

## **Abstrakt (česky)**

Cílem studie byla ucelená analýza spokojenosti pacientů ve věku 14 – 19 let ve Fakultní nemocnici Brno, která vytvořila základní schéma proměnných pro další zkoumání spokojenosti mladistvých pacientů ve zdravotnických zařízeních. Zároveň se práce věnovala doporučením na zvýšení spokojenosti dětských pacientů na ambulantních a interních odděleních.

V ČR probíhá několik různých výzkumů zkoumajících spokojenost, které si objednávají zdravotnická zařízení, aby případně mohla na základě výsledků zvýšit spokojenost pacientů. Výzkumy spokojenosti dětských pacientů zatím mezi ně nepatří, jelikož v mezinárodní sféře stále probíhá standardizace metod. Pro teoretický základ této práce byla provedena výzkumná sonda publikovaných článků o jednotlivých výzkumech a na základě ní vytvořeny teoretické základy.

Dosažené výsledky mohou usnadnit orientaci při tvorbě dalších výzkumů spokojenosti dětí ve zdravotnických zařízeních.

Výzkum dětské spokojenosti pacientů na dětských odděleních Fakultní nemocnice Brno ukázal, že ovlivňujícími proměnnými na spokojenost dětských pacientů jsou vysvětlení navrhovaná doporučení na vylepšení nemocnice a jestli je pacient ambulantní či interní.