

Úvod .....	5
------------	---

## **A. ČÁST: VYBRANÉ METODY A TECHNIKY VÝZKUMU**

Sylva Bártlová

<b>I. Vstup do problémů sociomedicínských výzkumů. ....</b>	<b>7</b>
I. a. Vymezení předmětu sociologie medicíny .....	7
I. b. Co je sociální problém? .....	12
I. c. Vymezení pojmu výzkumu a jeho druhů .....	15
<b>II. Metody, procedury a techniky sociologického výzkumu .....</b>	<b>19</b>
II. a. Metody .....	19
II. b. Procedury .....	20
II. c. Techniky .....	25
1. Pozorování .....	25
2. Rozhovor .....	27
a. Druhy rozhovorů. ....	29
3. Dotazník .....	30
a. Druhy otázek .....	32
b. Chyby v konstrukci otázek .....	35
c. Škály .....	38
4. Anketa .....	39
5. Experiment .....	40
6. Studium dokumentů .....	41
7. Poznámky k volbě technik .....	43
II. d. Význam znalostí sociologických metod, procedur a technik pro středního zdravotnického pracovníka .....	45
<b>III. Fáze sociologického výzkumu .....</b>	<b>47</b>
1. Přípravná fáze .....	47
2. Sběr dat .....	54
3. Zpracování empirických dat .....	54
4. Interpretace a praktická aplikace .....	59

## **B. ČÁST: ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI PACIENTŮ**

Helena Hnilicová

<b>IV. Spokojenost pacientů a zdravotnictví jako systém ...</b>	<b>61</b>
<b>V. Sledování spokojenosti pacientů a zajišťování kvality zdravotní péče .....</b>	<b>64</b>



<b>VI. Pojetí spokojenosti pacientů</b> .....	66
1) Model postavený na dosažení určitých hodnot spokojenosti v definovaných dimenzích péče .....	66
2) Model postavený na splnění přání pacienta .....	68
3) Pragmatický (eklektický) model spokojenosti pacientů ..	69
<b>VII. Cíle průzkumů spokojenosti pacientů v nemocnicích</b> ...	72
<b>VIII. Metody sledování spokojenosti pacientů</b> .....	73
1) Rozhovor .....	73
2) Dotazníkové šetření .....	74
a) vlastnosti dotazníku .....	75
b) konstrukce dotazníku, jeho obsah a délka .....	77
c) obsahové zaměření dotazníku .....	77
d) forma položek a posuzovací škály .....	78
e) délka/rozsah dotazníku .....	80
f) tendence k souhlasnému skórování .....	82
g) otevřené otázky .....	82
<b>IX. Organizační zajištění průzkumů a sběr dat</b> .....	84
a) rozesílání dotazníků poštou na domácí adresu pacientů .....	84
b) distribuce dotazníků pacientům v průběhu pobytu ve zdravotnickém zařízení .....	85
<b>X. Statistické zpracování a interpretace výsledků</b> .....	87
<b>XI. Námitky proti průzkumům spokojenosti pacientů</b> .....	93
<b>XII. Některé zkušenosti s průzkumy spokojenosti pacientů     v našich nemocnicích</b> .....	96
<b>Závěr</b> .....	98
<b>XIII. Literatura</b> .....	99
<b>XIV. Příloha</b> .....	105