



POSUDEK BAKALÁŘSKÉ/MAGISTERSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Posudek vedoucího práce/oponenta

Autor práce: Bc. Michaela Martinová

Název práce: Spokojenost dětských pacientů a možnosti jejího zvýšení: případová studie

Autor posudku: doc. PhDr. Dana Hamplová, Ph.D.

Návrh klasifikace práce: nevyhověla

Základní charakteristika práce.

Práce se zabývá spokojeností adolescentních pacientů ve Fakultní nemocnici Brno. Jedná se o druhou verzi, která v mnoha ohledech doznala výrazného zlepšení, a to především v teoretické oblasti, kde byly zapracovány připomínky vedoucího i oponenta. Jestliže jsem však v minulém posudku upozorňovala na špatnou komunikaci a to, že autorka příliš nereflexuje připomínky, situace se bohužel nezlepšila, naopak. Nejenže jsem se ani v tomto případě neměla jako vedoucí práce možnost seznámit se s finálním textem před jeho odevzdáním, autorka navíc za mnou od loňského neúspěšného pokusu o obhajobu nepřišla na jedinou konzultaci. Teprve v průběhu dubna 2015 mi poslala nehotové části textu. Poté, co jsem ji upozornila, že její metodologický přístup (diskriminační analýza) je principiálně chybný a nelze jej použít ke zkoumání dané otázky, metodologický přístup změnila (na regresní analýzu), ovšem jeho konečnou podobu opět nekonzultovala. Je to škoda, protože řadu problémů by bylo možné vyřešit před odevzdáním.

OBSAH PRÁCE

Hodnocení kvality teoretické části práce (relevance k tématu a záměru práce, šíře a hloubka, vhléd autora do problematiky, samostatnost, originalita zpracování,...).

Pominu-li nízkou jazykovou kvalitu práce, teoretická část doznala výrazného zlepšení a její základní struktura je logičtější. Autorka nejprve představila problematiku spokojenosti pacientů a poté se přesouvá ke specifické skupině „dětských pacientů“. Není ovšem jasné, proč tento výraz v celé DP systematicky používá, když na str. 15 uvádí, že „pojmem ‚dětští‘ ... se nás téměř netýká... Naopak pro námi zkoumanou populaci se nejvíce k charakteristice hodí období adolescence...“ Diskutovat by se rovněž mohlo o tom, proč se otázky nemocničního prostředí, nemocničního příjmu a stravy pojednávají jako specifický problém dětských pacientů.

Hodnocení kvality empirické části práce (adekvátnost použitých metod a postupů vzhledem k cíli práce, správnost aplikace metod a postupů, prezentace a interpretace výsledků,...).

Empirická část práce zpracovává anketu z FN Brno. Z analýz je však patrné, že autorka tápe v samých základech byť i jednoduchých statistických analýz. Je to patrné už ze struktury empirické části, která se skládá z regresních modelů a deskriptivních statistik (kontingenčních tabulek, jednoduchých distribucí). Z nějakého nejasného důvodu ovšem celá práce začíná regresními modely a teprve pak se přesouvá k popisu jednoduchých vztahů, navíc se testují jen ty proměnné, které byly signifikantní v regresních modelech. Výstižným je výrok na str. 67: „*Na základě signifikantních proměnných v modelu byla dále vytvářena analýza, která měla za cíl prozkoumat pomocí kontingenčních tabulek a grafů nejproblematičtější proměnné u ambulantních a interních pacientů samostatně*“.

Dále mám k empirické části tyto připomínky:

1) Část věnovaná regresním analýzám se snaží o vytvoření modelu spokojenosti. Základním problémem ale je, že z textu není jasné, co slovo model znamená. V prvních třech odstavcích se zdá, že se hovoří o teoretickém vícerozměrném modelu spokojenosti, na straně 38 se však volně přechází k modelu ve smyslu statistického modelování a nakonec se textem prolíná jakési sousloví „model spokojeného pacienta“, kde už není vůbec jasné, co se tím míní. Na straně 38 se tak dočteme, že „studie ... vytváří *model*, který díky univariální analýze zjišťuje, že sociodemografické charakteristiky jsou významně signifikantní pro *model* spokojenosti pacientů a dokazuje to, že by i v *modelu* v této práci měly být tyto proměnné zapojeny. Druhá studie se věnuje validizaci *modelu* spokojenosti na již vytvořeném *modelu*...“.

2) Problematická je strategie statistického modelování, která naznačuje, že autorce není jasné, co je principem regresních analýz a k čemu slouží. Standardním postupem by bylo odhadnout první (srovnávací, základní model) se sociodemografickými proměnnými (pohlaví, druh pacienta, věk atd.) a poté odhadnout druhý model, kde se přidají dimenze spokojenosti (zde si neodpustím poznámku, že jsem na toto upozorňovala). Místo toho se odhadují dva samostatné modely, jeden se sociodemografickými proměnnými, druhý jen s dimenzemi spokojenosti. V textu se navíc nedočteme, co je smyslem modelů a co se testuje, z tabulek není zřejmé, co jsou odhadované a co srovnávací kategorie.

3) Závisle proměnná je smysluplně převedena do binární podoby, což odráží skutečnost, že většina dotazovaných se pohybovala na pozitivní straně škály. Rozhodnutí používat binární závisle proměnnou se však zdůvodňuje „větší konzistencí kladnějšího hodnocení“ (co to je?). A poté, co se čtenář dozví, že proměnná je zešikmená a musí se binarizovat, autorka začne testovat její normalitu.

4) Na str. 41 se dočteme, že „Od interních pacientů byly dotazníky sbírány zdravotními sestrami, jelikož frekvence návštěv interních pacientů v nemocnici nebyla tak vysoká jako u ambulantních pacientů.“ Pokud se za interní pacienty označují pacienti hospitalizovaní, není jasné, proč se hovoří o frekvenci jejich návštěv a jak to souvisí se sběrem dotazníků sestrami.

5) 3. řádek odspodu na str. 41 – nejedná se o procenta, ale procentní body.

6) Proměnná *Vysvětlení nemoci* je představena jako dichotomizovaná proměnná. Jak vypadala původní proměnná?

7) Používat proměnnou *Vylepšení nemocnice* jako vysvětlující proměnnou závisle proměnné spokojenost je principiálně nesmyslné. Není to ve skutečnosti tak, že pacienti chtějí něco změnit, protože nejsou spokojeni?

8) Co to je „nekvalitní model“ a „slabě stabilní a vlivná proměnná“? Co to znamená, že model není predikován?

9) Tabulka 7 zobrazuje základní statistiky proměnné Hodnocení nemocnice, kde se dočteme, že na škále 1-3 je minimální hodnota 1, maximální 3.(?!)

10) Na str. 52 se uvádí, že to, že ambulantní pacienti jsou spokojenější než interní, je důvod, proč se vytvářely pro obě skupiny dotazníky zvlášť! Důvodem rozdílných dotazníků je přeci to, že obě skupiny se setkávají s jinými částmi nemocnice, nikoliv rozdíly ve spokojenosti!

11) V grafu 4 nejsou jasně označeny jednotlivé typy pacientů.

Hodnocení diskuse a závěrů práce (soulad interpretací a závěrů s výsledky empirických analýz, provedení diskuse závěrů, snaha o vysvětlení závěrů a jejich argumentace, zodpovězení výzkumných otázek, naplnění cílů práce).

Byť teoretická část práce zaznamenala výrazné zlepšení, empirická část je bohužel opět zcela nevyhovující a naznačuje zásadní nepochopení principů statistické analýzy.

FORMÁLNÍ ASPEKTY PRÁCE

Hodnocení jazykové, stylistické a grafické úrovně práce (grafická úprava, členění textu, označení příloh, zpracování tabulek, grafů, schémat atp.)

Jazyková a stylistická úroveň práce je velmi špatná. V práci se objevují hrubky (tyto oddělení, nebranní stavu vážně), chybná interpunkce a naprosto nesrozumitelné nebo věcně nesmyslné formulace (uvádím jen pár vybraných příkladů):

- Prvnímu odstavci na str. 37 vůbec nerozumím (koncept je různorodý a navíc je homogenní, ale oblasti jsou stabilnější?), podobně nesrozumitelný je první odstavec na str. 45.

- „jak jsou pacienti spokojeni s konečným výkonem nemocnice, ovlivňuje jejich souhrnnou spokojenost“, „Ukazuje se tedy, že spokojenost pacientů často koreluje se spokojeností pacientů“, str. 31 (hodnocení ovlivňuje hodnocení?)

- „nezáleží pouze na tom, zda s ním zdravotnický personál komunikuje či jak se k němu chová, ale často také na tom, jaký spolu mají vztah“ (co je vztah mezi zdravotnickým personálem a pacientem, pokud to nezahrnuje komunikaci či chování?)
- „index spokojenosti vzrůstá s věkem ... Zajímavostí zde ale byla kategorie 15-24, která nebyla v modelu lineární a bylo její hodnocení spokojenosti vyšší než v ostatních věkových kategoriích“ (znamená to, že v rámci kategorie 15-24 existuje nelineární vztah?)
- „uváděli kladné reakce na spokojenost se zdravotními sestrami“ (znamená to, že někdo reagoval na to, že někdo jiný byl spokojený?)

Datum: 15/6/2015

Podpis: doc. PhDr. Dana Hamplová, Ph.D.