

Definice sledovaných ukazatelů

Průzkum webových stránek nemocnic 1. čtvrtletí 2014

Aktuality (novinky) – vypsány nebo skryty pod přímým odkazem

Anketa spokojenosti s nemocnicí – jako aplikace nebo skryta pod přímým odkazem

Bezplatná linka 800 – bezplatné volání, tedy hovor na účet volaného (většinou slouží jako centrální infolinka)

Blind Friendly - přístupnost stránek pro těžce zrakově postižené uživatele (úvodní stránka obsahuje ikonku Blind Friendly, případně odkaz „Pro zrakově postižené“); nejedná se o pouhou možnost zvětšení písma

Časopis v elektronické podobě – časopis vydávaný daným zdravotnickým zařízením (příp. skupinou), který je možno stáhnout z webové stránky nemocnice (někdy také pod názvem Nemocniční listy, Nemocniční zpravodaj apod.)

Dárcovství krve – zahrnuje informace pro nové a stávající dárce krve (odběrové termíny, případně podmínky dárcovství)

Dobrovolnictví – informace, kdo a jak se může přihlásit do dobrovolnického programu nemocnice a docházet bezplatně za pacienty v rámci svého volného času

Duchovní služba – nemocnice poskytuje služby kvalifikovaného duchovního, který poskytuje pastorační péči pacientům, personálu a návštěvníkům nemocnice. Duchovní je členem multidisciplinárního zdravotnického týmu. Duchovní provází všechny potřebné bez rozdílu jejich vyznání či světového názoru. Při poskytování pastorační péče je vázán mlčenlivostí a etickým kodexem nemocničních duchovních.

Email – centrální emailová adresa, příp. kontakt na sekretariát

Fax – centrální faxové číslo, příp. kontakt na sekretariát

Informace o nemocnici - zahrnuje popis historického vývoje, prezentaci současného stavu, nebo informace o plánovaných záměrech zdravotnického zařízení do budoucna

Jazyková mutace – možnost zobrazení webových stránek nebo jejich částí (často pouze úvodní stránka) v cizím jazyce; za mutaci se nepovažuje např. přeložený pokyn pro pacienta ve formě PDF souboru

Kontaktní údaje (adresa, telefon, fax, email, ...) – centrální, příp. na sekretariát, vypsány nebo skryty pod přímým odkazem

Mapa pavilonů (oddělení) – statické nebo virtuální schéma umístění jednotlivých pavilonů, příp. oddělení v areálu zdravotnického zařízení

Mapa stránek (mapa webu) – přehled všech důležitých stránek webu, seřazený podle jejich hierarchie. Odkaz na mapu webu se většinou vyskytuje u patičky (někdy i hlavičky) webové stránky.

Mobilní telefon – centrální mobilní telefonní číslo, příp. kontakt na sekretariát; u mobilních telefonů bylo sledováno také jejich případné použití na jednotlivých odděleních nemocnice a u dalších zaměstnanců

Mobilní verze webových stránek – kromě klasické verze je nabídnuta také verze přizpůsobená pro snadné a pohodlné používání ve webových prohlížečích chytrých telefonů a jiných mobilních zařízeních

Nabídka zaměstnání – nabídka volných pracovních míst ve zdravotnickém zařízení

Návštěvní hodiny – zpravidla jsou uváděny u lůžkových oddělení, jsou zahrnuty pokud jsou uvedeny alespoň u jednoho oddělení

Návštěvnost webových stránek – aplikace sledující počet přístupů na webovou stránku zdravotnického zařízení, zobrazeno většinou v patičce domovské stránky (přímo nebo odkazem na statistiky návštěvnosti)

Odkaz na profil nemocnice na sociální síti – přímý odkaz na oficiální profil nemocnice na některé ze sociálních sítí; nikoliv jen ikona LIKE, TWEET apod., coby nástroj pro sdílení obsahu webu na profilu návštěvníka dané webové stránky nemocnice

Odkazy – zahrnuty jsou odkazy související se zdravotnictvím, např. odkazy na jiná zdravotnická zařízení, na pojišťovny, na lékařské fakulty VŠ, na charitativní projekty ve zdravotnictví apod.; dále pak odkazy na stránky obce, ve kterých se nemocnice nachází, na orgány státní správy; zahrnuty nejsou reklamní odkazy

On-line formulář – jedná se o kontaktní formulář, který zpravidla obsahuje požadavek na uvedení jména, telefonu a emailu tazatele a kolonku pro vepsání požadavku; uživatel formulář vyplní on-line a odešle přímo z webové stránky (většinou se jedná o rubriky „Napište nám“ a „Zeptejte se“)

On-line konzultace – jedná se o on-line poradny, případně o možnost konzultovat zdravotní stav s lékaři daného zdravotnického zařízení za pomoci kontaktního formuláře (musí být výslovně uvedeno, že slouží pro konzultaci zdravotního stavu)

On-line objednání – objednání se na vyšetření pomocí on-line zaslání formuláře přímo z webových stránek daného zdravotnického zařízení

Ordinační hodiny – uváděny u ambulantních provozů, jsou zahrnuty pokud jsou uvedeny alespoň u jednoho oddělení

Personální údaje – jmenný seznam zaměstnanců (alespoň management nemocnice) s uvedenými přímými kontakty – telefon nebo email

Pevná telefonní linka – centrální telefonní číslo, příp. kontakt na sekretariát

Práva pacientů (Etický kodex práv pacienta) – dokument o právech pacienta ve zdravotnickém zařízení formulovaný a vyhlášený Centrální etickou komisí MZ ČR dne 25. 2. 1992.

QR kód – zakódovaný obrazec (nesoucí např. textovou informaci, kontaktní údaje nebo odkaz na internetové stránky), který se po nafození mobilním telefonem dekoduje pomocí QR čtečky

Regulační poplatky – poplatky placené při návštěvě zdravotnického zařízení nebo při hospitalizaci, vč. doplatků za recepty v lékárnách (dle novelizace zákona o zdravotním pojištění zákonem č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, platí od 1. ledna 2008)

Sledování novinek pomocí RSS – počítačová technologie, která dle předem stanovené struktury automaticky upozorňuje uživatele na nové zprávy, informace a novinky z daného zdravotnického zařízení

Virtuální mapa – flash aplikace umožňující reálný pohled na uspořádání zdravotnického zařízení (budovy, oddělení) tak, že má uživatel možnost volit různá zobrazení (různé pavilony, různé úhly pohledu atd.) nebo je zobrazení již předvoleno a přehrává se ve formátu videa

Vzdělávání – informace o možnostech vzdělávání (např. výuka studentů, semináře, navazující studia, atestace) pro studenty (u fakultních nemocnic) či pro odborníky, zahrnuty i semináře pro laickou veřejnost

WiFi připojení - bezplatný nebo zpoplatněný přístup k internetu prostřednictvím WiFi technologie v prostorách zdravotnického zařízení

Zasílání novinek na email – možnost nechat si zasílat aktuální informace ze zdravotnického zařízení formou emailu (nutná registrace emailu zájemce o tuto službu)