

## **Posudek vedoucí diplomové práce**

### **Magisterský program RS UK FHS v Praze**

Název práce: **Jakým způsobem technologie ovlivňují přímý kontakt sestry s pacientem?**

Jméno studenta: **Bc. Zdeňka Chalabalová**

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracovala: Mgr. Blanka Tollarová, Ph.D.

Datum: 25. 5. 2016

Zdeňka Chalabalová předkládá diplomovou práci založenou na vlastním výzkumu v oblasti managementu ošetrovatelství a zabývá se tématem využívání moderních technologií, konkrétně elektronické ošetrovatelské dokumentace a čteček čárových kódů. Hlavní výzkumnou otázkou je, jakým způsobem uvedené technologie ovlivňují přímý kontakt sestry s pacientem.

Práce je členěna na teoretickou a empirickou část. V teoretické části je představeno legislativní zakotvení zdravotnické a ošetrovatelské dokumentace, je představena historie a systémy digitalizace zdravotnické dokumentace a čtenář je základně uveden do problému řízení procesu změny v organizaci.

Empirická část pak představuje zjištění vlastního kvalitativního výzkumu založeného na pozorování, rozhovorech a sběru tzv. časových snímků (sestry samy zapisovaly do formuláře časovou sekvenci úkonů v průběhu pracovního dne). Zjištění ukazují zejména dvě témata – problém řízení změny (obtíže vznikající z toho, že všichni zaměstnanci nejsou vedeni ke standardizovanému používání čteček a zejména na počátku procesu postrádali dostatek informací k nově zaváděnému systému, a v současnosti se jim nedostává žádné zpětné vazby k tomu, jak čtečky a celou dokumentaci používají) a druhým tématem je obtížná komunikace mezi profesemi lékařů a sester a nastavení pravidel pro obě skupiny při používání dokumentace (sestry často narážejí na nepřesnost lékaře, na kterou čtečky upozorní, ale než by investovaly čas, podstupovaly konflikt a žádaly lékaře o změnu v dokumentaci, raději „odkliknou“ bezpečnostní hlášku a obejdou pravidlo používání čteček).

Teoretická část práce obsahuje některé pasáže, které se přímo nevážou k hlavní otázce – zejména jde o podrobný popis ošetrovatelského procesu a koncepčních modelů v ošetrovatelství. V této části by bylo vhodnější představit spíše rešerši výzkumů týkajících se hlavní výzkumné otázky nebo otázek specifických. Podobně není souvislost s hlavní výzkumnou otázkou uvedena ani u kapitoly o elektronické zdravotnické dokumentaci, a ani u sekce o řízení změny. Je patrné, že všechna témata s hlavním tématem práce souvisejí, ale explicitně s ní propojena nejsou.

Empirická část přináší mnoho zajímavých zjištění, velmi užitečných pro návrhy, jak zlepšit řízení procesu využívání elektronické ošetrovatelské dokumentace. Možná měla autorka zvážit přejmenování práce a volbu jiné hlavní výzkumné otázky – nakonec je tématu vlivu technologií na práci sestry s pacienty věnováno příliš málo prostoru. Také postrádám větší propojení zjištění zejména s manažerským pohledem na řízení změny.

Z analytického hlediska je patrná (zcela pochopitelná) nezkušenost autorky s analýzou – ani by tak nevadilo, že analýza je hodně deskriptivní a autorka se příliš neodvažuje interpretovat, ale místy je patrné, že neopustila roli sestry, kterou sama je, a své respondentky hodnotí. Velmi jí jde o to, aby sestry vykonávaly svou práci dobře, nedělaly chyby, nebo si je uvědomovaly. A autorka někdy velmi vyjadřuje svůj názor (explicitně vstupuje se svým názorem jako se zjištěním), nebo sestry někde kritizuje, jinde obhajuje. Nebylo ale cílem práce sestry chválit nebo kritizovat, ale ukázat, jak pracují s elektronickou dokumentací a jak svou práci samy vnímají. Místy v textu také dovozuje, co sama z dat nezjistila. K dovozování nakonec značně přistupuje při analýze dat z časových snímků. Tento nástroj byl nepochybně dobrým nápadem, ale nakonec se ukázal jako metodologický oříšek (zároveň není v práci podrobněji představen a domnívám se, že by bylo třeba jej ještě upravit, aby přinášel lepší informace). Autorka měla k dispozici vlastní pozorování, vyprávění sester a jejich vlastní záznamy o denních činnostech. Mezi zdroji dat byly celkem pochopitelné rozdíly – ale jejich interpretace se nakonec ukázala jako dost obtížná, zejména proto, že bylo třeba překročit meze deskripce a zahrnout do analýzy další fenomény, což by vyžadovalo podstatně větší zkušenost s analýzou. A bylo by třeba se nakonec ještě vracet do terénu a na rozdíly a hlavně jejich interpretace se doptávat, což už nebylo v časových možnostech autorky.

Práce jako celek má dobrou jazykovou úroveň, formálně odpovídá standardům (kromě neseřazeného seznamu literatury).

**Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit jako velmi dobrou.**