

Abstrakt

Cílem diplomové práce je prozkoumat, jaké faktory ovlivňují postoj zaměstnanců k systému interních auditů v konkrétním zdravotnickém zařízení a jak systém optimalizovat. Výstupem diplomové práce jsou podněty pro funkcionální změny v organizační kultuře daného zdravotnického zařízení, které budou podporovat prostředí pro angažovanost pracovníků obecně a specificky vzhledem k optimálnímu využití interních auditů.

V teoretické části jsou vymezeny následující pojmy korespondující s danou problematikou: organizační kultura, angažovanost zaměstnanců, postoje, motivace, komunikace a změna. Popsány jsou různé pohledy s upřesněním, jak k nim v této diplomové práci přistupujeme.

Podrobně se věnujeme interním auditům v návaznosti na systémy řízení kvality ve zdravotnictví v České republice. Stručně zde také popisujeme příslušnou legislativu, především s ohledem na Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

V analyticko-výzkumné části využíváme k naplnění cíle diplomové práce formu kvalitativního výzkumu. Výstupem jsou návrhy pro další rozvoj týmu interních auditorů. Interní auditoři mají významný vliv na postoje zaměstnanců k celému systému. Výzkum poukazuje také na potřebu vytvářet ve zdravotnickém zařízení prostor pro poskytování zpětné vazby a reflexe jako nástroje pro kontinuální zlepšování procesů a jejich kvality. Dalším z faktorů, který ovlivňuje postoje k systému interních auditů, je motivace zaměstnanců. Její efektivní využití podporuje angažovanost zaměstnanců podílet se na společných cílech zdravotnického zařízení, přičemž interní audity jsou jedním z nástrojů, jak cílů dosahovat. Podmínkou však je efektivní komunikace s využitím komunikačních nástrojů, jež jsou ve zdravotnickém zařízení dostupné.

Klíčová slova

interní audit, motivace, kontrola, komunikace, řízení kvality, organizační kultura, postoj, angažovanost, změna, zpětná vazba