

## Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta: *Radka Mlčochová*

Vedoucí DP: *Mgr. Čápková Libuše RPA*

Ak. rok: *2015/2016*

Téma DP: *Analýza spokojenosti pacientů s poskytovanými službami vybrané ordinace praktické lékařky pro děti a dorost*

U hodnocení kritéria 1 zohledněte náročnost tématu práce.  
Při hodnocení kritérií 2-6 zohledněte následující bodování:  
5 bodů – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky  
4 body – splněno kvalitně  
3 body – splněno bez výhrad  
2 body – splněno s menšími nedostatky  
1 body – splněno, ale s výraznými nedostatky  
0 bodů – nesplněno

KRITÉRIA HODNOCENÍ	Počet bodů
<b>1. Náročnost tématu práce:</b>	<b>3</b>
a) řešená problematika je složitá	částečně
b) získávání dat je náročné	částečně
c) zpracování dat je náročné	částečně
<b>2. Cíle a metody práce:</b>	<b>3</b>
a) cíle práce jsou srozumitelně formulovány	ano
b) metody zpracování práce jsou srozumitelně formulovány	ano
c) prezentované cíle práce jsou v souladu s tématem práce	částečně
d) zvolené metody a postupy jsou vhodné pro naplnění cílů práce	částečně
<b>3. Teoretická část práce:</b>	<b>4</b>
a) teoretická část práce obsahuje kritickou literární rešerši	ano
b) teoretická část vychází z vhodně zvolených domácích i cizojazyčných zdrojů (s přihlédnutím k relevantnosti, aktuálnosti a typu publikací)	částečně
c) teoretické zdroje v textu jsou citovány odpovídajícím způsobem	ano
<b>4. Praktická část práce – analýza:</b>	<b>3</b>
a) v analytické části práce jsou využity poznatky z teorie	ano
b) zvolené metody práce byly vhodně aplikovány	ano
c) postup aplikace metod práce je dostatečně popsán	částečně
d) práce obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu	částečně

e) závěry analýz jsou dostatečně podloženy	ano
<b>5. Praktická část práce – projekt:</b>	<b>3</b>
a) projektová část práce navazuje na teoretické poznatky	ano
b) projektová část práce navazuje na výsledky analýz	ano
c) práce obsahuje závěry a možnosti aplikace navrhovaných doporučení	částečně
d) návrhy jsou podloženy odpovídajícími argumenty	částečně
e) práce obsahuje dopady předložených návrhů	částečně
f) práce naplnila stanovené cíle	částečně
<b>6. Formální úroveň práce:</b>	<b>4</b>
a) text je logicky provázán	ano
b) v práci je použita správná terminologie	ano
c) použité zdroje jsou citovány dle požadované normy	ano
d) práce má jazykovou úroveň odpovídající kvalifikační práci	ano
e) práce má grafickou úroveň odpovídající kvalifikační práci	částečně
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ</b>	<b>20</b>

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:  
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

*Bakalářská charakterizuje analýzu spokojenosti pacientů s poskytovanými službami vybrané ordinace praktické lékařky pro děti a dorost.*

*V teoretické části jsou správně použity poznatky v oblasti marketingu získané během studia. Je zde specifikován marketing služeb, marketingový mix a analýza služeb. Chybí zde definice služby ve zdravotnictví a jeho výsledný produkt, který je jen zběžně popsán v kapitole 4.1.1. Není popsán rozdíl mezi běžnou službou a službou zdravotnickou. Velmi přehledně a kvalitně je zpracována kapitola 5, která se podrobně zabývá spokojeností zákazníků - pacientů. Na základě zpracovaného marketingového výzkumu ve službách jsou určeny východiska pro zpracování praktické části bakalářské práce.*

*Praktická část seznamuje s ordinací vybrané lékařky. Není zde uvedeno, zda ordinuje ve vlastních prostorách či pronajatých. Kapitola 8- Spolupracovníci, vyvrací tvrzení, že sestra musí být registrována v České asociaci sester. Musí být registrována pouze v Národním centru ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, aby mohla vykonávat práci bez odborného dohledu.*

*9.1.2 Ekonomické faktory- Výše mzdy zdravotní sestry je sice garantována spodní hranicí a to výší minimální mzdy, jak je zde uvedeno, nicméně plat sestry se odvíjí od vzdělání, praxe, registrace, specializace, doporučené mzdové tarify ministerstva zdravotnictví, atd. Postrádám zde zmínku na další ekonomické náklady ordinace: chod ordinace: úklid, nájem, elektřina, voda, topení, výdaje na zdravotnický materiál, dezinfekce, sterilizace nástrojů, odpad, praní prádla atd.*

*Cíle a hypotézy jsou jasně definovány a zpracovány v tabulkách a grafech s komentářem na základě kvantitativního šetření. Bylo provedeno i kvalitativní šetření formou pohovoru s lékařkou. Celý výzkum byl zanalyzován a shrnut do závěru této práce s následným doporučením změn.*

Otázky k obhajobě:

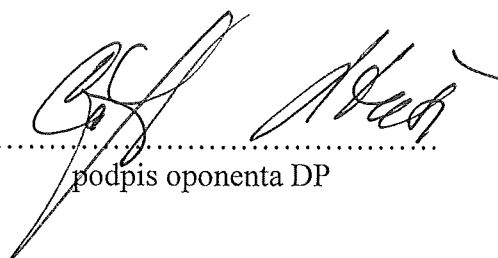
1: Specifikujte službu ve zdravotnictví a co je jejím produktem?

2: Která specifická hodnota je pro vás osobně při poskytování zdravotnické služby nejdůležitější?

DP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG<sup>1</sup>. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce plagiát.

Práce *splňuje* kritéria pro obhajobu DP<sup>2</sup>.

Ve Zlíně dne 22. 5. 2016

  
.....  
podpis oponenta DP

---

<sup>1</sup> Vyplňuje pouze vedoucí práce, oponent práce nevyplňuje.

<sup>2</sup> Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu, pokud je minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body.