

Oponentský posudek diplomové práce Markéty Novákové

„Analýza možnosti zvýšení výkonnosti zdravotnického zařízení“

Autorka zvolila pro svou diplomovou práci téma, které se stává novým trendem 21. století ve zdravotnictví. Kvalita služeb spjatá s výkonností zdravotnické laboratoře se stává společným hodnotícím rámcem pro postavení této služby na trhu. Autorka se snaží vhodně provázat manažerské praktiky výrobních procesů do oblasti služeb.

V úvodní části diplomové práce cituje manažerské nástroje, které by bylo možné použít pro zvýšení výkonnosti v oblasti služeb - zdravotnické laboratoře. Zaměřuje se především na řízení výkonnosti organizace dle systému Balanced ScoreCard. BSC je stavebním kamenem manažerského systému, který určuje priority a kritické faktory úspěšnosti, slaďuje a podporuje klíčové procesy organizace. Klade vysoké požadavky na komunikaci a spolupráci zainteresovaných účastníků a jak praxe ukazuje, podcenění této komponenty je jedním ze základních příčin úspěchu nebo neúspěchu při implementaci BSC. Tomuto je věnována poměrně rozsáhlá a pěkně zpracovaná kapitola 2, která plynule přechází v implementaci do oblasti služby zdravotnické laboratoře v kapitole 3 a 4. V kapitole 4 již začíná být vidět, že autorka má praktické zkušenosti z laboratorního provozu a plně tyto zkušenosti úročí v kapitole 5, 6 a 7. V kapitole 4 správně pochopila pojem zákazník /pacient, lékař/ a stejně tak dále, kdo je plátce zdravotních výkonů. Toto uvědomění si finančních vztahů je velmi důležité pro celkovou analýzu možnosti zvýšení výkonnosti zdravotnické laboratoře z pohledu získání nezbytných zdrojů.

Připomínky k diplomové práci. Statimové vyšetření /str.25/ požaduje urgentní rychlost, protože je lékařem indikována v případě ohrožení života pacienta, výsledek by měl být předán prakticky ihned po dodání a přednostní analýze v laboratoři. Kvantifikovaná doba odezvy uvedená v diplomové práci je zřejmě praxí ambulantní rutinní laboratoře se svozem vzorků, kterou uvádí autorka v kapitole 5. Upřesnění typu laboratoře v kapitole 5 chybí, společně s denní výkonností laboratoře. Denní výkon laboratoře je, předpokládám, možno vyčíst z obrázku č. 4. Doba odezvy laboratoře na vyšetření statim např. v nemocniční nebo spec. statimové laboratoři je řádově v desítkách minut podle typu analýzy /delší průběh reakce u imunochemických vyšetření oproti biochemickým či hematologickým/ i kratší.

Analýzy, které laboratoř neprovádí jsou zasílány do nikoli „jiných“/str.26/ , ale smluvních /spolupracujících/ laboratoří. Tento pojem autorka správně vysvětluje na str. 52 v slovníku pojmů, avšak opomněla jej užít v práci.

Dále např. na str. 42 jsou onkogenní markery vysvětleny /na str.52/ a fertilitní hormony citované na téže straně nikoli; vysvětlení některých anglických slov /např. str.9 stakeholders/ chybí, pojmy jsou medicínsky či manažersky běžné, avšak v diplomové práci by měly být objasněny.

Celkově konstatuji, že předložená diplomová práce je po obsahové i formální stránce na velmi dobré úrovni. Autorka vystihla dobře zvolené manažerské metodiky v teoretické části, prokázala schopnost samostatně zpracovat zjištěné informace a dovedla je v praktické části analyzovat.

Autorka prokázala výbornou praktickou znalost problematiky zdravotnické laboratoře, včetně znalosti používaných analyzátorů a celkové organizace práce v laboratoři. Je znalá nutnosti akreditace laboratoře. Akreditace zdravotnické laboratoře dle normy ČSN EN ISO 15 189:2007 /zde v citaci uvedeno již neplatné vydání normy, avšak změny v novém vydání nejsou zásadní, aby ovlivnily diplomovou práci/ se stává pro zdravotnické laboratoře existenční nutností. Oceňuji závěrečné doporučení diplomové práce /kapitola 6 a 7/, je v praxi využitelné a může být použito do vizí – plánů konkrétní laboratoře v praxi, čímž je splněn sledovaný cíl diplomové práce.

K získání zpětné vazby vypovídající o výkonnosti procesů autorka uvádí dotazník zákazníkovi, mohla by uvést pár klíčových dotazů o kterých si myslí, že by jí pomohly k prezentaci výsledků vrcholovému vedení laboratoře a jak by pro účely porovnávání dosaženého zlepšení v procesech volila hodnocení dotazníků?

Markéta Nováková bude bezesporu výtečnou manažerskou posilou v praxi a doporučuji vzhledem k uvedeným kvalitám diplomovou práci k obhajobě.

Hodnocení: výborně

Ing. Jitka Ledvinková

V Praze, 19.května 2009