

Posudek vedoucího diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce:

Spokojenost pacientů se zubní péčí v České republice a ve Velké Británii (srovnání dvou ordinací). Výzkumná sonda do oblasti spokojenosti se zubní péčí v ordinaci TA Dent a Oakdale Dental Practice.

Jméno studenta: Bc. Petra Jenšíková

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala:

PhDr. Helena Hnilicová, PhD

Datum: 12.6.2013

Bc. Petra Jenšíková ve své diplomové práci splnila nároky, které se v rámci studia kladou na samostatné zvládnutí vymezené problematiky v oboru, který si zvolila. Stěžejní téma práce je z pohledu řízení zdravotnictví velmi aktuální. Spokojenost pacientů patří k důležitým kritériím hodnocení kvality poskytované zdravotní péče. Je třeba ocenit, že se autorka práce zaměřila na zubní péči, protože v této oblasti se průzkumy spokojenosti pacientů v České republice téměř nerealizují. Je rovněž důležité, že sama v oblasti zubní péče působí a může získané poznatky bezprostředně uplatnit v praxi, i když to, bohužel, nebude v České republice. Diplomantka prokázala schopnost jasně popsat výchozí situaci i charakterizovat, vysvětlit a zdůvodnit plánovaný záměr a cíle práce. Zvolená metodologie je dostatečně popsána, odpovídá stanoveným cílům a hypotézy jsou formulovány jednoznačně a srozumitelně. Použitý dotazník svým obsahem postihuje nejdůležitější oblasti zubní péče z pohledu pacientů. K přednostem práce nepochybně patří mezinárodní srovnávání, a to přesto, že vzhledem k omezenému počtu respondentů, nelze výsledky zevšeobecňovat a je nutné je interpretovat velmi obezřetně. Lze konstatovat, že omezení související s počtem respondentů, si autorka uvědomuje a v tomto duchu výsledky interpretuje.

V teoretické části prokázala Petra Jenšíková obeznámenost se základními principy zdravotnických systémů v ČR i ve Velké Británii včetně jejich historického vývoje, což je obzvláště cenné, protože zejména v ČR nejsou prameny v tomto ohledu snadno dostupné. Popis vývoje Národní zdravotní služby ve Velké Británii by však mohl být systematičtější a přehlednější. Přehled teoretických konceptů a modelů spokojenosti pacientů je v zásadě dostatečný. Mohlo být však poněkud více pozornosti věnováno vlivu demografických charakteristik jako jsou pohlaví, věk a vzdělání na spokojenosti pacientů, tj. jaká hlavní zjištění v tomto ohledu nabízí relevantní literatura. Empirická část představuje dotazníkové šetření provedené pomocí dotazníku vlastní konstrukce. Při jeho konstrukci se autorka inspirovala obdobným nástrojem standardně používaným v jejím působišti ve Velké Británii, což bylo nepochybně výhodou a kvalitu dotazníku pozitivně ovlivnilo. V empirickém šetření, které má charakter výzkumné sondy, se podařilo shromáždit svým způsobem unikátní data a získat výsledky, ukazující na určité historicky a kulturně podmíněné rozdíly v poskytování

zubní péče. Počet respondentů sice dovoluje považovat výsledky a závěry pouze za orientační, přesto jsou však velmi zajímavé a z hlediska managementu zubní praxe v ČR inspirativní.

K přednostem práce patří její mezinárodní aspekt. Zarámování spokojenosti pacientů se zubní péčí ve dvou zemích s velmi rozdílným kulturním, sociálním a ekonomickým prostředím do historického vývoje zdravotnických systémů se ukázalo jako oprávněné a relevantní. Výsledky naznačily, že historický vývoj organizace a řízení zdravotnictví významně ovlivňuje současnou organizační kulturu. Zdá se, že zejména interpersonální aspekty zubní péče, včetně nároků a očekávání pacientů, jsou zmíněnými faktory a historickým kontextem determinovány. Zajímavá zjištění se týkají také rozdílů ve spokojenosti s finanční stránkou zubní péče. Celkově se zdá, že nalezené rozdíly ve spokojenosti pacientů se zubní péčí ve dvou srovnatelných praxích ve Velké Británii a v ČR mají svou logiku, kterou autorka postihla a relevantně promítá do interpretace výsledků. Lze velmi doporučit, aby se pokusila výsledky své práce zpracovat do podoby článku, který by byl publikován v některém z domácích stomatologických časopisů. Vhodným se jeví například Česká stomatologie a praktické zubní lékařství.

Formální stránka: Rozsahem i strukturou odpovídá posuzovaná práce požadavkům, kladeným na diplomové práce. Seznam literatury v příloze a odkazy na použité prameny odpovídají zavedeným standardům. I když ne často, přesto se v práci vyskytují gramatické chyby a na některých místech stylistické nedostatky, kterým bylo možné předejít větší pečlivostí.

Závěr:

Posuzovaná práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomové práce a doporučuji ji k obhájení. Vzhledem k některým drobnějším výhradám i metodologickému omezení (počet respondentů) doporučuji ji ohodnotit jako velmi dobrou.

PhDr. Helena Hnilicová, Ph.D.

Univerzita Karlova

1. Lékařská fakulta

Ústav veřejného zdravotnictví a medicínského práva