

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: Kvalita služeb lůžkové rehabilitace z pohledu uživatelů, srovnání dvou pracovišť

Jméno studenta: Bc. Alice Tomková, DiS.

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Hana Tošnarová, Ph.D.

Datum: 12. 10. 2012

Předložená magisterská práce se zabývá kvalitou služeb lůžkové rehabilitace. Téma kvality poskytovaných služeb v oblasti zdravotnictví je velice aktuální a přínosné. Diplomantka pojala magisterskou práci jako porovnání pohledů klientů na kvalitu poskytovaných služeb ve dvou rehabilitačních lůžkových pracovištích. Práce je klasicky rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Teoretická část

Teoretická část se skládá z devíti kapitol, které jsou členěny na další podkapitoly. Studentka zde rozebírá pojmy související s postavením zdravotnických zařízení v neúplně konkurenčním tržním prostředí, kvalitou služeb ve zdravotnictví, metodami hodnocení péče, standardy péče, přehledně mapuje akreditační systémy v ČR a také seznamuje s vybranými tématy z oblasti fyzioterapie.

Autorka velice čtivě a přehledně popisuje výše uvedená témata, text je doplněn obrázky, tabulkami nebo grafy.

V teoretické části diplomantka hojně pracuje s literaturou a správně používá odkazový aparát. Pouze na straně 13, 24, 25 není uveden zdroj.

Dále na straně 19 není u označených citací uvedena strana.

Kapitolu 2.1.4 *Budování značky zdravotnického zařízení* autorka zakončuje tvrzením, že „mediální obraz zdravotnického zařízení v očích pacientů lze poměrně snadno

ovlivnit klasickými marketingovými prostředky.“ Zde se naskýtá otázka, jaké metody by autorka navrhovala. Pro úplnost poskytovaných informací bych očekávala přinejmenším nástin několika vhodných marketingových metod.

V následující kapitole 2.1.5 *Faktory ovlivňující spokojenost pacienta* diplomantka jmenuje příklady těchto faktorů. Z textu ale není jasné, z čeho čerpala. Zda jde o její zkušenost nebo zda popisuje výsledky nějakého výzkumu.

Praktická část

Praktická část popisuje kvantitativní výzkum prováděný metodou dotazníkového šetření. Jeho cílem bylo zjistit spokojenost pacientů s poskytovanou péčí lůžkového rehabilitačního zařízení a následné porovnání dvou pracovišť, z nichž jedno bylo akreditované a druhé ne.

Praktická část také popis obou zdravotnických zařízení, kde výzkum proběhl – FN Motol (akreditované pracoviště) a Nemocnice s poliklinikou Praha Italská, Dopravní zdravotnictví, a.s. (bez akreditace).

Díky způsobu distribuce dotazníků, kdy diplomantka sama žádala jednotlivé pacienty o vyplnění (celkem 80 respondentů) a spolupráce staničních sester v obou zdravotnických zařízeních, byla návratnost dotazníků 100%.

Popis metodologie výzkumu a tvorby dotazníku je rozdělen do několika (často velice krátkých – 2-3 řádky) kapitol, což vede v některých případech k dublování informací a text ztrácí na kontinuitě.

Studentka si stanovila 3 výzkumné otázky:

- 1) Bude kvalita subjektivně vnímané rehabilitační péče lepší v akreditovaném zdravotnickém zařízení – ve FN Motol než v neakreditovaném zařízení Nemocnici s poliklinikou Praha Italská?
- 2) Ve kterých oblastech služeb a rehabilitační péče se sledovaná pracoviště nejvíce liší z pohledu pacienta?
- 3) Na kterou oblast by se měl management jednotlivých pracovišť zaměřit v zájmu zlepšení služeb a spokojenosti pacientů?

Obecné hypotézy byly stanoveny:

- 1) Pacienti ve FN Motol budou hodnotit rehabilitační péči lépe než pacienti v Nemocnici s poliklinikou Praha Italská.
- 2) Pacienti v Nemocnici s poliklinikou Praha Italská budou hodnotit lépe služby.

Pracovní hypotézy rozdělila do dvou oblastí: oblast služeb se 3 hypotézami a oblast rehabilitační péče se 4 hypotézami.

Velice kladně hodnotím kritický rozbor výsledků výzkumu, způsob jejich interpretace. Autorka je přehledně zpracovala do tabulek a jasně popsala výsledky i s užívanými souvisejícími faktory (věk a vzdělání pacientů).

V kapitole 3.15 diplomantka shrnuje odpovědi na výzkumné otázky a popisuje potvrzení či vyvrácení hypotéz.

Dále autorka popisuje relevantní výsledky provedeného šetření pro dané zdravotnické pracoviště včetně návrhu doporučení pro management.

V předložené magisterské práci je používáno označení „zdravotní sestry“ (např. str. 46,47, 66) místo „všeobecné sestry“. Zdravotní sestry je jistě zažité označení, ale pro faktickou korektnost by bylo vhodné užívat správnou terminologii nebo čtenáře upozornit na záměr např. historicky daného označení této profese.

Formální náležitosti, jako je abstrakt, čestné prohlášení, rozsah práce, přiložený projekt diplomové práce, atd. tato diplomová práce splňuje.

Otázky:

- 1) Jak si vysvětlujete, že pacienti s vyšším vzděláním vykazují vyšší spokojenost s informovaností od lékařů, srozumitelností informací od sester a fyzioterapeutů?
- 2) Na základě čeho jste předpokládala, že pacienti budou ve FN Motol spokojenější se sdělováním informací zdravotnickým personálem než pacienti v Nemocnici s poliklinikou Praha Italská?

Závěr:

Diplomovou práci Bc. Alice Tomkové, DiS. doporučuji k obhajobě s navrženým stupněm klasifikace: **výborně**

.....

Hana Tošnarová