

Jméno: Karolína Peterková

Osobní číslo: 38781198

Imatrikulační ročník: 2017

Předběžný název připravované diplomové práce:

Reflexe jako manažerský nástroj při zavádění služby distanční podpory pro pacienty s onemocněním diabetes mellitus

Formulace a vstupní diskuse tématu

Diabetes mellitus je chronické onemocnění projevující se poruchou metabolismu cukrů. Diabetes mellitus 1. a 2. typu (dále jen DM1 a DM2) patří mezi hlavní dva typy diabetu. Pacienti s DM1 jsou zcela závislí na externí aplikaci inzulínu, jelikož u nich jeho produkce zcela chybí. Pacienti s DM2 mohou pozastavit progresi onemocnění radikální změnou životosprávy a pohybem, nicméně jejich produkce inzulínu s postupem času klesá mnohdy až do fáze nulové produkce, jako je tomu u DM1. Společným cílem léčby u obou typů je udržení těsné regulace glykémie v mezích normy. V opačném případě dochází k akutním i chronickým komplikacím.

Pro dobrou kompenzaci musí pacienti každý den tomuto onemocnění věnovat pozornost a přemýšlet nad tím, co dělali, dělají a v brzké době dělat budou. Jelikož se jedná o chronické onemocnění, celoživotní komplexní léčba pro pacienta znamená časovou i psychickou zátěž. Stává se také, že si pacient na onemocnění zvykne, a může mít tendence se jím příliš nezaobírat, což může negativně ovlivnit jeho zdraví (Křivohlavý, 2002). Důsledkem takového chování pak mohou být pozdní chronické komplikace diabetu jako retinopatie (poškození cév sítnice vedoucí k oslepnutí), nefropatie (poškození ledvin), neuropatie (poškození periferních nervů), diabetická noha (poškození nervů dolních končetin, může vést k amputaci dolní končetiny) a kardiovaskulární onemocnění jako infarkt a mrtvice (Rybka & kol., 2006). Tyto komplikace často vedou k vyčlenění dotyčného jednotlivce z běžného života, snížení jeho kvality a větší závislosti pacienta na externí pomoci nejen lékařské, ale i sociální.

Ve své diplomové práci se budu zabírat vznikem nové služby pro pacienty potýkající se s diabetem a tím, jakou roli při zavádění této služby sehrává reflexe.

Pojem reflexe lze obecně definovat jakožto kladení si otázek týkajících se jevů, jako jsou například různé události, procesy a rozhodnutí provedené v minulosti, přítomnosti či budoucnosti (Jordan & kol., 2009). Chris Argyris, který se věnoval tématu učící se organizace, reflexi propojil s organizačním

rozvojem a společně s Donaldem Schönem (1996) představili pojem kritické reflexe na pracovišti. Donald Schön (1987) zpracoval model reflexe zahrnující tzv. reflexi v akci (reflection-in-action) a reflexi o akci (reflection-on-action). V rámci této práce bude na reflexi také nahlíženo z pohledu organizace a bude se s ní pracovat jakožto s konceptem řízené, sdílené a kolektivní reflexe probíhající uvnitř organizace (Jordan & kol., 2009) mezi pracovníky služby. Bude se zkoumat, zda při zavádění služby docházelo např. více k reflexi o akci či v akci a jaký vliv na proces zavádění měla. Pozornost bude dále zaměřena také na jednotlivé podmínky, kdy k reflexi docházelo a zda odpovídají například těm, které zmiňuje Zuzana Havrdová (2008) v knize o praktické supervizi. Konkrétně mluví o podmínkách - zastavení u významného momentu zkušenosti, aktivní pozornosti (zaměřená na tento moment), vystoupení ze zaběhnutého rámce nazírání a přístupu k dané věci a otevření se něčemu novému.

Samotná služba bude probíhat formou distanční podpory pro pacienty s diabetem a bude mít za cíl pomoci pacientům dosáhnout a udržet dlouhodobě uspokojivou kompenzaci cukrovky za pomoci využití telemedicínských prostředků. Mohla by tak podpořit pozornost pacientů k pravidelnému selfmonitoringu a tím zároveň podpořit prevenci pozdních komplikací a prodloužení kvalitního života pacientů. Bude se jednat o novou a velmi specifickou službu, která bude propojovat zdravotnickou a sociální sféru, a je nutné ji od úplného začátku manažersky zavést.

Cíle práce

Cíl této práce bude představovat manažerské zavedení této nové služby se zaměřením na reflexi a její roli v procesu zavádění. V průběhu práce budou zodpovězeny následující otázky.

Výzkumná otázka:

Jaký vliv má reflexe na proces zavádění služby distanční podpory pro pacienty s diabetem mellitem?

Díličí otázky:

Jak reflexi vnímají pracovníci služby?

Jaké reflektivní nástroje se mohou při zavádění služeb využívat?

Jaký vliv má reflexe na dopad služby?

Dopad služby u špatně kompenzovaných pacientů (tzn. $HbA_{1c} > 53$ mmol/mol) ukáže po prvních 3 měsících od začátku využívání podpůrné telefonické služby zlepšení kompenzace DM, tzn. že u nich dojde ke snížení hodnoty glykovaného hemoglobinu HbA_{1c} .

Pracovní postupy - výzkumné metody a techniky

Ve spolupráci s Institutem zdravotně-sociálních služeb, z. ú., pod který bude tato služba spadat, se budu podílet na vzniku služby distanční podpory pro pacienty s DM. Mým hlavním úkolem bude vykonávat přímou distanční podporu a v rámci diplomové práce budu popisovat proces vzniku této služby a pomáhat s jeho koordinací.

Z výše zmíněného vyplývá, že se budu aktivně podílet na vzniku této služby. V diplomové práci tak budu pracovat s metodou tzv. akčního výzkumu. Jedná se o vědecký přístup, který se zaměřuje na řešení důležitých sociálních a organizačních záležitostí společně s těmi, kteří se s nimi přímo potýkají. Akční výzkum je založený na čtyř fázovém cyklu sestávajícím z kontinuálního plánování, konání akce, vyhodnocování akce, které následovně vede k dalšímu plánování, atd. Neposlední důležitou charakteristikou akčního výzkumu je fakt, že členové organizace či systému, který je studován, se aktivně podílí na výše zmíněném cyklu a představují tak aktivní účastníky výzkumu (Coghlan & Brannick, 2005).

Struktura práce a předpokládané výstupy

Diplomová práce bude představovat studii zahrnující aspekty manažerské i aspekty distanční podpůrné služby včetně jejích specifik. V teoretické části bude rozpracována konceptualizace jednotlivých pojmů, s kterými se bude v rámci této služby pracovat, na základě syntézy z předchozích výzkumů. Praktická část bude představovat akční výzkum případu vytvoření služby distanční podpory pro pacienty s diabetem mellitem za účelem kontinuální podpory pro dosažení uspokojivé kompenzace diabetu a prevence pozdních komplikací. V praktické části práce tak bude zachycen celý proces vzniku této služby v jednotlivých datech (jako např. v terénních poznámkách, rozhovorech s pracovníky a pacienty, zápisech ze setkání multidisciplinárního týmu, apod.) a bude zkoumáno, jaké reflexivní prvky se na procesu vzniku služby podílely.

Součástí práce bude také dopad této služby zachycený v datech zdravotních výsledků pacientů, kteří budou tuto službu využívat. Mezi další výstupy této práce budou patřit v průběhu vzniklé metodiky celé služby a směrnice pro jednotlivé pracovníky podílející se na této službě.

Co se týče časového rozložení, akční výzkum této služby bude ohraničen na rok jejího fungování, během kterého by mělo dojít k základnímu nastavení procesů služby nutných pro její průběh (kvalitní fungování).

Limitace výzkumu

Jsem si vědoma, že má aktivní účast v organizaci, může představovat jisté úskalí výzkumu a může ovlivnit způsob nahlížení na celý proces vzniku služby. Z toho důvodu byla zvolena metoda

akčního výzkumu, která pracuje s tímto způsobem vědeckého přístupu, a případná úskalí budou v práci reflektována a zohledňována.

Předběžná bibliografie k tématu, včetně zahraniční

ARGYRIS, C. (1993). *Knowledge for Action. A guide to overcoming barriers to organizational change*. San Francisco: Jossey Bass.

ARGYRIS, C., SCHÖN, D. (1996). *Organizational learning II: Theory, method and practice*. Addison Wesley.

BOLAND, E. (2001). *Limitations of conventional methods of self-monitoring of blood glucose*. Diabetes Care, Volume 24, Number 11.

BRADLEY, C. (1996). *Handbook of psychology and diabetes: a guide to psychological measurement in diabetes research and management*. Langhorne, Pa.: Harwood Academic Publishers.

COGHLAN, D. & BRANNICK, T. (2005). *Doing action research in your own organization*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.

CRKALOVÁ, A. & RIETHOF, N. (2012). *Průvodce světem koučování a osobnostní typologie: inspirace pro praxi*. Praha: Management Press.

GELHERT, S. & BROWNE, T. A. (Eds.). (2006). *Handbook of health social work*.

HAVRDOVÁ, Z. & HAJNÝ, M. (2008). *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén.

KAPLAN, D. B. & BERKMAN, B. (2016). *The Oxford handbook of social work in health and aging*.

KŘIVOHLAVÝ, J. (2002). *Psychologie nemoci*. Praha: Grada.

KYNGAS, H. A., KROLL, T., & DUFFY, M. E. (2000). *Compliance in adolescents with chronic diseases: A review*. Journal of Adolescent Health, 26(6), 379-388.

NAM, S., Chesla, C., STOTTS, N. A., KROON, L., JANSON, S. L. (2011). *Barriers to diabetes management: Patient and provider factors*. Diabetes Research and Clinical Practice, Volume 93, Issue 1, Pages 1-9.

SCHEINER, G. (2011). *Think like a pancreas: a practical guide to managing diabetes with insulin*.

TILLOTSON, L. M., & SHELTON SMITH, M. (1996). *Locus of Control, Social Support, and Adherence to the Diabetes Regimen*. The Diabetes Educator, 22(2), 133–139.

WAGNER, E. H. (2000). *The role of patient care teams in chronic disease management*.

Použité zdroje

ARGYRIS, C. (1993). *Knowledge for Action. A guide to overcoming barriers to organizational change*. San Francisco: Jossey Bass.

ARGYRIS, C. & SCHÖN, D. (1996). *Organizational learning II: Theory, method and practice*. Addison Wesley.

COGHLAN, D. & BRANNICK, T. (2005). *Doing action research in your own organization*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.

HAVRDOVÁ, Z. & HAJNÝ, M. (2008). *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén.

JIRKOVSKÁ, A. (2014). *Jak (si) kontrolovat a zvládat diabetes: manuál pro edukaci diabetiků*. Praha: Mladá fronta.

JORDAN, S.; MESSNER, M. & BECKER, A. (2009). *Reflection and Mindfulness in Organizations: Rationales and Possibilities for Integration*. *Management Learning*, Vol. 40(4): 465–473

KŘIVOHLAVÝ, J. (2002). *Psychologie nemoci*. Praha: Grada.

RYBKA, J. (2006). *Diabetologie pro sestry*. Praha: Grada.