

METODICKÝ NÁVOD

pro Národní hodnocení spokojenosti pacientů – ambulantní zdravotní péče poskytovaná v lůžkových zdravotnických zařízeních

Předmluva

Ministerstvo zdravotnictví kontinuálně zavádí opatření, která efektivně podporují trvalé zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Jedním z nich je projekt systematického měření kvality péče prostřednictvím spokojenosti pacientů, který představuje ukotvení hodnocení spokojenosti pacientů na národní úrovni. Jeho hlavním implementačním nástrojem je tento metodický návod pro zpracování dotazníků spokojenosti pacientů v ambulantním sektoru (dále jen „metodický návod“ či „metodika“).

Spokojenost pacientů a jejich zkušenosti s poskytovanou péčí jak v lůžkové, tak ambulantní formě, jsou důležitým indikátorem kvality zdravotních služeb a pro jejich poskytovatele je sledování tohoto indikátoru velmi cennou zpětnou vazbou.

Měření kvality zdravotních služeb prostřednictvím spokojenosti pacientů se používá ve vyspělých zdravotních systémech po celém světě pro řízení a porovnávání kvality zdravotních služeb poskytovaných v jednotlivých zdravotnických zařízeních. Pokud však při sběru a zpracování dat není postupováno podle jednotné metodiky, jsou výstupy neporovnatelné. Proto Ministerstvo zdravotnictví vydává tento metodický návod s cílem poskytnout poskytovatelům zdravotních služeb jednotnou národní metodiku pro zpracování dotazníků spokojenosti pacientů s ambulantní péčí, kteřá je poskytována v rámci lůžkového zdravotnického zařízení. Tento postup umožní zajistit kvalitní datovou oporu a srovnatelné informace pro pacienty, poskytovatele a Ministerstvo zdravotnictví (dále též jen „MZ“ nebo „ministerstvo“).

Ministerstvo zdravotnictví chce tímto způsobem nabídnout poskytovatelům zdravotních služeb efektivní nástroj pro sebehodnocení, garantovaný a validovaný na národní úrovni.

Metodika byla v roce 2023 ověřena v pilotním projektu.

OBSAH

ÚVOD	3
1. Úvodní shrnutí projektu.....	4
2. Vstup do projektu a pověření odpovědné osoby.....	4
3. Stanovení přehledu hodnocených ambulantních pracovišť	5
4. Vytvoření databáze hodnocených ambulantních pracovišť	5
5. Dotazník	7
5.1. Distribuce dotazníků.....	9
5.1.1. URL adresa	9
5.1.2. QR kód.....	10
6. Statistické minimum.....	12
7. Zpracování dotazníků MZ	12
8. Předání výstupních analýz poskytovatelům zdravotních služeb.....	13
9. Propagační materiály	13
10. Certifikát.....	16
11. GDPR a ochrana osobních údajů.....	17

ÚVOD

Základní podmínkou pro zajištění spolehlivého a objektivního vyhodnocování a interpretace výstupů projektu je použití jednotného metodického postupu, který je dále rozepsán po jednotlivých fázích, a díky němuž jsou jednotlivé výstupy porovnatelné.

Účast v projektu *Národní hodnocení spokojenosti pacientů* v ambulantní péči (dále též jen „projekt“ nebo „NHSP/amb“) je pro poskytovatele zdravotních služeb dobrovolná. Každý poskytovatel zdravotních služeb, který se rozhodne k participaci na projektu, se zavazuje postupovat v souladu s touto metodikou.

Ministerstvo zdravotnictví vytvořilo jednoduchou webovou platformu (dále jen „aplikace“), která umožňuje všem participujícím poskytovatelům zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“) dálkový přístup. Aplikace slouží jako sumář všech podpůrných materiálů, doprovodných informací a dalších souvisejících podkladů k volnému využití. Současně slouží ke zpracování dat do výstupních analýz a nabízí tak online prostředí k následnému zpracování výstupů na lokální úrovni.

Hodnocení spokojenosti pacientů v ambulantním sektoru je realizováno jako celoroční, **plně elektronický sběr** dotazníků s kvartálním pravidelným online vyhodnocením. Během tohoto období mají možnost se hodnocení zúčastnit **všichni** ambulantní pacienti, kteří v lůžkovém zdravotnickém zařízení absolvují návštěvu ambulance či jsou ošetřeni na urgentním příjmu.

Před zahájením hodnocení informuje vedení poskytovatele zdravotních služeb vhodným způsobem veškerý personál o zásadách, cílech a harmonogramu projektu.

Aplikace je volně dostupná na odkazu <https://spokojenost.mzcr.cz/>.

V případě jakýchkoli dotazů týkajících se projektu Národní hodnocení spokojenosti pacientů nás, prosím, kontaktujte prostřednictvím e-mailové adresy spokojenost@mzcr.cz.

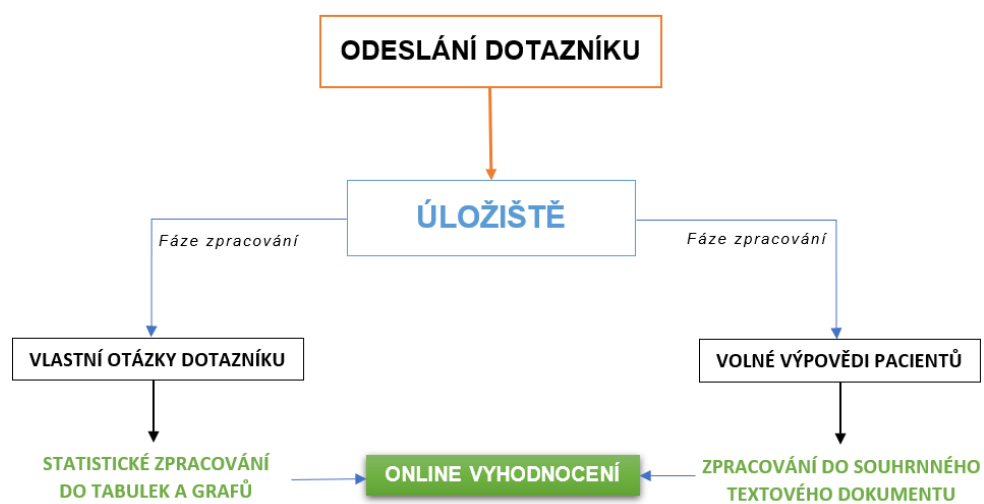
1. Úvodní shrnutí projektu

Projekt Národní hodnocení spokojenosti pacientů v ambulantní péči, je plně elektronický a bezplatný nástroj pro zjišťování zpětné vazby ambulantních pacientů, kteří navštěvují ambulantní pracoviště v rámci lůžkových zdravotnických zařízení. Spojením NHSP/amb s již fungujícím projektem Národního hodnocení spokojenosti pacientů v lůžkové péči tak poskytovatel zdravotních služeb získá komplexní a ucelený přehled o spokojenosti svých pacientů v jednotné formě a bez finanční zátěže. Současně může získat porovnatelné údaje na národní úrovni s jinými zapojenými poskytovateli (dobrovolná funkce).

Zpětná vazba je pacienty odesílána prostřednictvím jednoduchého elektronického dotazníku, který je možné vyplnit buď pomocí načtení QR kódu nebo po ručním zadání URL adresy do internetového vyhledávače.

Dotazníky jsou sbírány celoročně a jsou ukládány na centrální úložiště při pravidelném vyhodnocení **vždy k ukončenému kvartálu daného roku, tj. každé 3 měsíce, a to ke dni 31. března, 30. června, 31. září a 31. prosince.**

Dotazník je rozdělen na dvě části, které jsou při vyhodnocení a zpracovávání výstupních analýz zpracovány odděleně. První částí je vlastní dotazník o 16 otázkách sociodemografických doplňujících otázkách, druhou část pak tvoří volná zpětná vazba pacienta. Ze všech textových částí získaných za dané období se vytvoří jeden textový dokument, který je následně postoupen k využití pověřeným osobám a jejich zástupcům (viz kap. 2) v části vyhodnocení v sekci ambulantní péče webové aplikace.



Anonymita zpětných vazeb pacientů je pro relevantnost projektu a jistotu pacientů zásadní. Důraz je proto kladen na zajištění plné anonymity každé jednotlivé zpětné vazby a současně na nemožnosti identifikovat odesílatele. Data jsou zpracovávána sumárně bez časového záznamu odeslání zpětné vazby, čímž je znemožněna jejich identifikace.

2. Vstup do projektu a pověření odpovědné osoby

Vedení poskytovatele lůžkové zdravotní péče se dobrovolně rozhodne pro participaci na projektu a určí jednu odpovědnou osobu, která je pověřená ke všem jednotlivým úkonům v rámci realizace projektu viz níže, a která je pro účely projektu výhradní kontaktní osobou za daného poskytovatele zdravotních služeb (dále jen „pověřená osoba“).

Pověřená osoba má právo zvolit si svého zástupce, který ji bude v rámci realizace projektu nápomocen a zastoupí ji v případě nepřítomnosti. Podrobnosti této spolupráce, rozsah kompetencí zvoleného zástupce apod. jsou řešeny vždy na místní úrovni konkrétního poskytovatele zdravotních služeb. Přitom však musí být zachována plná odpovědnost pověřené osoby za místní realizaci a průběh projektu v souladu s touto metodikou.

Pokud poskytovatel již participuje na Národním hodnocení spokojenosti pacientů v lůžkové péči, může být pověřená osoba i její případný zástupce shodná též pro hodnocení spokojenosti pacientů v péči ambulantní.

Zástupce vedení poskytovatele zdravotních služeb zašle kdykoli během roku na kontaktní e-mail projektu spokojenost@mzcr.cz informaci o zájmu aktivní participace, jejíž součástí je celé jméno včetně titulů a pracovního zařazení pověřené osoby, a dále též celé jméno a pracovní zařazení jejího zástupce, pokud byl zvolen, vizte níže Tabulka 1.

Pozn.: K termínu přihlášení k aktivní participaci je následně přihlíženo při zpracovávání výstupových analýz a přehledů. Pokud se tedy poskytovatel zdravotních služeb přihlásí např. 20. února, bude mu do prvního vyhodnocení započítána jen zpětná vazba od tohoto dne ke dni 31. března, a následně pak plný kvartál do 30. června, 31. září a 31. prosince.

Tabulka 1: Minimální informace pro zařazení poskytovatele zdravotních služeb do projektu

Název poskytovatele zdravotních služeb	
IČO poskytovatele zdravotních služeb	
Jméno pověřené osoby	
Pracovní zařazení pověřené osoby	
Kontaktní e-mail a telefon	
Jméno zástupce pověřené osoby (byl-li zvolen)	
Pracovní zařazení zástupce pověřené osoby (byl-li zvolen)	
Kontaktní e-mail a telefon	

Z hlediska zaměření projektu je doporučeno, aby byl pověřenou osobou určen místní manažer kvality, popř. osoba s obdobnými pravomocemi u daného poskytovatele zdravotních služeb.

Poskytovatel zdravotních služeb, který se do projektu již jednou přihlásil, tak nemusí činit opakovaně. Poskytovatel je povinen pouze nahlásit změnu pověřené osoby, popř. jejího zástupce, byl-li zvolen, a dále pak případné odstoupení z projektu. Veškeré změny či odstoupení od projektu je možné nahlásit kdykoli během roku.

Ošetřující personál by měl mít přístup k základním metodickým pokynům v písemné či elektronické podobě.

3. Stanovení přehledu hodnocených ambulantních pracovišť

Pověřená osoba i její zástupce musí mít dostatečný přehled o struktuře ambulantní péče, která je v rámci zdravotnického zařízení poskytována, a přístup do nemocničního informačního systému (dále jen „NIS“).

Pověřená osoba, popř. její zástupce, před zahájením vlastního šetření provede přehledový export NIS, aby stanovil přehled ambulantních pracovišť, na nichž bude hodnocení spokojenosti pacientů (dále též jen „hodnocení“) realizováno. Pokud není v důvodném zájmu poskytovatele zdravotních služeb jinak, mělo by být hodnocení prováděno na **všech** ambulantních pracovištích daného zdravotnického zařízení.

4. Vytvoření databáze hodnocených ambulantních pracovišť

Přehled vytvořený dle kap. 2 pověřená osoba či její zástupce použije k vytvoření vlastní elektronické databáze ambulantních pracovišť daného lůžkového zdravotnického zařízení, které budou moci ambulantní pacienti vyhledat v aplikaci NHSP a ohodnotit spokojenost se zde poskytnutou péčí.

Databáze se vytvoří v online aplikaci NHSP. Po přihlášení do aplikace <https://spokojenost.mzcr.cz/> se Vám v kartě „Ambulantní péče → Ambulance“ zobrazí zelený banner „Vytvořit ambulanci“. Po kliknutí na tento banner se Vám zobrazí formulář pro vytvoření ambulantního pracoviště, které chcete do NHSP/amb zahrnout (vizte obrázek 1 níže).

Obrázek 1: Formulář pro vytvoření ambulantního pracoviště k hodnocení

Vytvořit ambulanci

Název

Zobrazovaná

Uložit

Do pole „Název“ vepište vlastní název ambulantního pracoviště dle místního značení či Vašich místních zvyklostí. Je však nutné mít na paměti, že podle tohoto názvu se budou orientovat pacienti, kteří se projektu zúčastní. Doporučujeme proto zvážit takový název, z něhož je patrné, o které ambulantní pracoviště se jedná. Např. není vhodné pojmenovat ambulantní pracoviště jen zkratkou (byť je to zkratka používaná interně), např. ORT-1, protože může být pro pacienta matoucí, vhodné je uvést spíše Ortopedie – 1. patro apod.

Velmi důležité je zaškrtnutí možnosti „**Zobrazovaná**“. Tím způsobíte zviditelnění dané ambulance pro pacienty. Pokud toto pole nezaškrtnete, zůstane ambulantní pracoviště ve Vašem seznamu, nebude však viditelné pro pacienty, kteří jej tak nebudou moci hodnotit.

Následně klikněte na možnost „Uložit“. Tímto způsobem vytvoříte kompletní seznam ambulantních pracovišť, která bude možné v projektu NHSP/amb pacienty hodnotit.

Pozn.: Funkce „Zobrazovaná“ Vám umožňuje volbu, zda bude dané pracoviště online viditelné, a tedy možné hodnotit pacienti či nikoli. Můžete např. vytvořit kompletní databázi svých ambulantních pracovišť dle NIS a pak pacientům viditelný seznam regulovat touto funkcí. Druhou možností je vytvoření seznamu jen skutečně těch pracovišť, která byla vybraná k hodnocení a u všech tuto možnost označit.

Obrázek 2: Seznam ambulantních pracovišť

Ambulance [Vytvořit ambulanci](#)

Název	Název organizace	Zobrazovaná	
Ambulance 1	TESTOVACÍ NEMOCNICE	Ano	Upravit Smazat Tisk lístků
Ambulance 2	TESTOVACÍ NEMOCNICE	Ano	Upravit Smazat Tisk lístků
Ambulance 3	TESTOVACÍ NEMOCNICE	Ano	Upravit Smazat Tisk lístků

Zobrazeny 1-3 z 3 záznamů.

Databáze je plně pod správou pověřené osoby, popř. jejího zástupce s tím, že seznam je možné dle potřeby doplňovat či redukovat např. odstranit již neordinující ambulanci. U jednotlivých ambulantních pracovišť je vždy uvedena nabídka tří funkcí (vizte prosím obrázek 2) – Upravit / Smazat / Tisk.

- Kliknutím na „**Upravit**“ se otevře editační prostředí, kde můžete upravit název ambulantního pracoviště či příslušného poskytovatele zdravotních služeb nebo zda je ambulance „zobrazovaná“ či nikoli. Vaše případné změny je v posledním kroku nutné potvrdit kliknutím na „Uložit“.
- Kliknutím na „**Smazat**“ se po potvrzení volby ve vyskakujícím konfirmačním okně smaže celý záznam daného pracoviště.
- Možnost „**Tisk lístků**“ umožňuje, nad PR materiály popsané v kapitole č. 9, tisk lístků, které mohou být využity přímo v jednotlivých ordinacích. Pacient tak při odchodu z ambulance obdrží lístek s krátkou informací o účelu projektu a výzvou k vyplnění dotazníku. QR kód zde vygenerovaný odkazuje na konkrétní ambulantní pracoviště.

Obrázek 3: Tisk lístků do jednotlivých ordinací – dle písm. c) výše

[Vytisknout stránku](#)


**Byli jste spokojeni s ošetřením?
Ohodnoťte nás!**

Vaše spokojenost s poskytovanou zdravotní péčí je pro nás velmi důležitá. **Sdělte nám, prosím, jak jste byli spokojeni s ambulantní péčí, která Vám zde byla poskytnuta.** Zveme Vás k účasti na krátkém dotazníkovém šetření v rámci projektu Národní hodnocení spokojenosti pacientů, které pomáhá zvyšovat kvalitu zde poskytované zdravotní péče.

Věnujte nám, prosím, několik minut svého času a vyplňte náš dotazník.

Děkujeme Vám.

Ambulance 1
Hodnoťte online zde:
hodnotim.mzcr.cz/0




**Byli jste spokojeni s ošetřením?
Ohodnoťte nás!**

Vaše spokojenost s poskytovanou zdravotní péčí je pro nás velmi důležitá. **Sdělte nám, prosím, jak jste byli spokojeni s ambulantní péčí, která Vám zde byla poskytnuta.** Zveme Vás k účasti na krátkém dotazníkovém šetření v rámci projektu Národní hodnocení spokojenosti pacientů, které pomáhá zvyšovat kvalitu zde poskytované zdravotní péče.

Věnujte nám, prosím, několik minut svého času a vyplňte náš dotazník.

Děkujeme Vám.

Ambulance 1
Hodnoťte online zde:
hodnotim.mzcr.cz/0



5. Dotazník

Dotazník používaný v Národním hodnocení spokojenosti pacientů pro ambulantní péči poskytovanou v rámci lůžkových zdravotnických zařízení byl vytvořen zástupci Ministerstva zdravotnictví ve spolupráci s Pracovní skupinou manažerů kvality vybraných zdravotnických zařízení při Asociaci nemocnic ČR.

Dotazník je jednotný, pokud se otázky v dotazníku shodují zněním, pořadím, variantami odpovědí a pokud se shoduje formát dotazníku. Je rozdělen do dvou částí. První část představuje vlastní dotazník s 16 otázkami k hodnocení míry spokojenosti, který je předmětem celkového vyhodnocování spokojenosti pacientů s poskytovanou ambulantní péčí v daném zdravotnickém zařízení. Druhá část obsahuje prostor pro volný popis pacientových zkušeností s poskytovanou péčí a případné podrobné vyjádření své spokojenosti. Po vyplnění dotazníku a odeslání zpětné vazby pacientem se tyto dvě části vyhodnocují zvlášť. Z dat první části jsou vytvořeny přehledové tabulky a grafy, druhá textová část se shromažďuje do jednotného textového dokumentu. Oba tyto výstupy jsou následně dostupné v sekci „Vyhodnocení“ v online aplikaci. Možnost volné odpovědi pacientem je volitelná, není omezena na počet znaků a nachází se v závěru dotazníku jako otázka č. 20. Následně se dotazník odešle potvrzením „odeslat dotazník“.

Obrázek 4: Možnost volné výpovědi pacienta

The screenshot shows a survey question interface. At the top left is a logo of a four-leaf clover. To its right is the text 'NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ'. Below the logo is '20. otázka' and a progress bar. A link '< Na předchozí otázku' is visible. The main heading is 'Zde máte prostor pro případné podrobnější vyjádření'. Below it is a short paragraph: 'Tuto zprávu si budou moci přečíst pracovníci ambulance a zástupci managementu poskytovatele zdravotních služeb.' There is a large text input field, a blue button labeled 'Odeslat dotazník', and a link 'O projektu' at the bottom.

Dotazník je rozdělen do 6 dimenzí, které jsou upraveny podle specifik poskytování ambulantní péče. Jednotlivé dimenze jsou zastoupeny 2 až 4 otázkami, přičemž každá z nich je zaměřena na dílčí oblast poskytované ambulantní péče ve vazbě na zaměření dimenze.

Celkem dotazník obsahuje 16 otázek hodnotících míru spokojenosti ambulantních pacientů v hodnotící škále 1 až 5. Škála je shodná se školní hodnotící škálou, přičemž 1 vyjadřuje nejvyšší míru spokojenosti, 5 pak nejnižší spokojenost v dané oblasti. Místo číselného vyjádření odpovědi nabízí dotazník slovní popis hodnoty (určitě ano, spíše ano, nevím/nechci odpovědět, spíše ne, určitě ne) a doprovodné vyjádření míry spokojenosti vizualizací pomocí obličejových piktogramů.

Obrázek 5: Hodnotící škála jednotlivých otázek

The image shows a vertical scale of five response options, each with a smiley face icon and text:

- Určitě ano (happy face)
- Spíše ano (neutral face)
- Nevím / Nechci odpovědět (neutral face)
- Spíše ne (sad face)
- Určitě ne (very sad face)

Součástí dotazníku jsou dále též 3 základní sociodemografické otázky dotazující se na pohlaví, věk a nejvyšší dosažené vzdělání pacienta, které slouží k souhrnnému statistickému vyhodnocení dotazníků.

Obrázek 6: Sociodemografické otázky

The image displays three sequential screenshots of a web-based patient satisfaction survey titled "NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ".

- 17. otázka:** "Jste?" (Are you?). Options: Muž (Male), Žena (Female), Jiné / Nechci odpovědět (Other / Do not want to answer).
- 18. otázka:** "Kolik je vám let?" (How old are you?). Options: Do 12 let, 13 - 18, 19 - 29, 30 - 49, 50 - 64, 65 a více, Nechci odpovědět.
- 19. otázka:** "Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?" (What is your highest achieved education?). Options: Vyšší odborné nebo vysokoškolské, Maturita, Vyučení bez maturity, Základní, Jiné / Nechci odpovědět.

Each screenshot includes a progress bar, a back button ("< Na předchozí otázku"), and a link ("O projektu").

5.1. Distribuce dotazníků

Pacient může dotazník vyplnit pouze elektronicky, a to primárně prostřednictvím QR kódu nebo při ručním zadání URL adresy do internetového prohlížeče.

5.1.1. URL adresa

URL adresa <https://hodnotim.mzcr.cz> je jednotná. Při použití této cesty přístupu k dotazníku je pacient odkázán na webovou stránku bez konkretizace poskytovatele zdravotních služeb, kterého chce hodnotit. Musí proto v první nabídkové liště vybrat z nabídky zapojených poskytovatelů lůžkové péče a následně vybrat konkrétní pracoviště, kde mu byla poskytnuta ambulantní péče, k níž chce podat zpětnou vazbu.

Obrázek 7: Úvodní strana webové aplikace

The screenshot shows the introductory page of the survey. It features the logo and title "NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ". The main heading is "Ohodnoťte prosím svou návštěvu poskytovatele zdravotní péče". Below this are two dropdown menus: "Zvolte zařízení" and "Zvolte ambulanci". A list of bullet points provides information: "Hodnocení je zcela anonymní. Nikde nezadávejte své osobní údaje." and "Vyplnění Vám zabere max. 5 minut." A blue button labeled "Začít hodnotit" is positioned below the text. At the bottom, logos for the Ministry of Health of the Czech Republic are shown, along with the text "Projekt je provozován Ministerstvem zdravotnictví." and a link "O projektu".

Obrázek 8: Výběr poskytovatele zdravotních služeb

This screenshot shows the "Zvolte zařízení" dropdown menu from the previous page. The menu is open, showing a list of options with "TESTOVACÍ NEMOCNICE" selected. The rest of the page content, including the heading, bullet points, and "Začít hodnotit" button, remains visible in the background.

Obrázek 9: Výběr ambulantního pracoviště

The screenshot shows the 'NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ' (National Patient Satisfaction Survey) form. The title is 'Ohodnoťte prosím svou návštěvu poskytovatele zdravotní péče' (Please rate your visit to the provider of medical care). There are two dropdown menus: the first is labeled 'TESTOVACÍ NEMOCNICE' (Test Hospital) and the second is 'Zvolte ambulanci' (Select ambulance). The second menu is open, showing options 'Ambulance 1', 'Ambulance 2', and 'Ambulance 3'. Below the menus is a blue button labeled 'Začít hodnotit' (Start rating). At the bottom, there are logos for the Ministry of Health of the Czech Republic and a link 'O projektu' (About the project).

Obrázek 10: Dokončený výběr hodnoceného ambulantního pracoviště

This screenshot shows the same survey form as in Obrázek 9, but with the 'Zvolte ambulanci' dropdown menu now displaying 'Ambulance 1'. Below the dropdown menu, there are two bullet points: 'Hodnocení je zcela anonymní. Nikde nezadáváte své osobní údaje.' (The evaluation is completely anonymous. You do not enter your personal data anywhere.) and 'Vyplnění Vám zabere max. 5 minut.' (Completion will take you a maximum of 5 minutes). The 'Začít hodnotit' button is highlighted with a blue border and an orange arrow pointing to it from the right. The rest of the form, including the logos and the 'O projektu' link, remains the same.

5.1.2. QR kód

Při použití QR kódu jako cesty přístupu k dotazníku je ve vazbě na kapitolu č. 9, kde je blíže popsáno využití PR materiálů, každému poskytovateli zdravotních služeb umožněno několik variant, jakým způsobem budou pacienti o možnosti vyplnění dotazníku informovat a projekt lokálně propagovat.

Pacient načte mobilním telefonem QR kód z propagačních materiálů NHSP/amb, které jsou zvolené daným poskytovatelem zdravotních služeb k propagaci. QR kód se podle účelu PR materiálu může lišit, a to dle specifikace níže.

5.1.2.1. Předvyplněná identifikace lůžkového zdravotnického zařízení

Pacient načte QR kód uvedený na propagačních materiálech, který ho odkáže na úvodní stránku dotazníku spokojenosti. Zde je již uvedený konkrétní poskytovatel lůžkové péče a pacient musí jen zvolit jím navštívené ambulantní pracoviště, které konkrétně chce hodnotit. Po dokončení výběru ambulance potvrdí svou volbu kliknutím na „Začít hodnotit“.

Obrázek 11: Předvyplněné hodnocené lůžkové zdravotnické zařízení

NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

Ohodnoťte prosím svou návštěvu poskytovatele zdravotní péče

TESTOVACÍ NEMOCNICE

Zvolte ambulanci

- Hodnocení je zcela anonymní. Nikde nezadávejte své osobní údaje.
- Vyplnění Vám zabere max. 5 minut.

Začít hodnotit

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY

Projekt je provozován Ministerstvem zdravotnictví.

[O projektu](#)

5.1.2.2. Již předvyplněná identifikace ambulantního pracoviště k hodnocení

Pacient načte QR kód uvedený na propagačních materiálech, který ho odkáže na již plně předvyplněnou úvodní stránku dotazníku spokojenosti, tzn. s plně uvedenou konkretizací hodnoceného ambulantního pracoviště. Pacient tak již nemusí do zadání nijak zasahovat a může rovnou potvrdit kliknutím na „Začít hodnotit“.

Současně je pacientovi umožněno vybrat jiné pracoviště, pokud by došlo k rozporu mezi načtenou ambulancí a skutečně navštíveným ambulantním pracovištěm.

Obrázek 12: Předvyplněné určení hodnoceného ambulantního pracoviště

NÁRODNÍ HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ

Ohodnoťte prosím svou návštěvu poskytovatele zdravotní péče

Ambulance 1
TESTOVACÍ NEMOCNICE

[Vybrat jiné pracoviště](#)

- Hodnocení je zcela anonymní. Nikde nezadávejte své osobní údaje.
- Vyplnění Vám zabere max. 5 minut.

Začít hodnotit

MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY

Projekt je provozován Ministerstvem zdravotnictví.

[O projektu](#)

Specifickou možností je pak možnost přenesení QR kódu do interních propouštěcích zpráv, kdy pacient prostřednictvím svého mobilního telefonu načte QR kód odkazující přímo na hodnocené ambulantní pracoviště, k němuž se tato zpráva a uskutečněná návštěva váže.

Po zodpovězení všech otázek dotazníku a po případném vypsání volné zpětné vazby se pacientovi zobrazí závěrečný slide s informací o odeslání dotazníku ke zpracování a poděkováním za účast v dotazníkovém šetření NHSP/amb (obrázek 12).

Obrázek 13: Závěrečný slide dotazníkového šetření NHSP/amb



Ošetrovatelský personál ani jiný pracovník poskytovatele zdravotních služeb nesmí dotazník vyplňovat s pacientem. V případě, že o to pacient požádá, měl by se zaměstnanec omezit na stručnou instrukci, která pacientovi pomůže překonat technické potíže s vyplňováním a následně nechat pacienta vyplnit dotazník samostatně. Asistence personálu může ovlivnit odpovědi pacienta, a proto je nepřijatelná. Pokud pacient potřebuje větší asistenci při vyplňování dotazníku, může o pomoc požádat rodinného příslušníka či jinou osobu blízkou, případně jinou osobu jím určenou (zejm. pečující osobu, asistenta sociální péče, osobního asistenta, tlumočnicka), která však není v pracovněprávním nebo obdobném poměru k hodnocenému poskytovateli zdravotních služeb.

Dotazníky jsou vyplňovány anonymně. Po dokončení vyplňování vlastního dotazníku má pacient možnost využít prostoru pro volný popis vlastních zkušeností v otázce č. 20 pro zdůraznění pozitivních či negativních zážitků apod.

6. Statistické minimum

Pro validní a statisticky významnou zpětnou vazbu by jednotlivá ambulantní pracoviště, která jsou do dotazníkového šetření NHSP/amb zapojena, měla získat alespoň 100 odeslaných dotazníků za období vyhodnocení, tj. za jeden kvartál.

V rámci vyhodnocení budou ambulantní pracoviště, která nedosáhla hranice 100 odeslaných dotazníků sice vyhodnocena, avšak budou vizuálně znázorněna šedivým podbarvením, pro upozornění na nízkou statistickou validitu těchto výstupů.

7. Zpracování dotazníků MZ

Aplikace NHSP/amb obsahuje sekci „vyhodnocení“ a představuje tak online nástroj ke konečnému zpracování dat a převedení do jednotné formy tabulkových a grafických přehledů, který v konečném kroku slouží pověřené osobě a jejímu zástupci k náhledu a dalšímu zpracování výstupů. Každá pověřená osoba obdrží od administrátora přihlašovací údaje, které mu umožní neomezené nahlížení do vlastních výsledků včetně možnosti s daty dále

pracovat dle svých konkrétních potřeb. Zpracování nabízí široké spektrum funkcionalit, které výstupní data učiní každému srozumitelná a zpracovatelná i v detailních hlediscích.

Poskytovatelé, kteří jsou již zapojeni do NHSP v lůžkové péči a do této aplikace přihlašovací údaje již mají, budou pro účely ambulantního vyhodnocení využívat tyto. V administrativním prostředí se pověřené osobě zobrazí záložka „lůžková péče“ a „ambulantní péče“.

Výsledné analýzy jednotlivých poskytovatelů zdravotních služeb nebudou předmětem veřejného benchmarkingu. Každý poskytovatel zdravotních služeb má vždy omezený přístup pouze a výhradně k výsledkům hodnocení spokojenosti pacientů za příslušného poskytovatele zdravotních služeb, případně k porovnání s ostatními poskytovateli zdravotních služeb v anonymizované podobě. V případě zájmu poskytovatele zdravotních služeb o benchmarking v rámci poskytovatelů participujících na NHSP, bude možné dát písemný, elektronický souhlas/informaci (např. formou e-mailu, popř. prostřednictvím datové schránky apod.) administrátorovi projektu, který následně zajistí v aplikaci odanonymizaci výsledků daného poskytovatele v přehledovém srovnání jednotlivých poskytovatelů zdravotních služeb (v aplikaci v sekci „srovnání nemocnic“).

8. Předání výstupních analýz poskytovatelům zdravotních služeb

Výstupní analýzy budou poskytovatelům zdravotních služeb k dispozici v aplikaci NHSP, a to neomezeně. Pověřená osoba, popř. i její zástupce má tímto způsobem neustálý přehled nad veškerými vstupními i výstupními materiály týkajícími se průběhu hodnocení daného poskytovatele zdravotních služeb. Výstupy jsou zpracovány kontinuálně a do aplikace nahrávány průběžně, proto je možné s nimi pracovat již den následující po ukončení daného hodnotícího období.

Pověřená osoba, popř. její zástupce, následně seznámí s výsledky statistického zpracování dotazníků spokojenosti liniový management a v souladu se stanovenými interními pravidly též vrcholový management a vedení poskytovatele zdravotních služeb.

9. Propagační materiály

Jednotná propagace projektu NHSP/amb je zásadní pro správné vnímání projektu napříč ČR a pro zajištění maximální informovanosti pacientů daného poskytovatele zdravotních služeb. Jelikož se jedná o celonárodně jednotný projekt, musí být i propagační prvky uniformní. Grafika používaná k propagaci projektu je výhradním licenčním majetkem Ministerstva zdravotnictví.

Každý poskytovatel zdravotních služeb zapojený do projektu má v aplikaci v sekci ambulantní péče v části „Letáky“ dostupné všechny propagační materiály (popis jednotlivých variant níže), kde je vždy prázdné místo na QR kód. Po vstupu do sekce „Letáky“ uvidíte název Vašeho zdravotnického zařízení a v pravém sloupci „Tisk“. Po kliknutí na „Tisk“ se dostanete do vlastního prostředí tisku propagačních materiálů (obrázek 13).

Následně si v první liště (obrázek 14) můžete vybrat typ letáku, který chcete tisknout. V druhé liště si dále zvolíte, zda bude vygenerovaný QR kód odkazovat na konkrétní ambulantní pracoviště či jen na hodnocené lůžkové zdravotnické zařízení při volbě „bez konkrétní ambulance“ (tzn. že volbu ambulance provede sám pacient).

Obrázek 14: Vstupní stránky tisku propagačních materiálů

Tisk letáků - TESTOVACÍ NEMOCNICE

Type
Vyberte rozměr letáku

Ambulance
Bez konkrétní ambulance

Generovat

Obrázek 15: Výběr typu propagačního materiálu

The screenshot shows a web interface titled "Tisk letáků - TESTOVACÍ NEMOCNICE". Under the "Type" label, there is a dropdown menu with the placeholder text "Vyberte rozměr letáku". The menu is open, displaying a list of options: "Obecný leták bez ořezových značek" (highlighted in blue), "Formát A3 s ořezovými značkami", "Formát A4 s ořezovými značkami", "Formát A5 s ořezovými značkami", "TV banner", and "Pouze QR kód".

Obrázek 16: Výběr konkrétního ambulantního pracoviště

The screenshot shows the same web interface. The "Type" dropdown is now closed and shows "Obecný leták bez ořezových značek". Below it, under the "Ambulance" label, there is another dropdown menu with the placeholder text "Bez konkrétní ambulance". This menu is open, displaying a list of options: "Bez konkrétní ambulance" (highlighted in blue), "Ambulance 1", "Ambulance 2", and "Ambulance 3".

Tento postup koresponduje s principem uvedeným v kapitole 5.1.2., kdy si sám poskytovatel zdravotních služeb určí, jakým způsobem chce NHSP/amb lokálně propagovat a zda QR kód bude pacienta odkazovat na daného poskytovatele lůžkové péče či již na konkrétní hodnocené ambulantní pracoviště. Všechny níže uvedené typy PR materiálů jsou ve shodné grafice, mění se jen jejich velikost a účel. Rozmístění těchto plakátů je na uvážení pověřené osoby či jejího zástupce a je podmíněno typem daného zdravotnického zařízení s cílem informovat o projektu co nejvíce pacientů čerpajících ambulantní péči.

- **Leták I** – formát A3 – určený do velkých prostor, především čekáren a chodeb v prostorách ambulantních pracovišť, která jsou do NHSP/amb zahrnuta; na dveře jednotlivých ambulantních pracovišť.
- **Leták II** – formát A4 – určený především na nástěnky, do chodeb a do dalších vhodných prostor ambulantních pracovišť, která jsou do NHSP/amb zahrnuta.
- **Leták III** – formát A5 – určený především do stánek PR materiálů, na stoly v čekárnách, do jednotlivých ordinací, kde je ambulantní péče pacientům poskytována apod.
- **TV spot** – formát určený pro televizní poutače, pokud jsou u daného poskytovatele zdravotních služeb používány v prostorách ambulantních čekáren. U tohoto formátu je nastaveno omezení v možnosti vkládání QR kódu. Aby se předešlo možné chybě, která by měla významný negativní dopad na získané datasety, je do tohoto formátu možné nahrát jen QR kód odkazující na hodnocené lůžkové zdravotnické zařízení.
- **Pouze QR kód** – formát sloužící k přenesení do propouštěcích zpráv, popř. dle dalších potřeb a možností poskytovatele zdravotních služeb.

Obrázek 17: Propagační leták k NHSP/amb dostupný ve velikosti A3, A4 a A5

Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá!
Ohodnoťte vaši ambulanci



Sdělte nám, prosím, svoji zkušenost se zde poskytovanou ambulantní péčí. Pro vyplnění krátkého dotazníku využijte QR kódu



nebo webovou adresu
<https://hodnotim.mzcr.cz>

Vaše zpětná vazba je anonymní.

Toto zdravotnické zařízení je zařazeno do projektu Ministerstva zdravotnictví Národní hodnocení spokojenosti pacientů v ambulantní péči. Více informací o projektu na <https://spokojenost.mzcr.cz>



Obrázek 18: Formát určený pro TV propagaci projektu NHSP/amb



Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá!
Ohodnoťte vaši ambulanci

Sdělte nám, prosím, svoji zkušenost se zde poskytovanou ambulantní péčí. Pro vyplnění krátkého dotazníku využijte QR kódu



nebo webovou adresu
<https://hodnotim.mzcr.cz>

Vaše zpětná vazba je anonymní.

Toto zdravotnické zařízení je zařazeno do projektu Ministerstva zdravotnictví Národní hodnocení spokojenosti pacientů v ambulantní péči. Více informací o projektu na <https://spokojenost.mzcr.cz>



Obrázek 19: Ukázky používaných typů loga projektu



10. Certifikát

Výstupem účasti v projektu Národní hodnocení spokojenosti pacientů je elektronický certifikát. Pro účely NHSP/amb byla zvolena modrá modifikace pro odlišení od certifikace spokojenosti s lůžkovou péčí.

Obrázek 20: Certifikát NHSP/amb



11. GDPR a ochrana osobních údajů

Při distribuci a sběru dotazníků a při práci s daty je respektováno právo na anonymitu a ochranu osobních údajů pacientů. Odpovědi pacientů nejsou a nesmí být spojovány s jejich osobní identifikací. Dotazníky podléhají statistickému, nikoliv individuálnímu zpracování.

Dotazníky obsahují pouze základní sociodemografické údaje a nesmí obsahovat jakékoli osobní identifikace, které by mohly umožnit přiřazení konkrétní osoby k jejím odpovědím.