

Hodnocení kvality služeb nemocnic v Moravskoslezském kraji očima hospitalizovaných pacientů



Harmonogram tiskové konference:

- Úvod
- Představení filosofie a metodiky projektu
- Prezentace výsledků projektu
- Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK
- Závěrečná doporučení projektu
- Dotazy novinářů – diskuse
- Závěr

Slovo úvodem - pár vět k samotnému projektu ze stran hlavních aktérů.

Ing. Zdeněk Vrožina, MBA, generální ředitel ČPZP

Proč jsme iniciovali projekt měření spokojenosti pacientů ?

Jako zdravotní pojišťovna máme ze zákona povinnost zabezpečovat dostupnou, kvalitně a efektivně poskytovanou zdravotní péči pro naše pojištěnce. V této souvislosti podrobně sledujeme zdravotní péči, poskytovanou nemocnicemi. Máme k dispozici množství statistik a srovnání z oblastí sledování úspěšnosti léčby, komplikací, délky léčby, nákladů atd. To vše jsou jistě důležité čísla, která lze, s přihlédnutím k jejich povaze, využít k objektivnímu hodnocení jednotlivých nemocnic. Do celkové mozaiky nám však scházel pohled samotných pacientů. Co si naši klienti myslí o službách, které za ně nemocnicím hradíme? Managementy nemocnic stále chtějí zvyšovat rozpočty, ale jak vnímají nemocnice jejich pacienti? Tímto projektem chceme zjistit názory příjemců služby, samotných pacientů. Zároveň chceme vědět, co všechno má na jejich spokojenost vliv.

Slovo úvodem - pár vět k samotnému projektu ze stran hlavních aktérů.

Ing. Aleš Zbožínek, Ředitel oblastní pobočky VZP MSK

Proč jsme se rozhodli připojit k projektu Hodnocení kvality služeb nemocnic ?

Všichni pojištěnci si platí prostřednictvím zdravotních pojišťoven činnost nemocnic. Myslíme si proto, že našim pojištěncům dlužíme informaci o tom, za jaké služby vlastně nemocnicím platíme. Také samotní zdravotníci a manažeři nemocnic si zaslouží, aby jim vystavili jejich klienti vysvědčení. Srovnání mezi obory je složité, ale to neznamená, že se o něj nemůžeme pokusit. Nechme tedy promluvit samotné pacienty, ať nás seznámí se svými zkušenostmi.

Slovo úvodem - pár vět k samotnému projektu ze stran hlavních aktérů.

Ing. Ondrej Gažík, Respond & Co, s.r.o.

Koho jsme se ptali ?

Dotazovali jsme pacienty nemocnic Moravskoslezského kraje, kteří byli hospitalizováni v posledních 12 měsících. Zdravotní pojišťovny ČPZP a VZP vytvořily základní databázi pacientů, které jsme dále doplnili náhodným výběrem přímo v terénu. Vznikl tak výběrový soubor 2725 pacientů, kteří jednotlivé nemocnice ohodnotili a přispěli tak k poznání stavu vnímání poskytovaných služeb nemocnic v Moravskoslezském kraji.

Slovo úvodem - pár vět k samotnému projektu ze stran hlavních aktérů.

Ing. Tomáš Balcar, Respond & Co, s.r.o.

Kde jsme se ptali a jak ?

Pacienti jsou v nemocnicích velmi často pod emociálním tlakem. Proto jsme hned v úvodu odmítli ptát se lidí přímo v nemocnicích, ač je to pohodlné a levné řešení. Vyšli jsme pacientům naproti a ptali jsme se na jejich zkušenosti v jejich prostředí, v jejich domácnostech. S dostatečným časovým odstupem umožňujícím objektivnější hodnocení. Hodnocení je stále subjektivním pohledem pacienta, ale domníváme se, že je tento způsob spravedlivější. Ptali jsme se prostřednictvím proškolených tazatelů z očí do očí, což je jistě přesnější metoda, než anonymní internetový dotazník, či hodnocení samotným pacientem bez účasti tazatele. Přesnější především vzhledem k následné verifikaci údajů. Opíráme se přitom o naše několikaleté zkušenosti, potvrzené i srovnávacími výzkumy. Tento typ výzkumu realizujeme i pro management nemocnic nejen v MSK již déle než 5 let.

Slovo úvodem - pár vět k samotnému projektu ze stran hlavních aktérů.

Ing. Pavel Herot, Media Tenor

Doplnili jsme celkový pohled na problematiku

Na hodnocení nemocnic má významný vliv i image a jméno nemocnice, proto jsme se rozhodli obohatit celkový pohled o analýzu mediální prezentace sledovaných nemocnic. Tým analytiků zkoumal celkově 287 příspěvků vybraných médií zmiňujících nemocnice v Moravskoslezském kraji v období druhého čtvrtletí 2009. Image nemocnice, které je spoluurčováno informacemi z médií, pomáhá získávat strategickou výhodu: Spolurozhoduje na volbě pacientů, sounáležitosti zaměstnanců, hodnotě značky nemocnice.

Představení filosofie a metodiky projektu

Cíl : Indexace spokojenosti klientů se službami nemocnic s možností meziresortního srovnání s jinými nemocnicemi

Základní soubor : hospitalizovaní klienti nemocnic v Moravskoslezském kraji během posledních 12 měsíců

Výběrový soubor : 100 - 207 respondentů na jednu nemocnici dle kvót , celkově 2725 respondentů (viz. tabulka)

Nemocnice	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nemocnice v Bílovci	100	3,7%
Bohumínská městská nemocnice	102	3,7%
Nemocnice Český Těšín	100	3,7%
Fakultní nemocnice OV-Poruba	207	7,6%
Nemocnice ve Frýdku-Místku	200	7,3%
Nemocnice s poliklinikou Havířov	203	7,4%
Karvinská hornická nemocnice	200	7,3%
Nemocnice s poliklinikou Karviná Ráj	200	7,3%
Sdružené zdravotnické středisko Krnov	200	7,3%
Nemocnice v Novém Jičíně	200	7,3%
Městská nemocnice v Odrách	100	3,7%
Slezská nemocnice v Opavě	200	7,3%
Městská nemocnice Ostrava Fifejdy	184	6,8%
Podhorská nemocnice	100	3,7%
Nemocnice Podlesí	130	4,8%
Nemocnice Třinec (Sosna)	196	7,2%
Vítkovická nemocnice	103	3,8%

Představení filosofie a metodiky projektu

Použitá metoda satisfakčních pyramid

Základem je individuální hodnocení jednotlivých faktorů, které mají vliv na celkovou spokojenost zákazníka a definice jejich reálné významnosti na dílčí spokojenost zákazníka, která se transformuje posléze v celkovou spokojenost.

Forma výzkumu : Osobní rozhovor proškoleného tazatele agentury Respond v domácnosti s klientem nemocnice se zkušeností s hospitalizací metodou face to face

Rozsah dotazníku : cca 28 otázek přímého hodnocení, 7 otázek hodnocení jednotlivých subkategorií, 5 doplňkových otázek + základní demografická kritéria – věk, pohlaví, vzdělání, velikost obce, příslušnost ke zdravotní pojišťovně

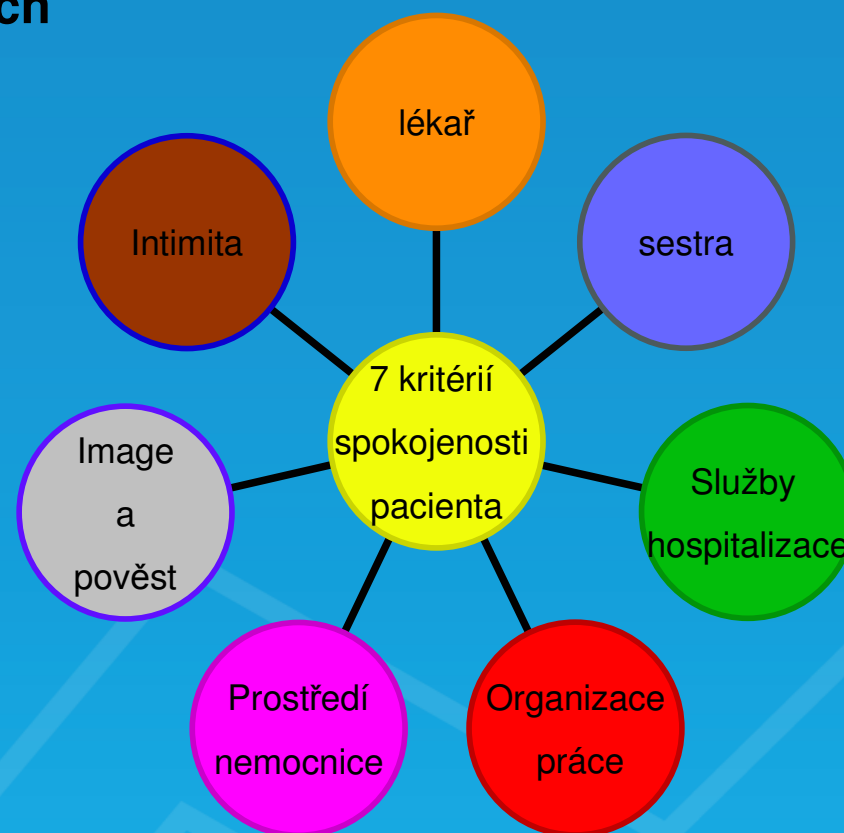
Termíny sběru dat : 17.8.2009 – 9.9.2009



Představení filosofie a metodiky projektu

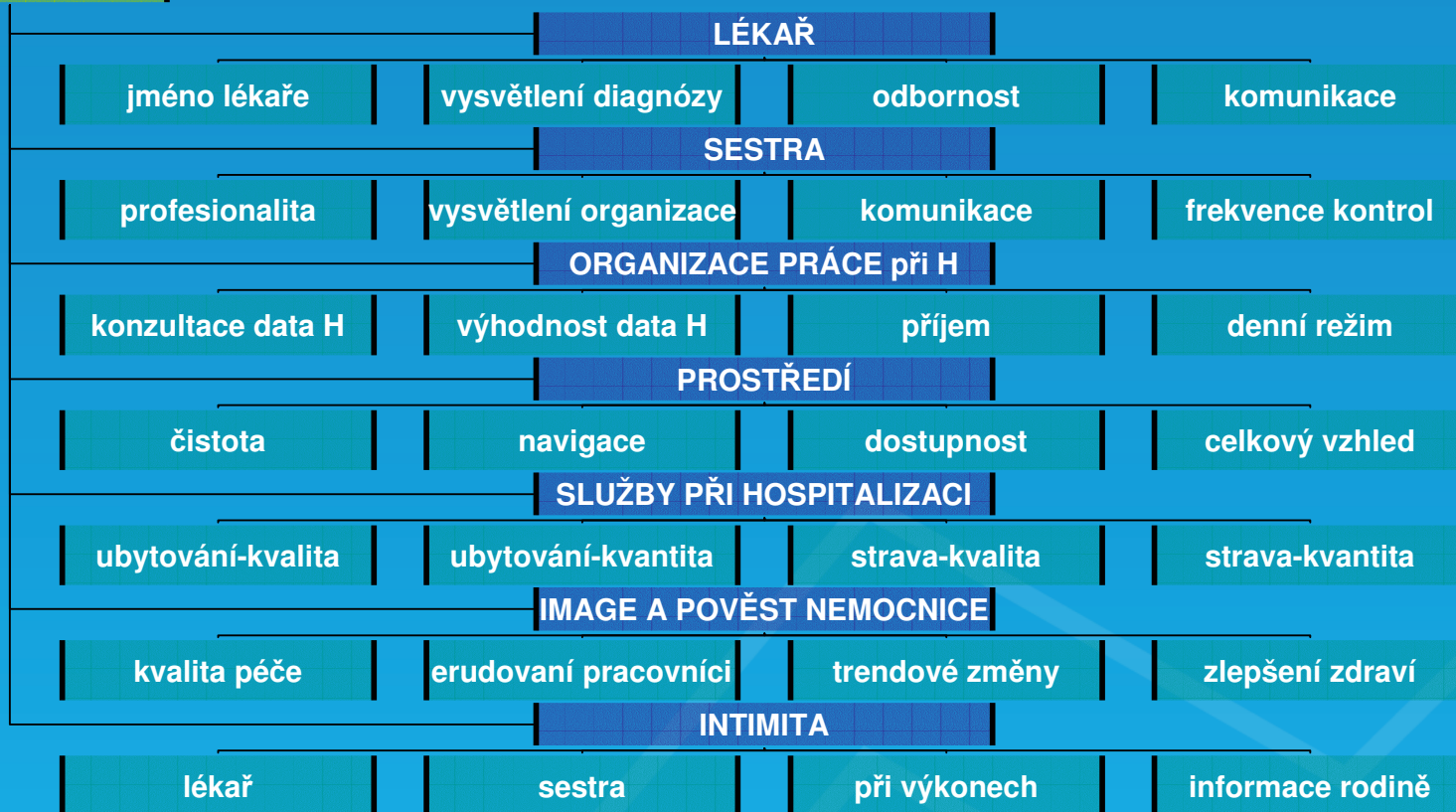
Hodnocení personálních a nepersonálních faktorů, které mají vliv na celkovou spokojenost klientů s nemocnicí.

Faktory jsou rozděleny do 7 dílčích podskupin (subkategorie) :



Představení filosofie a metodiky projektu

Celková spokojenost



Představení filosofie a metodiky projektu

Kategorizace hodnocení

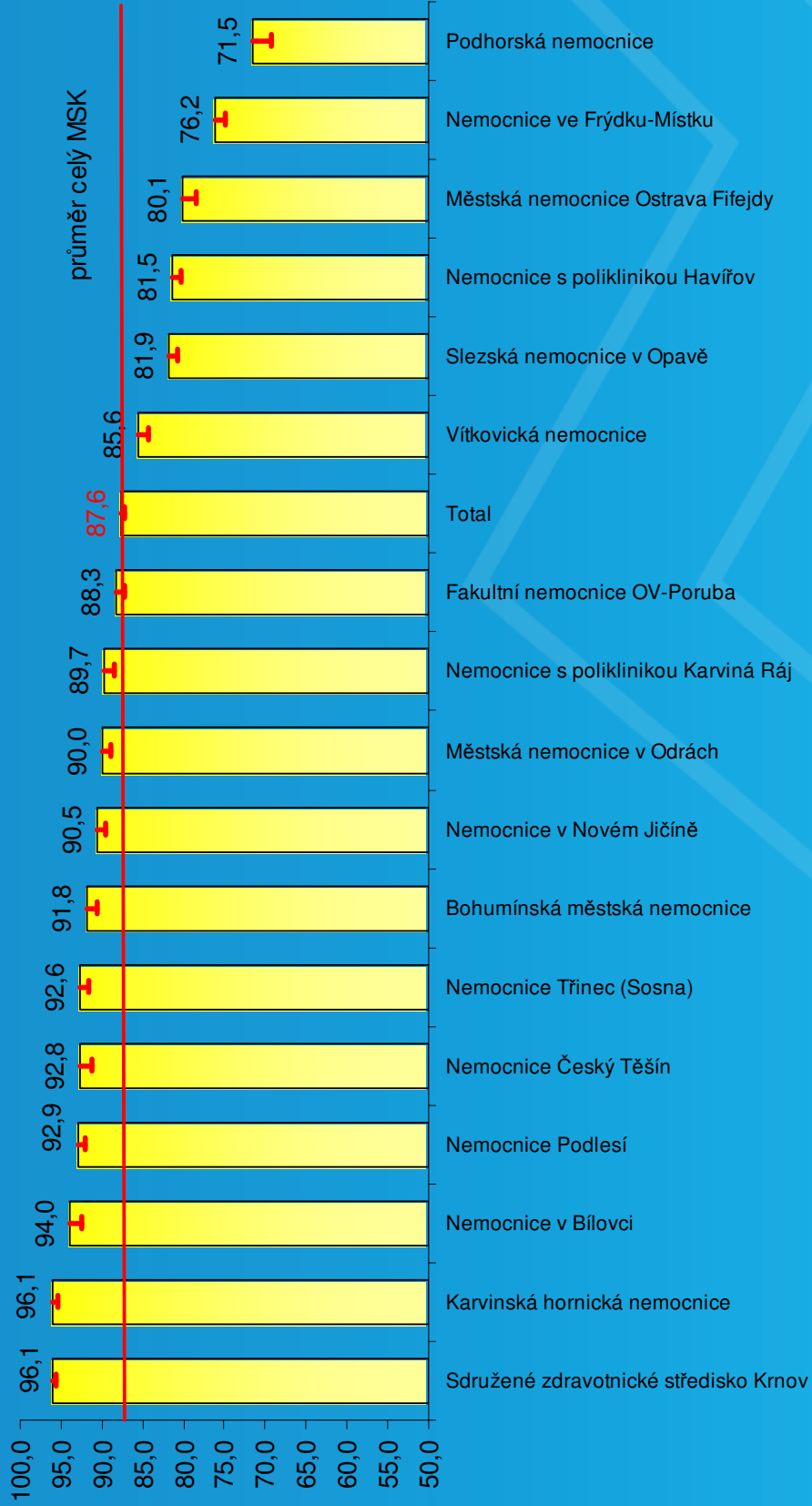
Všechny základní otázky respondent hodnotí na škále 0-100 bodů. Stejně tak celkové hodnocení v rámci jednotlivých subkategorií (lékař, sestra, služby hospitalizace, organizace práce, prostředí nemocnice, image a pověst nemocnice, dodržování intimity) i celkového hodnocení služeb nemocnice.

Kategorizace nemocnic podle dosaženého výsledku celkového hodnocení

Kategorizace nemocnic hodnocených pacienty	
TOP STANDARD	více než 92 bodů
STANDARD PLUS	85 – 92 bodů
STANDARD	méně než 85 bodů

Prezentace výsledků projektu

Celkově jsem se všemi službami nemocnice spokojen na % - dle Nemocnic
Zdroj: Respond & Co., září 2009, N=2725 respondentů



Prezentace výsledků projektu

	Celková spokojenost	Kategorie
Sdružené zdravotnické středisko Krnov	96,1	TOP STANDARD
Karvinská hornická nemocnice	96,1	TOP STANDARD
Nemocnice v Bílovci	94,0	TOP STANDARD
Nemocnice Podlesí	92,9	TOP STANDARD
Nemocnice Český Těšín	92,8	TOP STANDARD
Nemocnice Třinec (Sosna)	92,6	TOP STANDARD
Bohumínská městská nemocnice	91,8	STANDARD PLUS
Nemocnice v Novém Jičíně	90,5	STANDARD PLUS
Městská nemocnice v Odrách	90,0	STANDARD PLUS
Nemocnice s poliklinikou Karviná Ráj	89,7	STANDARD PLUS
Fakultní nemocnice OV-Poruba	88,3	STANDARD PLUS
Vítkovická nemocnice	85,6	STANDARD PLUS
Slezská nemocnice v Opavě	81,9	STANDARD
Nemocnice s poliklinikou Havířov	81,5	STANDARD
Městská nemocnice Ostrava Fifejdy	80,1	STANDARD
Nemocnice ve Frýdku-Místku	76,2	STANDARD
Podhorská nemocnice	71,5	STANDARD

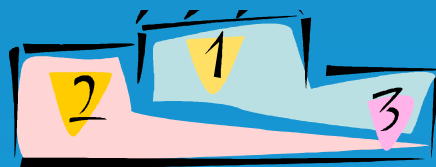
Prezentace výsledků projektu

Celkové hodnocení – s ohledem na velikost nemocnice (počet oddělení)

nemocnice pod 10 odd.	celková spokojenost		nemocnice nad 10 odd.	celková spokojenost
Sdružené zdravotnické středisko Krnov	96,1		Nemocnice Třinec (Sosna)	92,6
Karvinská hornická nemocnice	96,1		Nemocnice v Novém Jičíně	90,5
Nemocnice v Bílovci	94,0		Nemocnice s poliklinikou Karviná Ráj	89,7
Nemocnice Podlesí	92,9		Fakultní nemocnice OV-Poruba	88,3
Nemocnice Český Těšín	92,8		Vítkovická nemocnice	85,6
Bohumínská městská nemocnice	91,8		Slezská nemocnice v Opavě	81,9
Městská nemocnice v Odrách	90,0		Nemocnice s poliklinikou Havířov	81,5
Podhorská nemocnice	71,5		Městská nemocnice Ostrava Fifejdy	80,1
			Nemocnice ve Frýdku-Místku	76,2

Prezentace výsledků projektu

Stupně vítězů - 7 subkategorí + celková spokojenost



nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Nemocnice v Bílovci
Karvinská hornická nemocnice

lékař
97,7
97,0
96,9

nemocnice
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice Třinec (Sosna)
Nemocnice Český Těšín

prostředí nemocnice
97,0
96,5
95,5

nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice v Novém Jičíně

zdravotní sestra
96,8
96,7
95,5

nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice Český Těšín

jméno a pověst nemocnice
97,6
96,8
95,1

nemocnice
Karvinská hornická nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Nemocnice Třinec (Sosna)

organizace práce
97,4
95,5
95,3

nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice v Bílovci

dodržování intimity
99,2
98,0
96,1

nemocnice
Nemocnice Český Těšín
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice Třinec (Sosna)

služby při hospitalizaci
95,0
94,8
93,8

nemocnice
Sdružené zdravotnické středisko Krnov
Karvinská hornická nemocnice
Nemocnice v Bílovci

celková spokojenost
96,1
96,1
94,0

Prezentace výsledků projektu

Dle kategorizace jsou nemocnice rozdělené do 3 kategorií podle dosaženého výsledku. Nemocnice s celkovou spokojeností nad 92 bodů jsou označovány jako TOP STANDARD NEMOCNICE. Za rok 2008-9 je takto pacienti hodnoceno šest nemocnic – Sdružené zdravotnické středisko v Krnově, Karvinská hornická nemocnice, Nemocnice v Bílovci, Nemocnice Podlesí, Nemocnice v Českém Těšíně a Nemocnice Třinec.

Městská nemocnice v Bohumíně, Nemocnice v Novém Jičíně, Odry, Nemocnice Karviná Ráj, Fakultní nemocnice Ostrava a Vítkovická nemocnice jsou ve druhé kategorii nemocnic, jejichž hodnocení je na úrovni 85-92 bodů, a které označujeme slovně jako STANDARD PLUS.

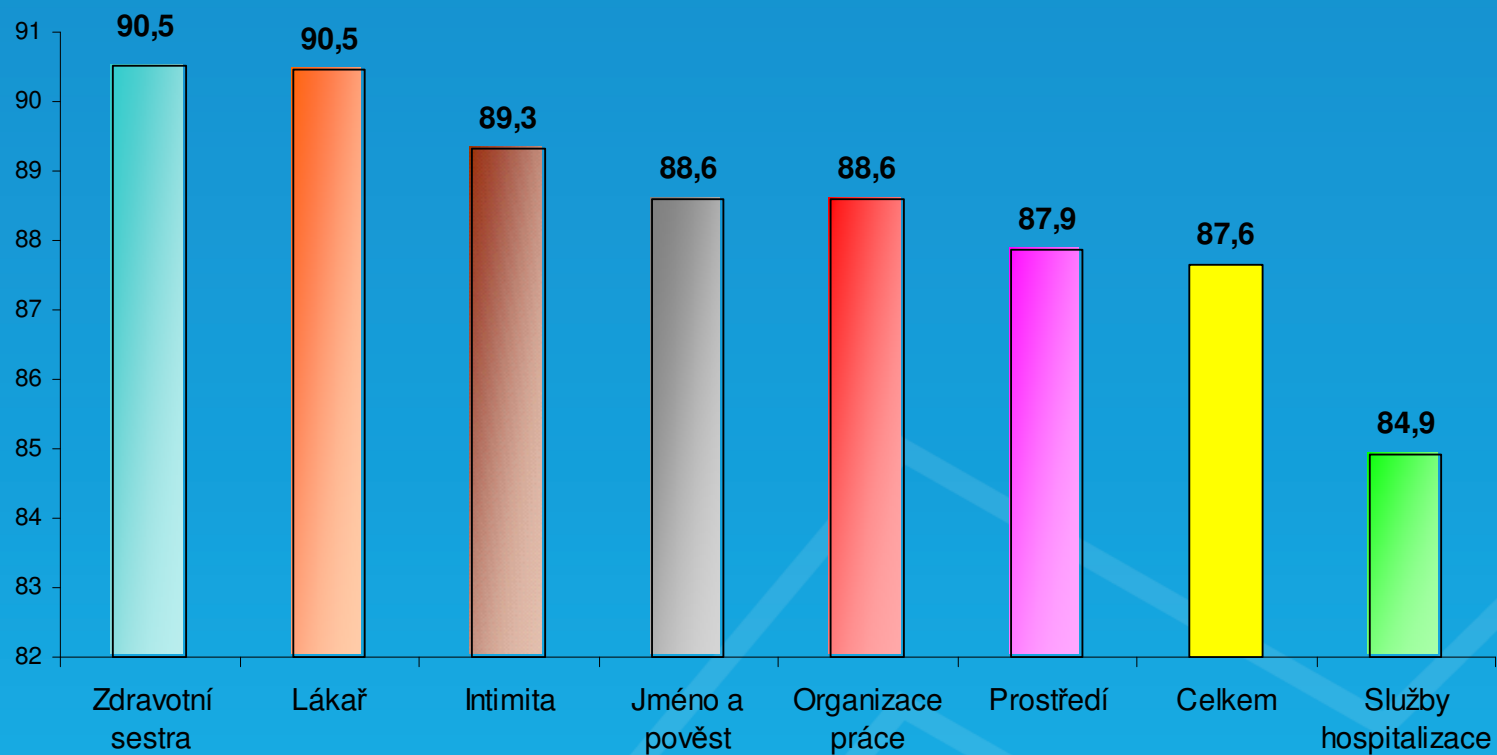
Slezská nemocnice v Opavě, Nemocnice Havířov, Městská nemocnice Ostrava, Nemocnice Frýdek-Místek a Podhorská nemocnice pak dosáhly podprůměrných výsledků s hodnotami pod 85 bodů, slovní ohodnocení STANDARD.

Celorepublikový průměr je přitom dle posledního měření agentury Respond & Co na úrovni 82,0 bodů. Nad úrovní celorepublikového průměru je tedy 12 nemocnic ze 17 v Moravskoslezském kraji.

Prezentace výsledků projektu

Průměr - hodnocení jednotlivých subsegmentů

Zdroj: Respond & Co, září 2009, N=2725 respondentů



Prezentace výsledků projektu

Z jednotlivých subkategorií jsou nejlépe hodnocené personální faktory – tzn. osoby zdravotní sestry a lékaře. Obě tyto subkategorie získali v průměru nadprůměrné hodnocení přes 90 bodů.

S menšími odstupy pak následují kategorie Intimita (dodržování pravidel intimity v nemocnicích), image a jméno nemocnic, a organizace práce v nemocnici, vše s hodnotami 88-90 bodů ze 100 možných.

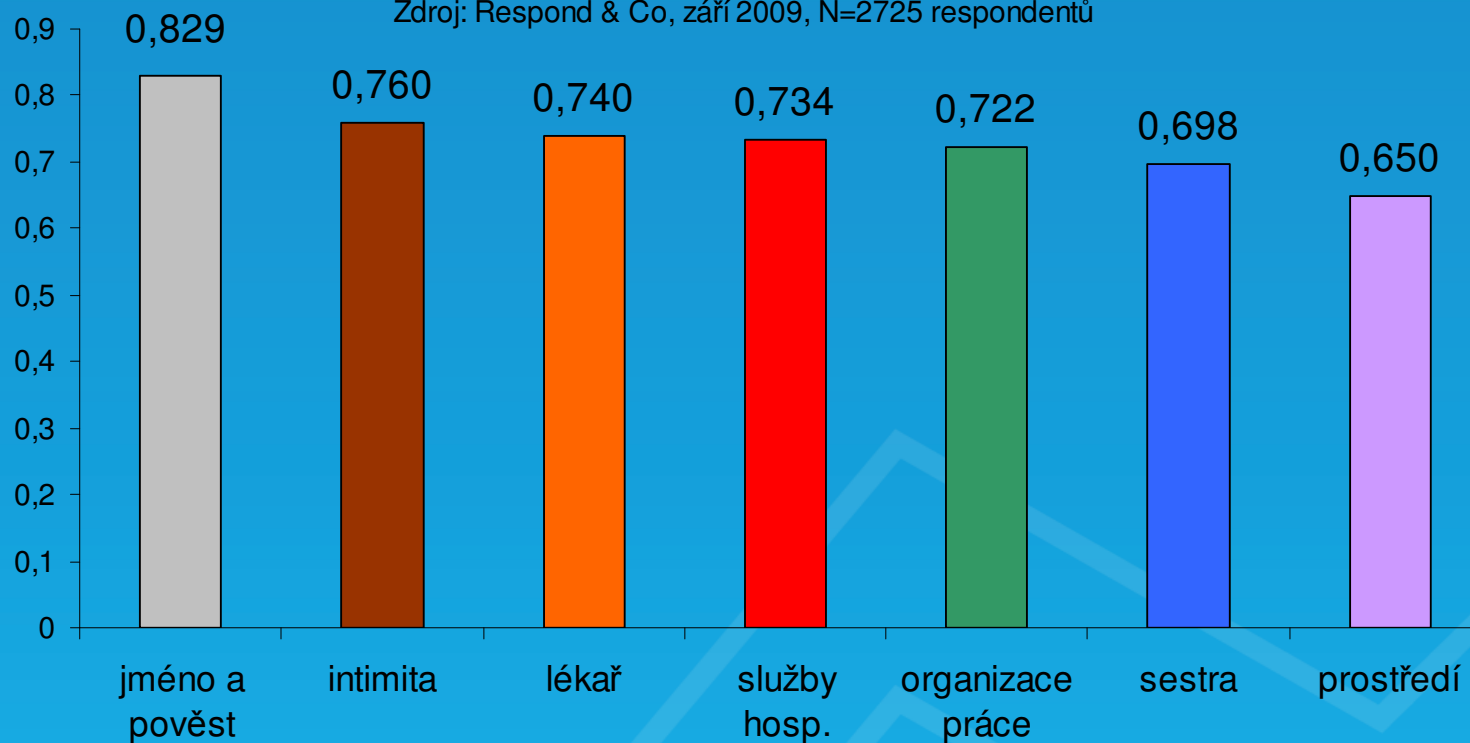
Ukazatel prostředí nemocnice se nejvíce blíží celkovému hodnocení nemocnice a dosahuje necelých 88 bodů. Jedinou subkategorií, která nedosahuje na průměrný celkový výsledek je kategorie služby při hospitalizaci, do které patří například služby v oblasti stravy a ubytování v průběhu hospitalizace. Celková hodnota této kategorie je 84,9 bodů.

Zajímavá je analýza sledující rozdíly v hodnocení jednotlivých subkategorií podle konkrétních nemocnic.

Prezentace výsledků projektu

Významnost (korelace) - vliv hodnocení jednotlivých subsegmentů na celkovou spokojenost

Zdroj: Respond & Co, září 2009, N=2725 respondentů



Prezentace výsledků projektu

Měření významnosti jednotlivých faktorů se provádí pomocí korelace – sledování míry vlivu jednotlivých subkategorií na celkové hodnocení pacientem. Hodnota bližší hodnotě 1 ovlivňuje celkový výsledek nejvíce.

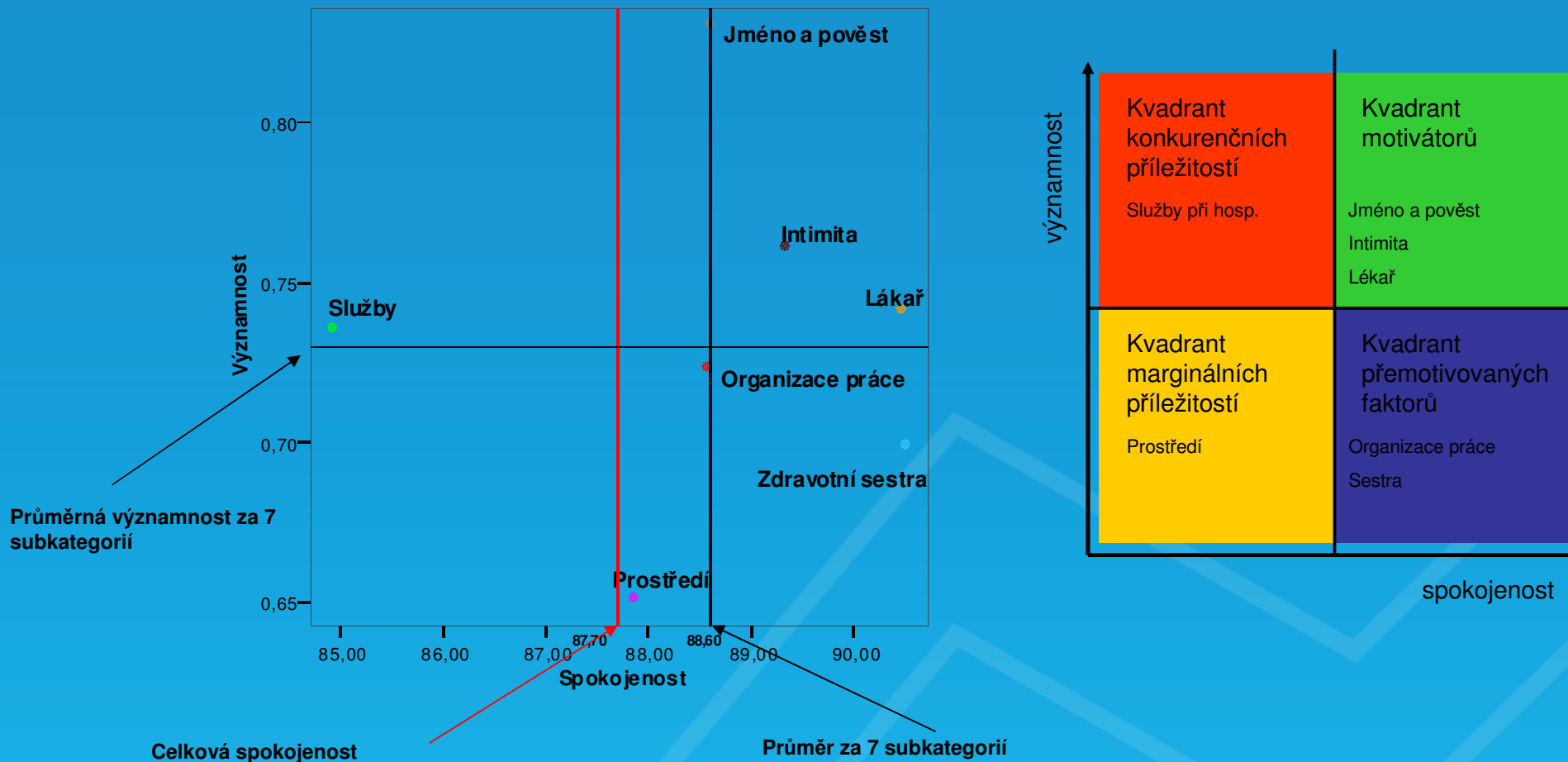
Nejsilnějším vlivem na hodnocení je jméno a pověst nemocnice, kterou následuje dodržování intimity. Na třetím místě je osoba lékaře.

Rozdíly mezi jednotlivými kategoriemi však nejsou příliš velké.

I přesto lze ze vzájemného propojení údajů o významnosti subkategorie a hodnocení spokojenosti s touto subkategorií sestavit poziční mapu. Jednotlivé subkategorie lze rozdělit do čtyř kvadrantů v závislosti na jejich významnosti pro celkové hodnocení spokojenosti s nemocnicí a jejich dílčích hodnocení spokojenosti.

Prezentace výsledků projektu

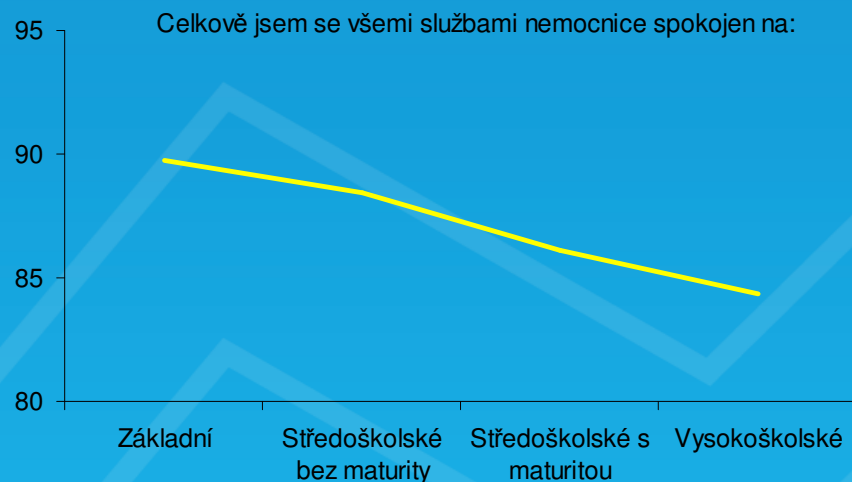
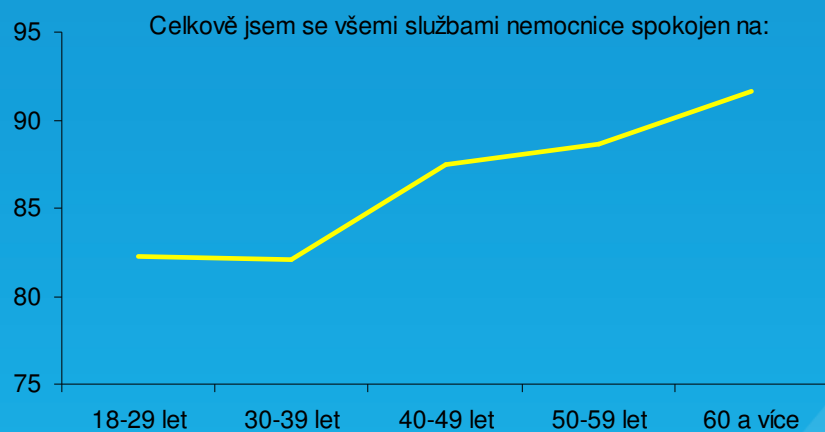
Poziční mapa – spokojenost a významnost s jednotlivými subkategoriemi



Prezentace výsledků projektu

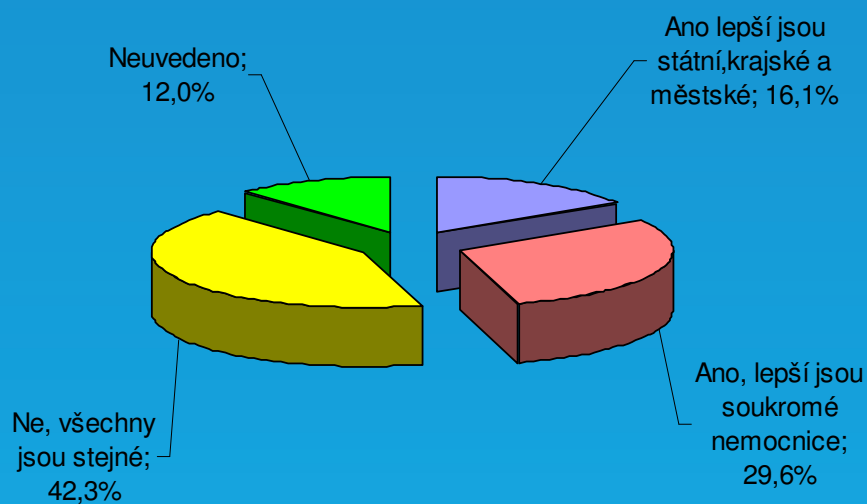
Všechny výsledky jsou sledovány podle základních demografických ukazatelů, podle příslušnosti pacienta k zdravotní pojišťovně, podle míry zkušeností pacienta s hospitalizací, podle míry využití nadstandardních služeb při hospitalizaci, či podle jeho názoru na úroveň zdravotnictví v České republice ve srovnání s vyspělou Evropou.

Z výsledků je například zřejmá mírná závislost spokojenosti na věku či vzdělání pacienta. Spokojenost pacientů roste s rostoucím věkem a naopak klesá s rostoucím vzděláním. Z výsledků je cítit i tzv. lokální patriotismus (lepší hodnocení residenty daného města).

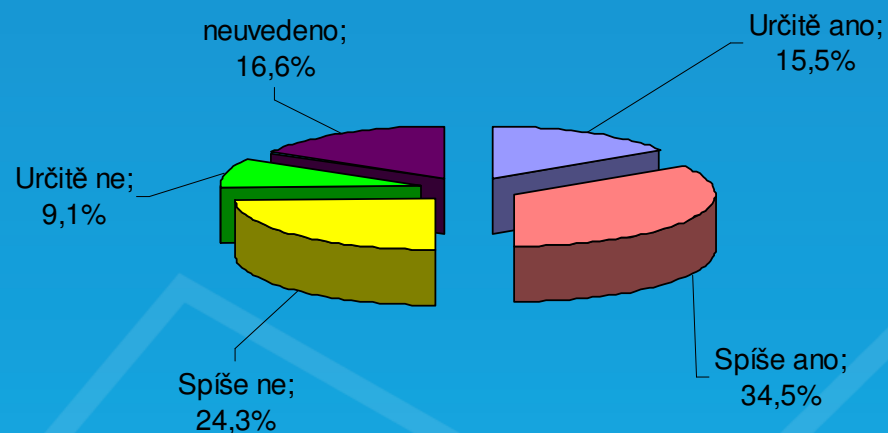


Prezentace výsledků projektu

Má podle Vás na kvalitu poskytovaných služeb ve zdravotnictví vliv to, kdo nemocnici vlastní (stát x kraj x město x soukromník) ?



Myslíte si, že zdravotnictví v České republice poskytuje služby srovnatelné se zdravotnictvím ve vyspělých zemích západní Evropy ?



Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

Analýza mediálního obrazu nemocnic v Moravskoslezském kraji

Bohumila Mališová & Pavel Herot,
Media Tenor, U Tiskárny 9, 702 00 Ostrava

Sledovaná média:

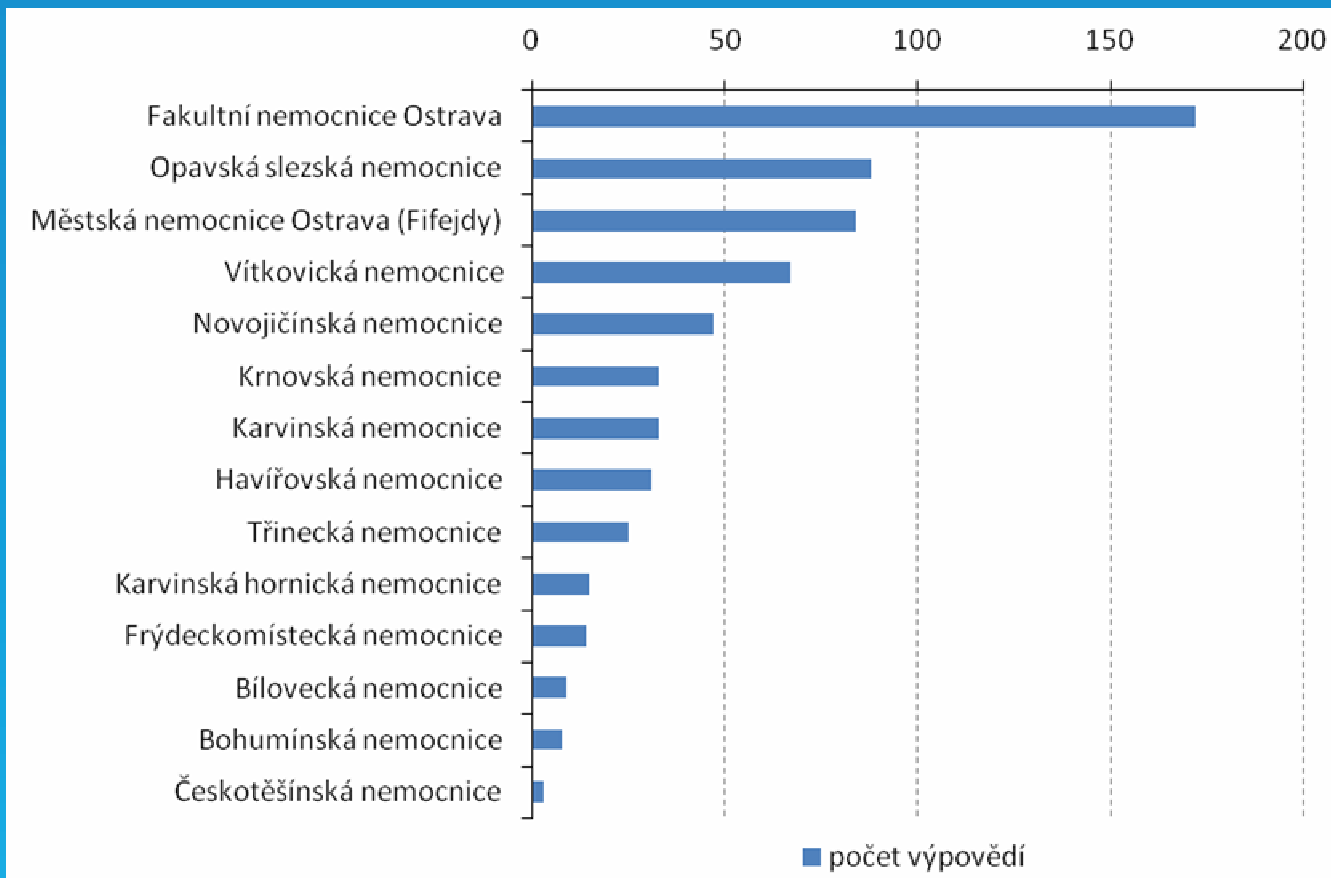
Moravskoslezský deník
MfD – Moravskoslezský kraj
Právo – Moravskoslezský kraj

Sledované období:

2. čtvrtletí 2009

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

Zdaleka nejčastěji zmiňovanou nemocnicí v MS kraji je ostravská Fakultní nemocnice s poliklinikou, s odstupem následována Slezskou nemocnicí v Opavě a Městskou nemocnicí Ostrava



Báze: příspěvky sledovaných médií s identifikovanou výpovědí o nemocnicích v MSK; Období: 2. čtvrtletí 2009

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

S každým výskytem sledovaného subjektu v médiích zjišťujeme, jak je hodnocen. Rozlišujeme 5 typů hodnocení (uvádíme také fiktivní příklady):

pozitivní tendence: autor výroku souhlasí nebo chválí sledovaný subjekt

příklad: *Nová zařízení nemocnice lépe splňují současné požadavky na moderní péči.*

pozitivní kontext: autor výroku sledovaný subjekt nechválí, výrok však má pozitivní dopad

příklad: *Nemocnici se zvýšila úspěšnost kritických operací.*

neutrální kontext: autor výroku subjekt nekritizuje ani nechválí, výrok má neutrální dopad

příklad: *Nemocnice za uplynulý rok ošetřila 30 tisíc pacientů.*

negativní kontext: autor výroku sledovaný subjekt nekritizuje, výrok však má negativní dopad

příklad: *Nemocnice se potýká se ztrátovým hospodařením..*

negativní tendence: autor výroku nesouhlasí nebo kritizuje sledovaný subjekt

příklad: *Vedení nemocnice je v tuto chvíli zcela nekompetentní.*

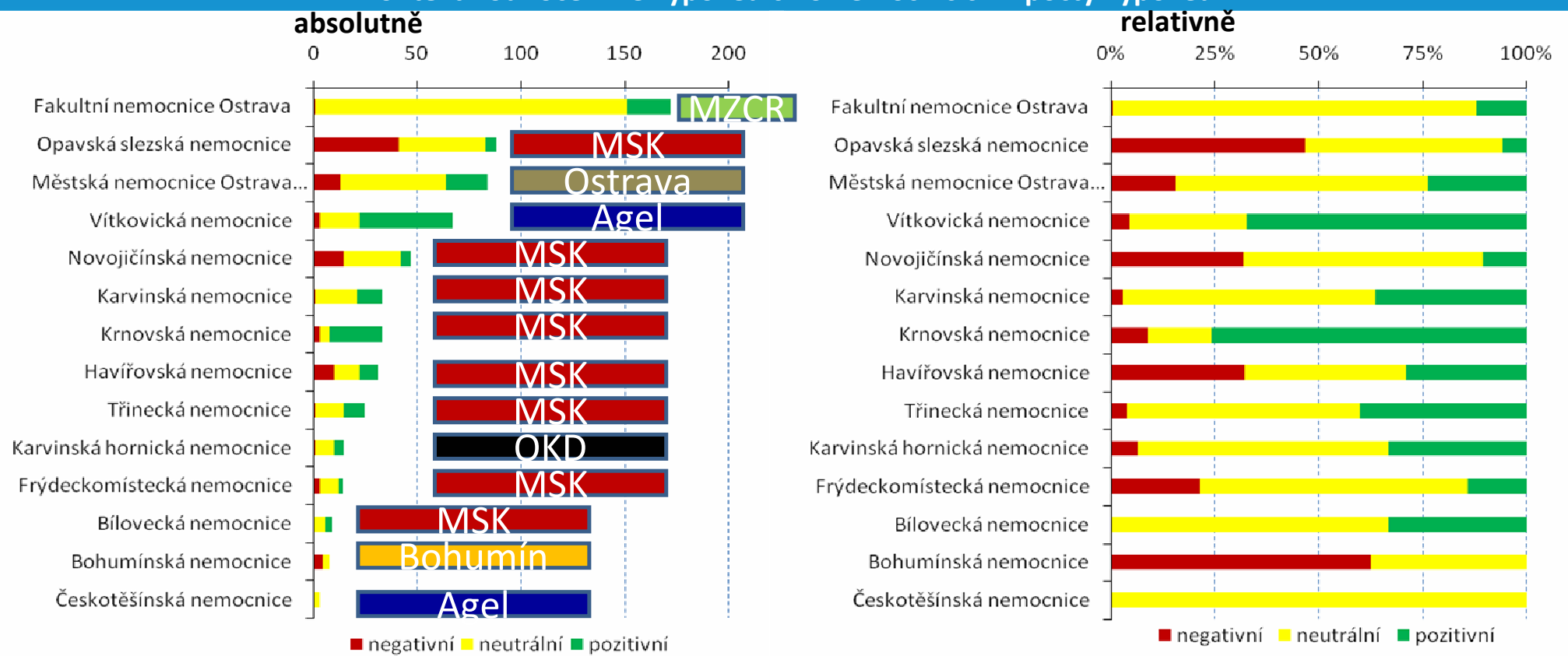
příklad: *Chlív nebo dobytčák, i takto lze označit některé nemocniční pokoje s údajnou úrovní *standard*.*

Výpovědi, u kterých je klasifikováno tendenční vychýlení, jsou vždy zároveň klasifikovány s pozitivním nebo negativním kontextem (nikdy ne neutrálním). Většina následujících grafů zobrazuje mediální hodnocení v úrovni kontextu.

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

Vítkovická a Krnovská nemocnice jsou v médiích nejlépe hodnocenými nemocnicemi. Pozitivní profilace převažuje i u Fakultní nemocnice. Negativní odezvou vyniklo počínání opavské Slezské nemocnice v souvislosti s regulačními poplatky. Nepříznivá medializace převážila také u Novojičínské a Havířovské nemocnice

Kontext hodnocení ve výpovědích o nemocnicích – počty výpovědí

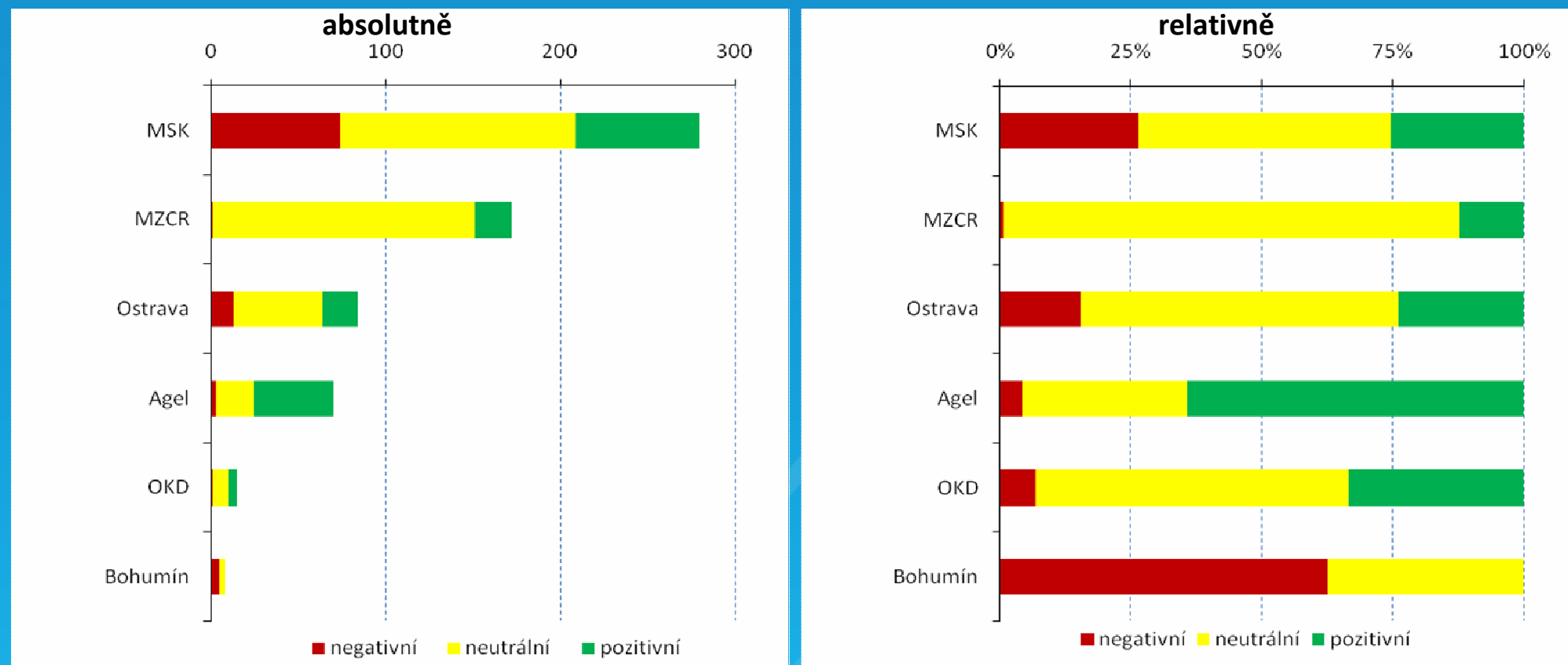


Báze: příspěvky sledovaných médií s identifikovanou výpovědí o nemocnicích v MSK: Období: 2. čtvrtletí 2009

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

Nemocnice Moravskoslezského kraje se v médiích objevují podstatně častěji než nemocnice společnosti Agel. Zatímco krajské nemocnice jsou v souhrnu prezentovány se srovnatelným podílem negativity a positivity, nemocnice Agel jsou medializovány výrazně pozitivně. Medializace nemocnic Agel je úzce svázána s prezentací Vítkovické nemocnice

Kontext hodnocení ve výpovědích o nemocnicích – počty výpovědí slučovaných do skupin dle vlastníka/zřizovatele

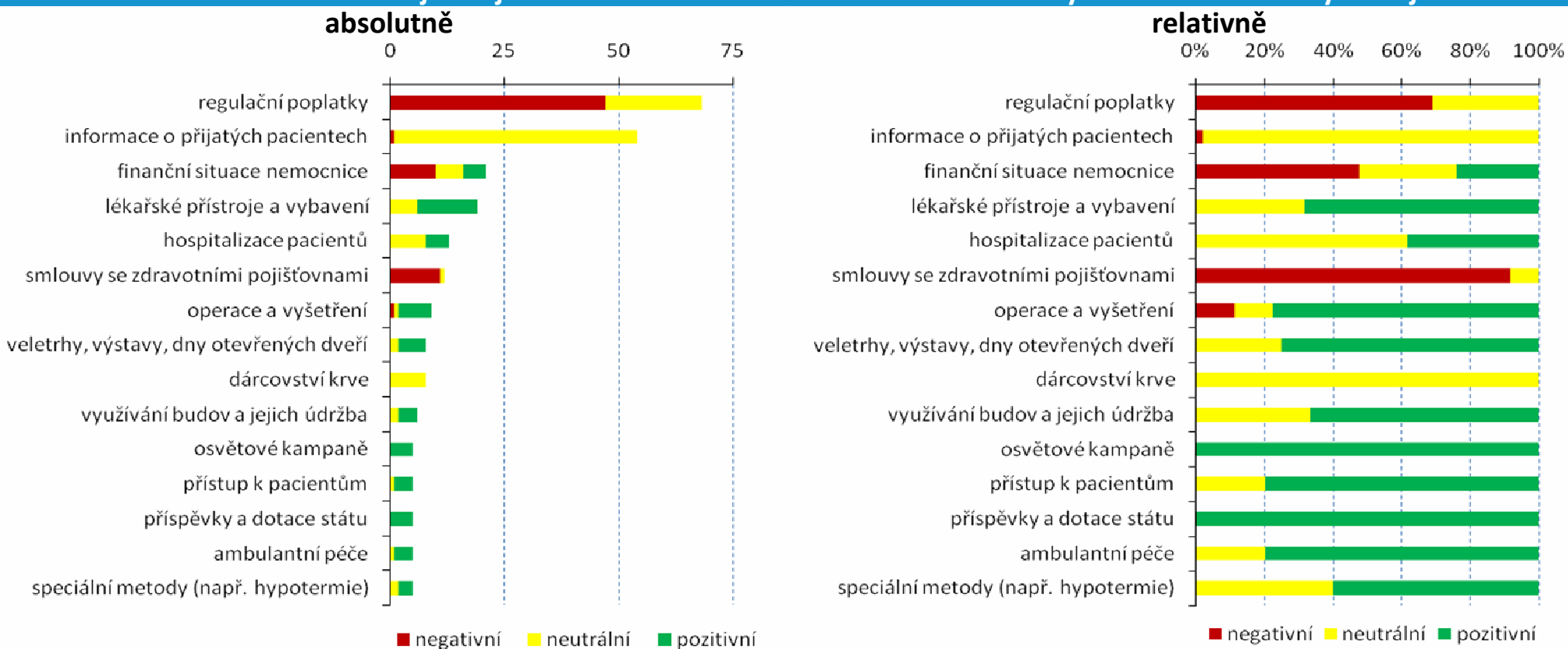


Báze: příspěvky sledovaných médií s identifikovanou výpovědí o nemocnicích v MSK; Období: 2. čtvrtletí 2009

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

Z rozboru nejčastějších detailních tematických aspektů je patrné, že nepříznivé výpovědi o nemocnicích zřizovaných Moravskoslezským krajem plynuly především z organizačně-hospodářských záležitostí. Většina tematických aspektů spojených s výsledným produktem zdravotní péče byla přijímána s převahou pozitivity

Kontext hodnocení v nejčastějších detailních tématech nemocnic zřizovaných Moravskoslezským krajem



Báze: příspěvky sledovaných médií s identifikovanou výpovědí o nemocnicích v MSK: Období: 2. čtvrtletí 2009

Mediální analýza zdravotnických zařízení v MSK

- Tým analytiků zkoumal celkově 287 příspěvků vybraných médií zmiňujících nemocnice v Moravskoslezském kraji v období druhého čtvrtletí 2009
- Zdaleka nejčastěji zmiňovanou nemocnicí v MS kraji je ostravská Fakultní nemocnice s poliklinikou, s odstupem následována Slezskou nemocnicí v Opavě a Městskou nemocnicí Ostrava. Fakultní nemocnice se přitom v médiích objevuje zdaleka nejčastěji v souvislosti s příjmem pacientů jako následek popisované předchozí události (havárie, úraz...)
- Vítkovická a Krnovská nemocnice jsou v médiích nejlépe hodnocenými nemocnicemi. Pozitivní profilace převažuje i u Fakultní nemocnice. Negativní odezvou vyniklo počínání opavské Slezské nemocnice v souvislosti s regulačními poplatky. Nepříznivá medializace převážila také u Novojičínské a Havířovské nemocnice
- Nemocnice Moravskoslezského kraje se v médiích objevují podstatně častěji než nemocnice společnosti Agel. Zatímco krajské nemocnice jsou v souhrnu prezentovány se srovnatelným podílem negativity a positivity, nemocnice Agel jsou medializovány výrazně pozitivně. Medializace nemocnic Agel je úzce svázána s prezentací Vítkovické nemocnice
- Zdravotní péče v krajských nemocnicích byla médií přijímána výrazně pozitivně, stejně jako presentační akce pro veřejnost. Naopak nepříznivě se v mediálním obrazu v kategorii vztahů s pacienty promítly nejasnosti ohledně proplácení regulačních poplatků. Negativní profilace se vyskytla také v důsledku hospodaření a smluv se zdravotními pojišťovnami některých nemocnic
- Z rozboru nejčastějších detailních tematických aspektů je patrné, že nepříznivé výpovědi o nemocnicích zřizovaných Moravskoslezským krajem plynuly především z organizačně-hospodářských záležitostí. Většina tematických aspektů spojených s výsledným produktem zdravotní péče byla přijímána s převahou positivity
- Mediální prezentace nemocnic vlastněných společností Agel spočívá téměř výhradně na medializaci Vítkovické nemocnice. Medializace je tak v souhrnu podstatně nižší intenzity než v případě krajských nemocnic. Nabídka zdravotní péče byla přijímána se značnou pozitivitou, stejně jako akce pro veřejnost
- Dny otevřených dveří, dny zdraví, nabídky různých vyšetření stály za nejvyšším počtem pozitivních výpovědí o nemocnicích společnosti AGEL

Oznámení veřejnosti

Každá hodnocená nemocnice obdrží (dle dosaženého výsledku hodnocení spokojenosti) nálepku, prostřednictvím které mohou pacientům předat informaci o tom, ve které skupině nemocnice poskytuje své služby :



O zpracovatelích – RESPOND & CO

- marketingové agentury RESPOND & Co poskytuje služby v oblasti marketingového výzkumu, marketingového poradenství a marketingového vzdělávání
- nejvýznamnější podnikatelskou činností je však realizace marketingových výzkumů. V oboru společnost působí od roku 1994. Společnost se etablovala v oblasti výzkumu na všech druzích trhu, o čemž svědčí i reference klientů, pro které jsme pracovali
- v roce 1999 byla otevřena sesterská agentura Respond Slovakia s působností na území Slovenské republiky
- při realizaci primárních šetření společnost využívá vlastní tazatelskou síť, kterou tvoří cca 1.000 proškolených tazatelů plošně rozmístěných po celém území ČR a SR. Zadávání úkolů pro tazatele u nepravidelných projektů probíhá ústním způsobem, k tomuto školení pravidelně pozýváme i zadavatele výzkumu, který může nejlépe objasnit odbornou stránku výzkumu
- společnost Respond & Co dodržuje etické kodexy ESOMARu (Evropské sdružení pro výzkum trhu a veřejného mínění) a prostřednictvím svého ředitele patří ke dvěma mimopražským agenturám, které jsou členy ESOMARu. Výsledky práce agentury byly publikovány na konferencích ESOMARu (Lisabon, Varšava, Budapešť)
- obsah výzkumné práce tvoří ad hoc (nepravidelné) kvantitativní výzkumy a specializované produkty
- kromě široké palety výzkumných produktů nabízí společnost Respond specializované produkty se zaměřením na zdravotnictví (nemocnice, zdravotní pojišťovny, farmaceutické firmy a další subjekty působící v tomto oboru)

Respond & Co, s.r.o. ■ Hladnovská 1255/23, Ostrava 10, 710 00 ■ Tel / fax : +420 596 121 295 ■ 596 111 436 ■ www.respond.cz ■ respond@respond.cz



O zpracovatelích – MEDIA TENOR

Media Tenor je součástí seskupení Media Tenor & Media Content Experts. Skupina nabízí ucelený soubor analytických služeb založených na obsahové analýze médií, které poskytují zpětnou vazbu komunikačním aktivitám a přesně vyhodnocují kvantitativní a kvalitativní aspekty mediální publicity. Analytický a konzultační servis využívají firmy, státní správa, samospráva, politické subjekty, PR agentury, redakce médií nebo akademici. Společnost s českými vlastníky je zapojena do mezinárodní asociace kanceláří Media Tenor. www.mediatenor.cz

STRUČNÁ HISTORIE MEDIA TENORU:

- 1985: Nakladatelství InnoVatio založeno ve Švýcarsku. Specializace na inovace v oblasti sociálních věd.
- 1994: MEDIA TENOR v Bonnu: První mezinárodní výzkumný institut zaměřený kontinuální obsahovou analýzu médií.
- 1995: InnoVatio iniciovalo vznik International Media Monitor Association ve Washingtonu.
- 1996: Otevření kanceláří partnerských institutů v České republice a Velké Británii.
- 1999: 160 analytiků v Bonnu, Doveru, Lipsku a Ostravě.
- 2000: Otevření partnerských kanceláří v Pretorii a Londýně.
- 2003: 230 analytiků v pěti zemích, nová kancelář v Berlíně.
- 2005: Nové kanceláře v Luganu a Windhoeku (Namibie). Více než 230 analytiků kontinuálně a detailně sleduje více než 200 hlavních médií ve 34 jazycích na všech kontinentech.
- 2007: Spoluvlastníkem Media Tenoru se v Česku stala společnost Media Content Experts. Dále se tak rozšířil analytický záběr.

Děkujeme za pozornost

Respond & Co, s.r.o.

Hladnovská 1255/23 ■ Ostrava 10 ■ 710 00

Tel / fax : +420 596 121 295 ■ 596 111 436

www.respond.cz ■ respond@respond.cz

