

# OPONENTNSKÝ POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

## Fakulta humanitních studií UK v Praze

**Název práce: Spokojenost pacientů se zubní péčí v České republice a ve Velké Británii  
(srovnání dvou ordinací)**

Autorka práce: Bc. Petra Jenšíková  
Magisterský obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích  
Vedoucí práce: PhDr. Helena Hnilicová, Ph.D.  
Oponent: Mgr. Petr Slanina

Zpracovatelka diplomové práce Bc. Petra Jenšíková pracuje jako manažerka zubního zařízení a má i zkušenosti jako zdravotní sestra ze zubní ordinace ve Velké Británii. Rozhodla se proto porovnat české a anglické zdravotnické zařízení poskytující stomatologickou péči a to v kontextu kvality a subjektivní spokojenosti. Vzhledem k diametrální odlišnosti zdravotnických systémů v obou zemích jde jistě o zajímavý nápad a počin, nicméně nabízí se zároveň otázka, zda se autorka nesnaží porovnat neporovnatelné.

Po formální stránce má diplomová práce poměrně uspokojivou úroveň a dostatečný rozsah. Obsahuje všechny náležitosti včetně českého i anglického abstraktu, seznamu použité literatury apod. U abstraktů nechybí vhodně vybraná klíčová slova. Autorka používá harvardský styl citací a udržuje jednotnou formu citací v celém textu. Práce je zpracována bez překlepů a gramatických chyb, až na několik pochopitelných výjimek potvrzujících pravidlo. Rozsah použité literatury s více než čtyřiceti zdroji považuji za zcela dostatečný, i když velká část uváděných pramenů je internetových.

Práce obsahuje klasicky teoretickou a praktickou část, přičemž rozvržení obou částí odpovídá poměru zhruba 1 : 2. Teoretická část pak obsahuje 32 strany a je přehledně a logicky strukturována. Autorka zde v přehledu podrobila rozboru oba zdravotnické systémy, tzn. jak český pojišťovací model, tak i britský systém NHS a to v historickém i současném kontextu. Poměrně vyčerpávajícím způsobem je zpracována také koncepce stomatologické péče v obou zemích, v případě České republiky pak včetně historického vývoje. Postrádám tu snad jedině kapitolu o platných legislativních normách v obou zemích, bez kterých by zdravotnické systémy jistě nemohly fungovat. Plynulý přechod k empirické části pak

představuje velmi hezky zpracovaná kapitola týkající se spokojenosti pacientů a kvality zdravotní péče. Formálně je teoretická část zpracována velice kvalitně.

Praktická část obsahuje 46 stran a je dle mého názoru zpracována na solidní úrovni. Snad v některých případech by k větší přehlednosti přispělo použití grafů namísto tabulek, nicméně nejedná se o nikterak stěžejní a závažný problém, ale spíše o subjektivní dojem autora posudku. Pro výzkum byla užitá kvantitativní metodologie a data byla sbírána pomocí dotazníku, který ovšem bohužel není k diplomové práci přiložen (což považuji za nedostatek, obzvláště když je na dotazník v textu odkazováno).

Trochu mi v rámci praktické části schází kapitola věnovaná interpretaci výsledků, ve kterých bych očekával jasné vyjádření k otázkám souvisejícím s hlavním cílem výzkumu, tedy do jaké míry se promítají do spokojenosti pacientů oba zdravotnické systémy, resp. jejich historický vývoj. Z odpovědí na jednotlivé hypotézy lze jistě náznaky těchto výsledků vysledovat, nicméně bych uvítal jejich jasné a konkrétní shrnutí, případně i jejich konfrontaci s dostupnou literaturou a obdobnými, dříve provedenými výzkumy.

I přes některé uvedené drobné nedostatky hodnotím práci jako přínosnou a více než zajímavou a rozhodně jí **doporučuji** k obhajobě. Navrhuji hodnocení **výborně až velmi dobře**, v závislosti na obhajobě.

Otázky pro obhajobu:

1. Můžete prosím uvést hlavní legislativní normy, které poskytují zdravotnickým systémům ve Velké Británii a v České republice právní rámec?

2. Do jaké míry podle Vás souvisí Vaše výzkumná zjištění s jednotlivými zdravotnickými systémy v obou zemích?

Posudek zpracoval: Mgr. Petr Slanina