

Průzkum webových stránek nemocnic 2014



Období šetření: 1. čtvrtletí 2014

Zdroj seznamu zdravotnických zařízení: RZZ – Registr zdravotnických zařízení (ÚZIS)

Typ šetřených zařízení: kód 101 – Fakultní nemocnice, kód 102 – Nemocnice (bez detašovaných pracovišť; vyloučeny byly vazební nemocnice)

Tab. 1 Šetřený vzorek, 2014

	nemocnice celkem	z toho: fakultní nemocnice	% funkčních webových stránek*
ČR celkem	156	10	100
Hl. m. Praha	19	4	100
Středočeský	21	0	100
Jihočeský	7	0	100
Plzeňský	10	1	100
Karlovarský	5	0	100
Ústecký	11	0	100
Liberecký	8	0	100
Královéhradecký	10	1	100
Pardubický	6	0	100
Vysočina	6	0	100
Jihomoravský	20	2	100
Olomoucký	8	1	100
Zlínský	7	0	100
Moravskoslezský	18	1	100

% z celkového počtu nemocnic v dané územní jednotce

Ačkoliv webový průzkum nemocnic probíhá od roku 2004, teprve od roku 2012 disponovaly všechny sledované nemocnice funkčními webovými stránkami. Doménu **.cz** používá 152 tj. 96 % nemocnic. U zbývajících 4 nemocnic v Ústeckém kraji figuruje doména **.eu**.

Sledované ukazatele v čase:

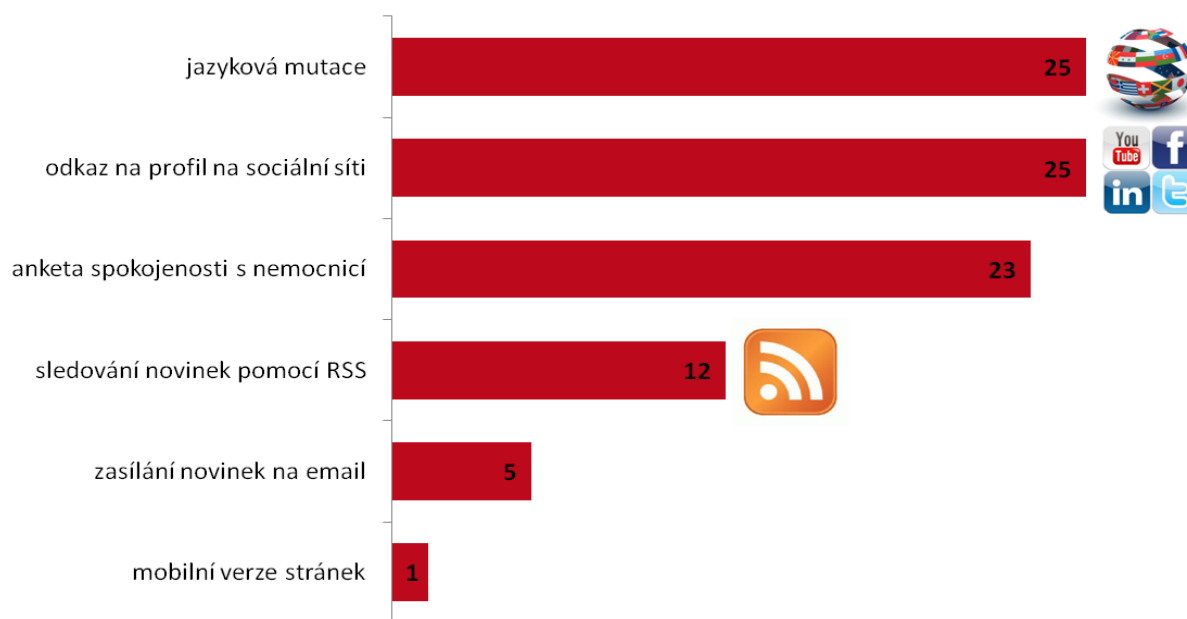
Pozitivním aspektem webového průzkumu je úprava sledovaných ukazatelů v závislosti na aktuálních trendech v komunikaci nemocnic s veřejností, odborníky a zaměstnanci. V roce 2014 se již zaměřujeme především na nabízené on-line služby, odkazy nemocnic na své profily na sociálních sítích nebo možnost WiFi připojení pro pacienty. Nově sledujeme také výskyt mobilní verze webových stránek.

Naopak **negativním aspektem** je vyřazení starých ukazatelů a jejich nahrazení upravenými či novými, čímž dochází k přerušení časové řady. Z tohoto důvodu se následující analýza bude věnovat převážně zjištěním za rok 2014. Srovnání s minulými šetřeními bude použito pouze tam, kde došlo k výraznějšímu posunu.

1. Domovská stránka

Domovské stránky nemocnic ve většině případů slouží jako rozcestník, který - více či méně přehledně - navádí uživatele k požadovaným informacím. Nejčastěji se setkáváme s rozdělením sekcí „pro pacienty/veřejnost“, „pro odborníky“, „pro média“ a „kontakt“.

Graf 1 Informace zobrazované na domovské stránce (%), 2014
% z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

U 99 % nemocnic byly nejčastěji vyskytující se informace, a to ne jen za rok 2014, **kontaktní údaje**. Domovská stránka dále většinou upozorňuje na aktuálně probíhající **anketu spokojenosti**, kterou v 1. čtvrtletí 2014 provádělo 23 % nemocnic.

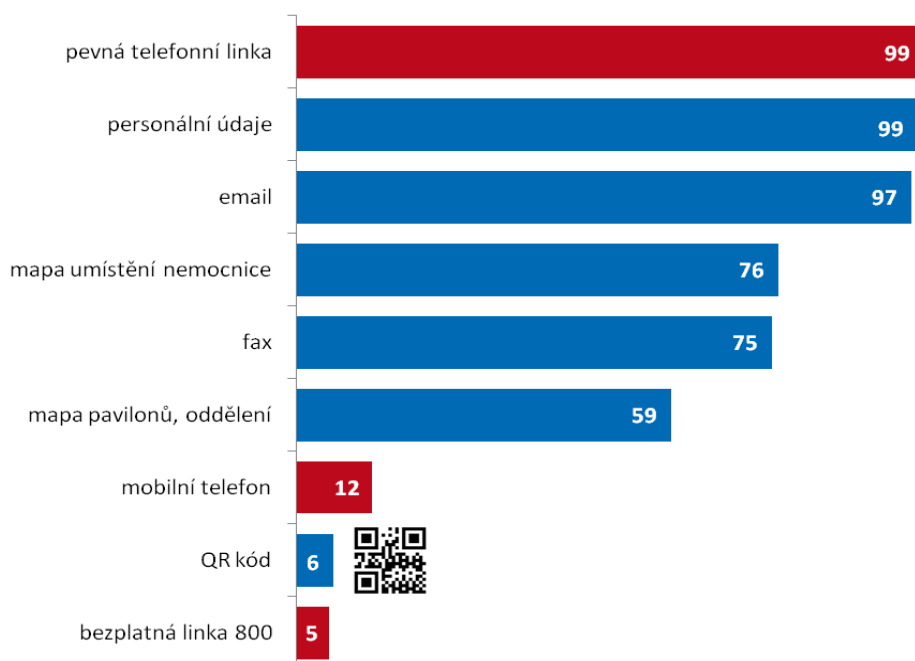
Sledovat aktuality z nemocnice, bez nutnosti neustále navštěvovat její webovou stránku, může být nahrazeno dvěma pokročilejšími technologiemi. 5 % nemocnic nabízelo **zasílání novinek na email**, kdy nemocnice zasílá uživateli novinky přímo na poskytnutý email uživatele. 12 % nemocnic nabízí **sledování novinek pomocí RSS kanálů**, což je formát pro čtení pouze aktuálních článků, jejichž seznam se zobrazí přímo ve čtečce RSS a poté má čtenář právo volby, zda načte konkrétní článek ze serveru nebo zda článek číst nechce.

V roce 2014 byly také zaznamenány 2 nemocnice s nabídkou **mobilní verze** svých webových stránek.

Jazykové mutace webových stránek a **odkazy na sociální sítě** najdete v samostatných kapitolách 1.2. a 1.3. .

1.1. Kontaktní údaje

Graf 2 Poskytované kontaktní údaje na webových stránkách nemocnic (%), 2014
% z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

Téměř u všech (99 %) nemocnic je jako základní kontaktní údaj uvedena **adresa, pevná telefonní linka** a **personální údaje**. Email tak pomalu nahrazuje klasický **fax**. Průzkum dále rozlišoval *typ telefonního kontaktu*. Jednoznačně vyhrála pevná telefonní linka. **Mobilní telefony** byly uvedeny pouze u 12 % nemocnic, a to zejména u jednotlivých lékařů (vrchní sestry), nejčastěji u poradců. V jednom případě byl mobilní telefon uveden jako číslo Call Centra pro objednávání se k vyšetření. Nově jsme sledovali také uplatnění **bezplatných linek s předvolbou 800**, které nabídlo 5 % nemocnic.

Mapu umístění nemocnice ve městě nabízí 76 % nemocnic. **Mapu pavilonů**, příp. polohu jednotlivých oddělení v areálu nemocnice nabízí 59 % nemocnic.

V roce 2014 byla podruhé sledována přítomnost tzv. **QR kódu**, což je zakódovaný obrazec nesoucí např. textovou informaci, kontaktní údaje nebo odkaz na internetové stránky. Ten se po nafovění mobilním telefonem dekóduje pomocí QR čtečky. Zatímco v roce 2010 QR kód použily pouze 2 nemocnice, v roce 2014 to již bylo 10 nemocnic (6 %).

1.2. Jazykové mutace

Graf 3 Podíl použitých jazyků u webových stránek nemocnic nabízejících nějakou jazykovou mutaci (%), 2014



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

V roce 2014 nabídlo jinou než českou jazykovou verzi 39 nemocnic ze 156.

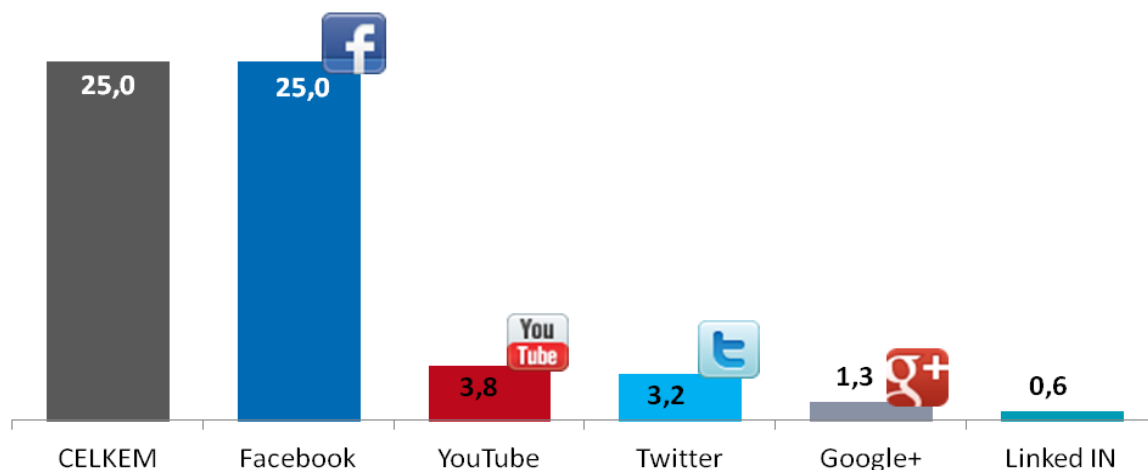
Opět výrazně převládaly webové stránky v **anglickém** jazyce, s podílem 23 % z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou (92 % z webových stránek v cizojazyčné verzi). Druhou nejčastější jazykovou mutací byla **německá** – 8 %, následně **ruská** – 4 % (6 nemocnic) a **italská** mutace (2 nemocnice). Vždy po jedné nemocnici pak zaznamenáváme u **francouzského, španělského, vietnamského** a **polského jazyka**.

Setkáváme se také s variantou, kdy nemocnice na svých webových stránkách nabízí v několika jazycích alespoň „Pokyny pro pacienta“ v pdf formátu. Zde se objevila např. také **holandská mutace**.

1.3. Sociální sítě

Úplně poprvé byl odkaz na sociální síť nalezen u 1 nemocnice v roce 2010. O dva roky později, tj. v roce 2012 to již bylo 27 nemocnic (17,3 %) a v **1. čtvrtletí 2014** byl odkaz zaznamenán u **39 nemocnic** (25 %), přičemž některé z nich mají profil na více než jedné sociální síti. Z následujícího grafu č. 4 je patrné rozložení sociálních sítí.






Graf 4 Odkaz na profil nemocnice na sociální síti na webových stránkách nemocnic (%), 2014
% z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

Nejčastěji se, dle očekávání, nemocnice odkazovaly na svůj profil na **Facebooku** (25 %). Druhou oblíbenou sítí byla **YouTube** (3,8%), kterou nemocnice využívají pro publikování videí ze života nemocnice, interview, zdravotnickou osvětu, ale také pro odborná videa. U 3,2 % nemocnic byl zaznamenán odkaz na **Twitter** a 1,3 % nemocnic použilo **Google+**. Mezi odkazy byla zastoupena také profesní síť **LinkedIn**, i když v malé míře, s pouhými 0,6 %.

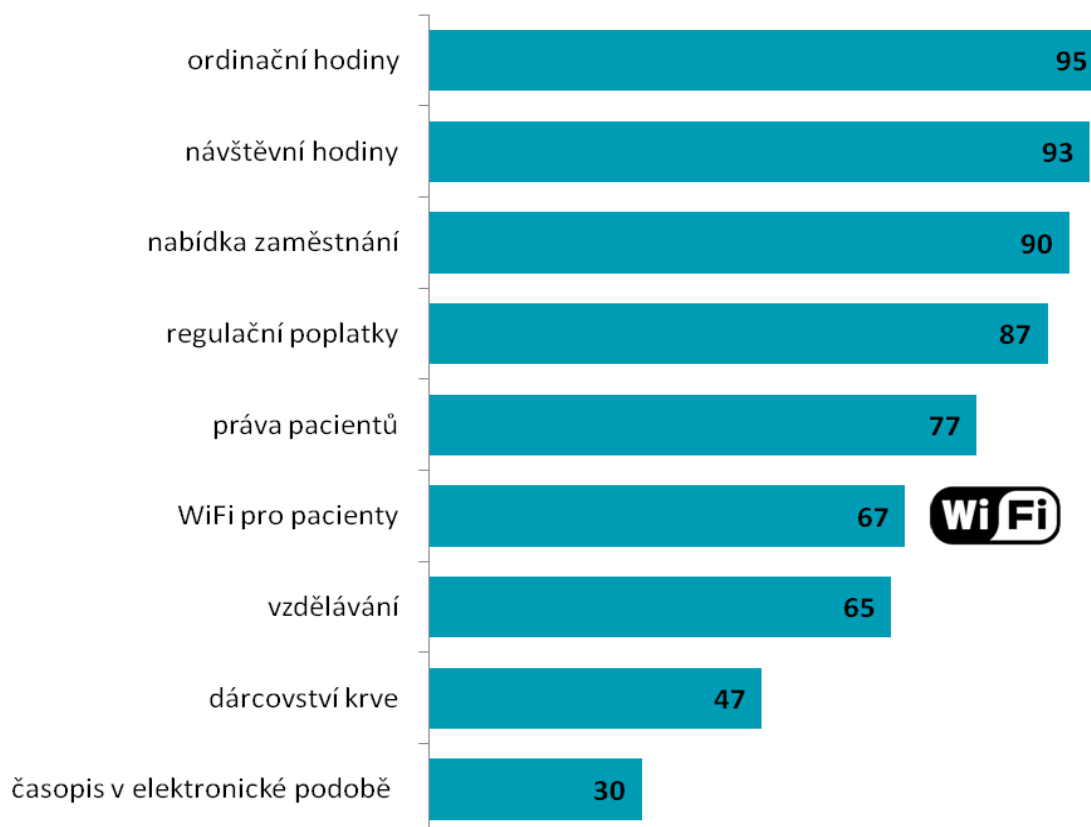
Výše zmíněná procenta zahrnují skutečné profily na daných sítích, nikoli pouhé prokliknutí „**LIKE**“, „**TWEET**“, či podobné nástroje pro sdílení obsahu na řadě dalších sítí.

Pro zajímavost můžeme také uvést po jednom zaznamenaném profilu na sítích **SlideShare**  (síť pro sdílení prezentací) a **4Share**  (obdoba Ulož.to). Nově se objevil odkaz na síť pro sdílení fotografií z nemocnice **Flickr** , **Instagram**  a **Pinterest** .

2. Poskytované informace

Nemocnice na svých stránkách poskytují mnoho dalších vnořených informací. Pojďme se na některé z nich podívat blíže.

Graf 5 Informace poskytované na webových stránkách nemocnic (%), 2014
% z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

Nejčastější informací v roce 2014 byla informace o **ordinačních hodinách** v ambulancích (95 %) a **návštěvní hodiny** na lůžkových odděleních (93 %).

Problematika **regulačních poplatků** je stále velmi aktuálním, pro většinu pacientů nepřehledným, tématem. Nemocnice však vycházejí pacientům vstříc. Zatímco v roce 2010 vyvěsilo výše poplatků 54 % nemocnic, v roce 2014 to již bylo 87 %.

Etický kodex **práv pacientů** (k nalezení např. na <http://www.mpsv.cz/cs/840>) navrhla, formulovala a schválila Centrální etická komise Ministerstva zdravotnictví České republiky již v roce 1992. Pacienti z něj můžou vyčíst obecné informace, jakým způsobem má být při pobytu v nemocnici nakládáno s jejich léčbou, důvěrnými informacemi apod. I přesto, že jde o zcela zásadní dokument, tak ani po 20 letech od jeho vydání není stále ještě samozřejmostí, aby byl přístupný na webové stránce každé nemocnice – na svých stránkách ho uvedlo 77 % nemocnic.

O možnosti **darování krve** informovala v roce 2014 v průměru každá druhá nemocnice (47 %) ze všech nemocnic.

Od roku 2012 je sledován ukazatel **WiFi připojení** pro pacienty a veřejnost v rámci nemocničního zařízení. Zatímco v roce **2012** WiFi připojení nabízelo 39 % nemocnic, tj. 4 nemocnice z 10, o dva roky později, tj. v **1. čtvrtletí 2014** se již jednalo o 67 % neboli o 7 z 10 nemocnic. **Pokrytí a cena** připojení se v jednotlivých zařízeních velmi liší. **Pokrytí WiFi** je nabízeno ve vybraných pavilonech, odděleních nebo pouze ve vymezených společných prostorech. Jen v malé míře pokrývá celá zařízení. Někde je připojení umožněno na celém lůžkovém oddělení, jinde je možné pouze u nadstandardních pokojů. Některé nemocnice nabízejí také možnost pronájmu tabletu či notebooku.

Cena WiFi připojení kolísá podle délky povoleného přístupu. Zatímco v některých zařízeních je Wifi zcela zdarma, jinde je např. 20 min. zdarma, poté je přístup placený. Objevuje se také varianta, kdy pacienti mají přístup k WiFi časově neomezen, zatímco návštěvníci nemocnice mají přístup omezen na 2 hodiny za den.

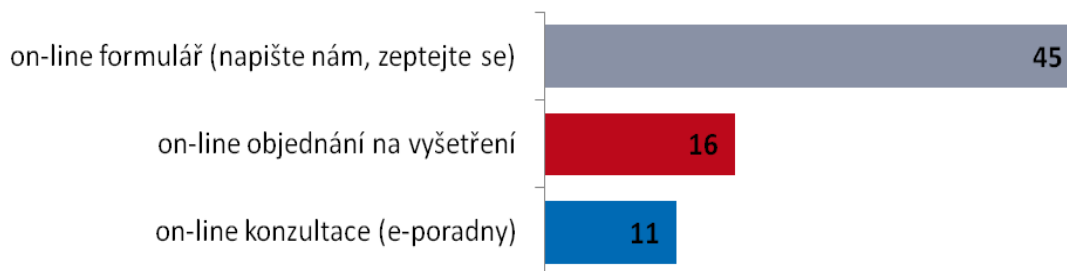
65 % nemocnic nabízelo na svých stránkách možnosti **vzdělávání** jak pro veřejnost, tak odborníky.

Nabídku aktuálních **volných pracovních pozic** poskytuje na svých stránkách stejně jako v loňském roce 90 % nemocnic.

30 % nemocnic nabízí možnost stažení nemocničního **časopisu v elektronické formě**. Setkáváme se také s pojmy: Nemocniční listy, Nemocniční zpravodaj, Nemocniční noviny nebo Newsletter.

3. Poskytované on-line služby

Graf 6 On-line služby poskytované na webových stránkách nemocnic (%), 2014
% z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou



Zdroj: Průzkum webových stránek nemocnic, ČSÚ 2014

On-line objednání se k lékaři na vyšetření pomocí on-line vyplněného a zasláného formuláře není stále příliš rozšířené. Nicméně v průběhu let zaznamenáváme vzestup této on-line služby. V roce **2009** se bylo možné on-line objednat u 9 nemocnic, v roce **2012** již u 20 nemocnic a v **1. čtvrtletí 2014** tuto službu nabízelo 25 nemocnic (16 %). Nejčastěji se lze objednat pomocí on-line formuláře pouze na jeden typ vyšetření, ve většině případů na mamografické vyšetření a gynekologii. Komplexnější on-line objednávání se vyskytlo buďto formou samostatného řešení přímo na stránce nemocnice, nebo formou přesměrování na systém společný pro více zdravotnických zařízení jako např. **MojeAmbulance**, **eAmbulance** na Vysočině nebo systém **MySOLP** v Plzeňském kraji.

Pozn: Pacient zvolí zařazené zdravotnické zařízení, příp. konkrétního lékaře. Systém mu následně nabídne volné termíny a časy. Pacient po dokončení objednávky automaticky obdrží potvrzovací SMS nebo email.

On-line konzultace umožňuje ještě méně nemocnic než on-line objednávání se na vyšetření, opět ale s meziroční rostoucí tendencí. Uživatelé mohli vznášet dotazy na lékaře prostřednictvím různých forem on-line konzultací na webových stránkách 17 nemocnic, což činí 10,9 % (v roce 2009 to byla 2 %) z celkového počtu nemocnic s webovou stránkou. Za on-line konzultaci byla v tomto průzkumu považována pouze konzultace přes on-line poradnu nebo on-line formulář přímo určený ke konzultacím. Za e-konzultaci se **nepovažuje!** konzultace pomocí elektronické pošty nebo on-line formuláře „**Napišťe nám**“ či „Zeptejte se“, který nabízelo 45 % nemocnic.