa zariadenie pri bližšie nešpecifikovanej výške poplatku.

³ Príloha č.1: Dotazník pre ústavné zdravotnícke zariadenia: http://www.ineko.sk/file_download/1294

⁴ Príloha č.2: Otázky na primára chirurgického oddelenia

20. Mystery shopping – hendikepovaný pacient - 2b

Hodnotí sa kvalita odpovedí (poskytnutých informácií) od nemocničných pracovísk, nie teda konkrétna odpoveď (áno/nie), ale to, či zariadenie vie danú informáciu poskytnúť. Nehodnotí sa pravdivosť poskytnutej informácie, keďže overovanie týchto informácií by bolo náročné a vyžadovalo by fyzickú kontrolu každého zariadenia. Výskum bol realizovaný metódou mystery shopping prostredníctvom telefonického rozhovoru v mene hendikepovaného občana.

Primárne boli kontaktované skiagrafické pracoviská, ak neboli dostupné, kontaktovalo sa niektoré oddelenie nemocnice, pričom otázky zostali rovnaké a vzťahovali sa na konkrétne pracovisko. Kontaktované bolo najprv priamo pracovisko, ak sa po dvoch pokusoch nebolo možné dovolať, kontaktovali sme recepciu / spojovateľku / sekretariát.

Zloženie otázok bolo nasledovné:

- 1) Je hlavný vstup do nemocnice bezbariérový, ak nie, tak ktorý je?
- 2) Dá sa dostať na skiagrafické pracovisko bezbariérovo a ako?
- 3) Sú v okolí skiagrafického pracoviska bezbariérové toalety, a ak áno, tak kde?

Odpoveď na každú z týchto otázok tvorí 1/3 z hodnotenia. Po prvom neúspešnom spojení je udelená penalizácia -15%, po druhom neúspešnom spojení -30%. V prípade tretieho neúspešného spojenia zariadenie získava 0 bodov.

21. Súhlas so sprístupnením štatistických údajov z NCZI- 2b

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

V žiadosti išlo o sprístupnenie nasledujúcich údajov: ročné výkazy o jednodňovej starostlivosti, ročné výkazy o postelovom fonde zdravotníckeho zariadenia, ročné výkazy o chirurgických výkonoch v postelových oddeleniach za obdobie 2014-2017.

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.

PRÍLOHA č.2:

Otázka – operácia žlčníka

1 správa

Jana Lukáčová <jlukacova82@gmail.com>

28. augusta 2018, 15:52

Dobrý deň, po sono vyšetrení mi boli diagnostikované žlčové kamene a bolo mi odporúčané ich odstránenie laparoskopicky. Bolesti ani po nasadení diéty neprestávali a prichádzajú čoraz častejšie. Mám 36 rokov, dve malé deti a všeobecne sa operácií bojím, preto hľadám zariadenie, kde majú čo najskúsenejších lekárov.

Chcela by som sa opýtať, koľko robíte takýchto zákrokov na vašom oddelení ročne, a ktorí lekári patria k tým najskúsenejším? Chcela by som si totižto za poplatok vybrať lekára, ktorý by ma operoval. Je to u vás možné a koľko to prípadne stojí?

Ďakujem veľmi pekne za odpoveď!

S pozdravom

Jana Lukáčová