

POSUDEK VEDOUCÍHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Spokojenost pacientů s kvalitou poskytované zdravotní péče jako odraz organizační kultury ve vybraném zdravotnickém zařízení

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Hána Luděk

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Ing. Lenka Hajerová-Müllerová, Ph.D., MPH

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	X
	Aktuální	
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	X
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	Relativně jednoduché	
Struktura práce	Úplná, logická	X
	Úplná, logicky špatně koncipovaná	
	Neúplná, logická	
	Neúplná, logicky špatně koncipovaná	
Literatura a práce s ní	Originální prameny	X
	Aktuální prameny	X
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využité pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využité	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)	Optimální množství	X
	Postačující množství	
	Příliš četné na úkor textu	
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	X
	Vhodné doplnění textu	
	Formální bez užších vazeb na text	

Vlastní přínos práce	Formulace původních závěrů	X
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	
	Chybí formulace vlastních závěrů	

Další hodnocení:

Předložená práce má teoreticko-praktický charakter, opírá se o aktuální odbornou literaturu. Teoretická část má logickou strukturu. V prvních třech kapitolách je vysvětlena problematika organizační kultury, kvality poskytované péče, spokojenosti pacientů jako uživatelů péče. Je definována spokojenost pacientů jako jeden z důležitých ukazatelů kvality zdravotnických služeb. Jádrem teoretické části práce je kapitola, která se zabývá vlivem organizační kultury na kvalitu poskytované péče a spokojenost pacientů. Výsledky průzkumů spokojenosti pacientů obecně slouží ke změně organizace poskytování léčebné péče, ke zlepšení komunikace ošetřujícího personálu atd. Praktická část práce byla realizována v Ústřední vojenské nemocnici – Vojenské nemocnici Praha, a to na jednotlivých klinikách a odděleních. Diplomant, lékař chirurgické kliniky, realizoval šetření prostřednictvím dotazníku, který distribuoval 70 vedoucím pracovníkům jednotlivých klinik a oddělení ÚVN, s návratností 87 %. Zastoupeny byly všechny úrovně managementu klinik a oddělení (staniční sestry, vrchní sestry, vedoucí lékaři, primáři oddělení či přednostové klinik a zástupci všech uvedených profesí). Získaná a zpracovaná data diplomant dále komparoval s výsledky průzkumu spokojenosti pacientů získanými v rámci projektu Kvalita očima pacienta, které provedla externí společnost. Na základě realizovaného šetření byly následně identifikovány problematické, ale i pozitivně vnímané oblasti organizační kultury. Prostřednictvím rešerše interních dokumentů organizace upravujících organizační kulturu a doporučeními, která jsou formulována v akreditačních standardech či odborné literatuře a výsledků realizovaného šetření, byla následně formulována doporučení pro management Ústřední vojenské nemocnice – Vojenské fakultní nemocnice Praha. Z pohledu vedoucí práce bych velmi ráda ocenila systematickou a pečlivou práci diplomanta. Ze zadání diplomové práce je zřejmé, že na ní pracoval delší dobu, než je obvyklé. Tato doba je však přímo úměrná pracovnímu vytížení pana pplk. MUDr. Ludka Hány, která byla navíc ovlivněna i několikaměsíčními pracovními pobyty v zahraničí.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Vysvětlete, prosím, vliv organizační kultury na kvalitu poskytované péče a spokojenost pacientů.

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Prosím o nastínění dalšího postupu, který umožní zavedení (pro management) formulovaných doporučení do reálné praxe zdravotnického zařízení (ÚVN).

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Na základě zjištěných výsledků uveďte, jak by se lišila doporučení, pokud by nebyla formulována s důrazem na minimalizaci nákladů nutných k jejich realizaci?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 30.07.2020

Podpis vedoucího práce