

UNIVERZITA PARDUBICE

Fakulta zdravotnických studií

Posudek oponenta bakalářské práce

Název práce: Spokojenost pacientů jako indikátor kvality ošetrovatelské péče
 Autor práce: Petra Plšková
 Studijní program: B5341 Ošetrovatelství
 Studijní obor: 5341R009 Všeobecná sestra
 Akademický rok: 2011/ 2012
 Typ práce: Teoreticko – průzkumná/ výzkumná
 Oponent práce: Mgr. Martina Siegllová

Kritéria hodnocení práce	Hodnocení 1 - 2 - 3 - 4
Všeobecná charakteristika práce	
Kvalita a aktuálnost teoretických poznatků	1
Vyjádření vlastních myšlenek a vyvození závěrů	3
Odborný přínos	3
Stupeň obtížnosti práce	2
Posouzení výzkumné části (pokud je součástí práce)	
Stanovení výzkumného problému	2
Formulace výzkumného záměru a vytýčení cílů práce	2
Vhodnost zvolených technik a metodických postupů	3
Splnění cílů práce	1
Posouzení praktické části (pokud je součástí práce)	
Formulace cíle práce	-
Vhodnost zvolených technik a metodických postupů	-
Kvalita výsledků praktické části	-
Splnění cílů práce	-
Práce s odbornou literaturou	
Kvalita, aktuálnost a relevantnost zdrojů	1
Správnost bibliografických citací a odkazů	1-
Formální stránka práce	
Dodržení doporučených pravidel a norem formální úpravy (směrnice UPa)	1
Jazyková úroveň práce	3
Kvalita, opodstatněnost a srozumitelnost příloh, tabulek a obrázků	4

Slovní vyjádření k hodnocení bakalářské práce:

Studentka Petra Plšková vypracovala bakalářskou práci na téma: „*Spokojenost pacientů jako indikátor kvality ošetrovatelské péče*“. Zvolené téma hodnotím jako velmi aktuální a zajímavé, avšak výzkumná část práce není zcela dobře zpracována. Název práce koresponduje s jejím obsahem a výzkumem.

Bakalářskou práci tvoří část teoretická, výzkumná, diskuze, závěr a dvě přílohy. Autorka si stanovila dva cíle práce, které splnila. Poměr teoretické a praktické části je vyvážen a rozsahem odpovídá doporučení. V teoretické části práce se autorka věnuje kvalitě ve zdravotnictví, spokojenosti pacientů a jejich metodám sledování. Na straně 21 autorka uvádí Obr. 1 Pragmatický model spokojenosti pacientů. Tento obrázek není uveden v seznamu a číselně koresponduje s Obr. 1 Graf prvního kontaktu sestry s pacientem v nemocnici A. Kapitoly na sebe plynule a koncepčně navazují. Studentka vychází z 25 - ti aktuálních informačních zdrojů, které správně cituje.

V úvodu empirické části práce si autorka stanovila tři výzkumné otázky. Informace byly zjišťovány pomocí kvantitativního výzkumu. Pro sběr dat si studentka vytvořila vlastní anonymní dotazník, který byl určen pacientům dvou nemocnic, ve kterých probíhalo výzkumné šetření. Nestandardizovaný dotazník byl správně koncipován, avšak objevuje se v něm řada překlepů. Studentka zachovala anonymitu pacientů. Autorka podrobně uvádí metodiku výzkumu, včetně odkazů na přílohy. Neuvádí však, zda před zahájením šetření obdržela souhlas zařízení. K interpretaci výsledků studentka použila prostorové výsečové grafy a tabulku. Ve výzkumu postrádám zpracování výsledků pomocí absolutní četnosti. Výsledky autorka vyjadřuje pouze četností relativní. V grafech jsou výsledky chybně označeny jako procentní (100%). Výsledky otázek č. 1, 2, 4, 8 a 14, které jsou znázorněny v grafech a v tabulce nekorrespondují se slovním a číselným (procentuálním) vyjádřením autorky. Tyto výsledky jsou sporné. U otázky č. 5 a 7 autorka slovně, případně číselně neudává výsledky všech daných odpovědí. V diskuzi studentka odpovídá na výzkumné otázky a shrnuje výsledky své práce. Výsledky autorka porovnává s obdobným výzkumem, který byl proveden již v roce 2008. V soupisu bibliografických citací však tato práce není uvedena. V závěru studentka hovoří o spokojenosti pacientů. Spokojenost pacientů je významným ukazatelem kvality ošetrovatelské péče. Dle uvedených citací se však nejedná o vlastní závěr a slova autorky.

Studentka prokázala schopnost práce s odbornou literaturou a schopnost dodržení formální úpravy práce dle Metodického manuálu Směrnice č. 13/2007 Univerzity Pardubice.

I přes výše uvedené připomínky doporučuji Bakalářskou práci k obhajobě.

Doplňující otázky pro obhajobu bakalářské práce:

1. Jak by se daly výsledky Vašeho výzkumu využít v praxi?
2. Provedla jste pilotní předvýzkum?
3. Definujte výsledky výzkumu u otázek č. 1, 2, 4, 8 a 14.
4. Opravdu si myslíte, že zdravotnický personál nemůže zcela ovlivnit čistotu na oddělení a tudíž spokojenost pacientů, pokud úklid zajišťuje externí úklidová služba?

V ý s l e d n á k l a s i f i k a c e (možnosti klasifikace - výborně, výborně minus, velmi dobře, velmi dobře minus, dobře, nevyhověl)
--

Dobře

Doporučuji / nedoporučuji* bakalářskou práci k obhajobě.

Dne: 1. 6. 2012

Mgr. Martina Sieglová

* Vyhovující podtrhněte