

**Oponentský posudek
bakalářské práce Viktora Šimůnka
Komunikace s hospitalizovanými seniory**

Autor předložil práci o rozsahu 89 stran + 36 stran příloh. Text je členěn do 8 oddílů (cíl práce; hospitalizovaný pacient; komunikace; aspekty stáří; hospitalizace seniorů; komunikace s hospitalizovanými seniory; empirická část; závěr). Seznam literatury obsahuje 37 položek, z toho je 15 internetových odkazů.

Volba tématu. Autor si zvolil velmi závažné a stále naléhavější téma, neboť zastoupení seniorů v populaci vzrůstá. Vybral si téma, které je zajímavé teoreticky, metodicky i prakticky. Téma, které je důležité pro mnohé zdravotnické pracovníky, neboť ovlivňuje kvalitu poskytované péče a je citlivým ukazatelem profesionality zdravotnického personálu. Bývá též ve středu zájmu médií, která se soustřeďují jen na případy nevhodné komunikace zdravotníků s hospitalizovanými seniory.

Definování cílů práce je promyšlené. Autor vymezuje cíle jak pro teoretickou, tak empirickou část práce. Zejména pro empirickou část práce jsou cíle pečlivě formulovány.

Teoretická část má 20 stran a autor v ní charakterizuje základní pojmy: hospitalizovaný pacient, komunikace, aspekty stáří, hospitalizace seniorů, komunikace s hospitalizovanými seniory.

Oceňuji, že autor nastudoval množství literárních pramenů, které jsou pro zvolenou problematiku důležité. Diskutuje otázky pacientových potřeb, vztahů mezi zdravotníkem pacientem, maladaptativního syndromu pacienta, zvláštností komunikačního procesu, psychologických aspektů stáří, geriatrických syndromů, problémů spojených s vedením rozhovoru u seniorů.

V textu lze identifikovat některé problémy, které plynou z autorovy menší zkušenosti:

- Dobrovolníci sami nejsou metodou (s.16), ani doplňkovou formou (s. 82). Jejich *zapojení do péče o pacienta* by se snad mohlo označit za metodu.
- Komunikace není jen výměnou informací (s.17). Obsahuje mnohem více, včetně sdělování vlastních emocí a postojů, snahy ovlivnit partnera atd.
- Citovaný komunikační model (s.17) klade důraz jen na technické aspekty komunikace. Chybí zde záměr mluvčího, jazyková a mimojazyková podoba sdělení, odhadování záměru mluvčího posluchačem, volba strategie, jak odpovědět atd.
- Opakování určitého slova nebo slovního spojení nelze nazývat *slovními pazvuky* (s.18).
- Nelze obecně prohlásit, že ve stáří *ubývá inteligence* (s.21). Velmi záleží na typu osobnosti, typu vzdělání, typu zaměstnání, které vykonával, na mentální aktivitě ve stáří („udržování se v kondici“), na typu onemocnění atd.

Empirická část má rozsah 53 stran. Autor nejprve charakterizuje zkoumaný vzorek, potom popisuje metodiku výzkumu, prezentuje výsledky a nakonec výsledky diskutuje.

V části věnované metodickému postupu jsou jisté nedostatky:

- postrádám zde popis toho, jakým postupem byl vybrán zkoumaný vzorek zdravotníků a jaká je to část základního souboru zdravotnického personálu pečujícího o seniory v obou vybraných nemocnicích;

- autor zde použil dvojí postup při administrování dotazníku zdravotníkům: osobní rozdávání (pracoviště A) a rozdávání pomocí jiné osoby (pracoviště B), což není nejšťastnější, neboť komentář k rozdávánému materiálu pak bývá u rozdávajících osob rozdílný; co bylo zdravotníkům řečeno o účelu výzkumu v každém ze dvou případů odlišného zadávání?

Část nazvaná Diskuse je pečlivě zpracovaná. Autor se v ní zamýšlí nad zjištěnými skutečnostmi, pokouší se o interpretaci svých nálezů i o náměty, jak zlepšit komunikaci zdravotníků se seniory. K této části mám dvě připomínky:

- v diskusi bylo by třeba připomenout, že je nutné rozlišit dvě věci: to, co říkají respondenti (ať už jsou jimi zdravotníci nebo senioři) a to, co se ve skutečnosti odehrává; nemusí to být totéž, protože respondenti mohou z určitých důvodů své odpovědi „upravovat“, tedy zkreslovat; autor však odpovědi respondentů uvádí a komentuje jako realitu; proto není vhodné tvrdit, že dotazníky vedou k dosažení objektivních výsledků (s.82)
- chybí porovnání vlastních nálezů s tím, co se píše v literatuře; autor měl své výsledky zasadit do širšího kontextu dosavadních poznatků získaných v zahraničí i v ČR.

Literatura a práce s literaturou. Jde o pečlivě vybrané práce etické, právní, psychologické, ošetrovatelské a medicínské. Pokud se omezíme na práce knižní a časopisecké, pak publikace z posledních pěti let tvoří 77 % všech citací, což je dobře. Způsob citování odpovídá normě.

Autor v teoretické části textu průběžně pracuje s literaturou. Způsob odkazování na literaturu v textu odpovídá normě. V empirické části jsem žádné citace nenalezl, ani v oddílu Diskuse.

Terminologie. Péče o terminologickou čistotu je jednou ze silných stránek bakalářské práce. Autor vysvětluje všechny důležité pojmy.

Kvalita příloh. Uvnitř textu jsou na s. 34-76 umístěny výsečové grafy a někde i sloupcové grafy, vše ve výborné grafické kvalitě. Tabulky jsou soustředěny do příloh (s.115-125) a jsou velmi dobře graficky řešeny.

Na konci bakalářské práce je zařazeno deset příloh: práva pacientů, kodex zdravotních sester, vývoj populace v ČR, Evropská charta práv seniorů, Barthelův test všedních činností, Test instrumentálních všedních činností, krátká škála mentálního stavu, dotazník pro personál, dotazník pro seniory, přehled tabulek. Vše ve velmi dobré kvalitě.

Shrnutí dílčích připomínek:

- V metodické části jsou dílčí nedostatky (chybí podrobnější údaje o výběru souboru zdravotníků, dotazník byl administrován nejednotně, což mohlo ovlivnit výsledky)
- V diskusi chybí zařazení výsledků do kontextu obdobných výzkumů v ČR.

Celkové stanovisko. I přes dílčí výhrady, které plynou z malé výzkumné zkušenosti autora, hodnotím bakalářskou práci jako velmi kvalitně zpracovanou a to jak v přehledové části, tak v části výzkumné.


Otázky pro obhajobu práce:

- a) Pokuste se odhadnout, do jaké míry a v kterých oblastech nemuseli zdravotníci odpovídat v dotazníku podle pravdy.
- b) Zvolil jste si ožehavé téma a zjistil řadu nedostatků v komunikaci personálu se seniory (odměřenost, aroganci, ponižování, agresivitu). Vaše doporučení kladou důraz na prevenci syndromu vyhoření, na management pracovního stresu, na zvýšení počtu pracovníků, na edukaci. Budou tyto postupy stačit, aby snížily či vymýtily tyto negativní způsoby chování?

Závěr

Předložená práce je – jako celek - velmi zodpovědně zpracována. Navrhovaná známka: **v ý b o r n ě**.

V Hradci Králové 21.5. 2007

Prof.  Dr. Jiří Mareš, CSc.