

## **ABSTRAKT**

Cílem diplomové práce je srovnání spokojenosti pacientů s poskytovanou péčí ve dvou zubních ordinacích, z nichž jedna je v České republice a druhá v Anglii, a to v kontextu organizace zdravotnictví v obou zemích. První, teoretická část práce se proto zabývá historií a charakteristikou zdravotnických systémů v České republice a ve Velké Británii a popisuje hlavní principy, na kterých dané systémy zdravotnictví stojí. Dále je v teoretické části definován pojem “spokojenost pacienta”, vysvětleny hlavní modely i přístupy ke sledování spokojenosti pacientů a faktory, které spokojenost determinují.

Empirická část diplomové práce představuje kvantitativní výzkum spokojenosti pacientů, který byl realizován na základě dotazníkového šetření, jehož metodologie výzkumu, včetně použitého dotazníku, je popsána a vysvětlena. Výzkum byl zaměřen na čtyři oblasti poskytnuté zubní péče: interpersonální vztahy, provoz ordinace a organizační záležitosti, finanční záležitosti a na odbornou úroveň péče. Podstatnou částí práce je vlastní analýza výsledků výzkumu, která ukázala faktory, které jsou z hlediska spokojenosti pacientů v obou ordinacích, klíčové.

### **KLÍČOVÁ SLOVA**

Spokojenost pacienta, zdravotnický systém, dotazníkové šetření, srovnání dvou zubních ordinací.