

## ABSTRAKT

V předkládané diplomové práci se zabývám tématem výskytu nežádoucích událostí. Nezaobírám se však množstvím popsanych a evidovaných nežádoucích událostí ve zdravotnickém zařízení, ani jejich spektrem. Zajímá mě zejména **postoj zaměstnanců FN Plzeň a to, jak reaguji na požadavky TOP managementu v oblasti evidence nežádoucích událostí.** V teoretické části se soustředím na vysvětlení pojmu nežádoucí událost, na popis vlivů, které působí na její vznik a také na shrnutí současné situace v přístupu k nežádoucím událostem v České republice. V empirické části diplomové práce popisuji provádění kvalitativního výzkumu, jeho výsledky a doporučení pro další praxi. Zajímá mě pohled zaměstnanců a zkoumám úroveň jejich spolupráce a míru otevřenosti v přístupu k hlášení nežádoucích událostí při poskytování léčebné, diagnostické a ošetrovatelské péče v lůžkovém zdravotnickém zařízení. Respondenti v mém výzkumu jsou zaměstnanci FN Plzeň. Jejich názory jsem zkoumala pomocí strukturovaného rozhovoru. Oslovila jsem 14 spolupracovníků, kteří jsou zaměstnáni na rozličných funkčních i odborných pozicích ve FN Plzeň. Domnívám se, že úloha zaměstnanců je klíčová pro úspěch celého projektu, jehož cílem je zvýšení kvality a bezpečí při poskytování zdravotních služeb pacientům.

Výzkumné téma bylo zaměřeno na zjištění postoje zaměstnanců k hlášení a evidenci nežádoucích událostí ve zdravotnickém zařízení a jak tuto změnu zaměstnanci přijímají.

Zásadní zjištění, která jsem získala analýzou rozhovorů se zaměstnanci FN Plzeň jsou, že **zaměstnanci přijímají kladně koncept hlášení a evidence nežádoucích událostí a pozitivně vnímají přínos tohoto sledování. Dále, že zaměstnanci ne vždy jasně interpretují co to je nežádoucí událost, uvažují – li o své vlastní činnosti. To může mít dopad na nižší počet nahlášených nežádoucích událostí, nežli je skutečnost. A konečně, že zaměstnanci, zejména řadoví, nepocítují žádné dopady ENU na svoji pracovní činnost.**

### Klíčová slova

nežádoucí události – kvalita poskytovaných zdravotních služeb – bezpečí při poskytování zdravotních služeb