

# Oponentský posudek diplomové práce

## Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce : Pády pacientů hospitalizovaných ve Fakultní nemocnici v Motole

Jméno studenta : Bc. Jitka Hovorková      Zaměření studia: řízení

Cílem diplomové práce je provést změnu v již zavedeném systému sledování indikátoru kvality „pády hospitalizovaných pacientů „ ve fakultní nemocnici. Sledování probíhalo doposud spíše formálně a s nejasnými výstupy. Indikátory kvality patří do systému řízení kvality zdravotní péče. Autorka je administrátorkou uvedené problematiky, které se věnovala v průběhu praxe ve Fakultní nemocnici v Motole po dobu dvou let.

V teoretické části se autorka zabývá objasněním pojmů kvality a definuje základní terminologii, která je používána ve zdravotnictví. Velmi podrobně popisuje systémové modely zvyšování kvality zdravotní péče. Uvádí nejčastěji používané nástroje hodnocení kvality a zejména zdůrazňuje interní audity a indikátory kvality. V teoretické části je uveden celý proces akreditace. V závěru teoretické části je výstižně probrána problematika řízení změny, která je předmětem diplomové práce. V teoretické části postrádám pouze obecnou problematiku pádů pacientů ve zdravotnických zařízeních. Autorka čerpala v teorii z české i zahraniční literatury.

V empirické části se autorka zabývá praktickou aplikací sledování indikátoru kvality „ pády hospitalizovaných pacientů“. Cílem praktické části je provedení změny v monitoraci indikátoru kvality, které bylo již v nemocnici zavedeno, ale bylo spíše formální bez výstupů a nápravných a preventivních opatření. Autorka si jako hlavní cíle stanovila systematické šetření pádů hospitalizovaných pacientů, spolupráci s managementem klinik a oddělení, přepracování stávajícího metodického pokynu a kvalitní zpracování statistik s jasnými výstupy. V procesu změny autorka využívá osvědčených metod a nástrojů. Zaměřuje se a využívá všechny formy komunikace. Prakticky řeší problémy, které se změnou souvisejí. Popisuje problematiku konfliktů, neochotu, nepochopení a nejasné kompetence zdravotníků se kterou se v průběhu změny setkávala. Pro zpětnou vazbu k průběžnému vyhodnocení implementace změny autorka použila metodu dotazníkového šetření. Dotazník je jednoduchý

a účelný. V závěru práce autorka hodnotí úspěchy a nedostatky v průběhu zavádění změny v praxi ve fakultní nemocnici

Závěr: V teoretické části je podrobně popsána a rozpracována problematika , která je podkladem pro empirickou část diplomové práce. V teoretické části ale chybí obecný úvod do problematiky pádů hospitalizovaných pacientů ve zdravotnických zařízeních. Praktická část je zpracována velmi dobře. Autorce se podařilo splnit celkem úspěšné stanovené cíle. Navrhované změny se podařilo implementovat do praxe. Úspěšnost či neúspěšnost změny hodnotila prostřednictvím metody dotazníkového šetření a diskuzí ze zdravotníky.

Spolupráce s autorkou v průběhu praxe byla velmi dobrá. Snažila se aktivně a kreativně analyzovat průběh sledování indikátoru, odstraňovat nedostatky a navrhnout nápravná opatření pro efektivní monitoraci. Zaměřila se zejména na odstraňování komunikační bariéry mezi úrovněmi první a druhé linie řízení a řadovými zaměstnanci klinik a oddělení. Předpokládám, že autorka se bude nadále zmiňovanou problematikou zabývat a nepochybně přispěje ke kvalitní a bezpečné péči o pacienty.

Na základě zhodnocení obsahu, stanovených cílů, formální stránky diplomové práce a průběhu praxe ve fakultní nemocnici, doporučuji diplomovou práci k obhajobě a navrhuji hodnocení velmi dobře.

Doplňující otázky :

1. Znáte nějaké zahraniční studie, které se zabývají incidencí pádů ve zdravotnických zařízeních?
2. Jaká fáze v procesu řízení změny byla nejobtížnější a proč?

Posudek vypracovala : Mgr. Jana Nováková, MBA Datum : 2.6. 2010