

## ABSTRAKT

Předmětem diplomové práce je srovnání dvou lůžkových rehabilitačních oddělení z pohledu pacienta. Úvod práce je zaměřen na postavení zdravotnických zařízení v současném zdravotním systému z hlediska ekonomického, jeho kredit a budování značky konkrétního zdravotnického zařízení. Dále je definován pojem kvality ve zdravotnictví

a metodologie přístupu k jejímu hodnocení a to jak objektivní, tak subjektivní.

V objektivní metodologii jsou uvedeny standardy, akreditační systémy a hodnotící odborné škály. Na teoretickou část navazuje část empirická, která obsahuje kvantitativní výzkum metodou dotazníkového šetření na dvou pracovištích lůžkové rehabilitace v Praze. Jedno hodnocené zdravotnické zařízení je akreditované a druhé bez akreditace. V první kapitole je uvedena charakteristika obou srovnávaných lůžkových rehabilitačních zařízení, dále

je upřesněna struktura dotazníků, jejich časové zařazení a distribuce. Následuje analýza výsledků výzkumu a identifikace oblastí vhodných ke zlepšení na jednotlivých pracovištích. Ukazuje se, že největší rezervy jsou v oblasti komunikace zdravotnického pracovníka a pacienta, v oblasti ubytovacích služeb a v míře soukromí. Sociologická sonda pak ukazuje, které faktory jsou klíčové z hlediska spokojenosti pacientů z různých sociálních skupin.

## KLÍČOVÁ SLOVA

Kvantitativní výzkum, dotazníkové šetření, kvalita zdravotní péče, hodnocení kvality, spokojenost pacienta, srovnání dvou rehabilitačních zařízení.