

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Bc. Jana Olšanová, DiS.
Název práce	Řízená změna systému hlášení nežádoucích událostí v Nemocnici Zatec, o.p.s.
Autor posudku- jméno	Mgr. Petr Vrzáček
Vedoucí práce /oponent	Mgr. Petr Vrzáček
Rok obhajoby	2019
Specializace Řízení	

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Kvalita zdravotní péče a zavádění systémů jejího řízení v bývalých okresních nemocnicích patří k aktuálním tématům. Zřizovatelé těchto nemocnic stejně jako jejich managementy často hledají motivaci a potřebné zdroje, finanční i lidské, které by jim pomohly zavedení vhodného systému řízení kvality nejdříve iniciovat a následně pak spravovat. O skutečnosti, že každé zdravotnické zařízení, bez ohledu na jeho rozpočet a velikost, musí nějaký systém řízení kvality mít zavedený, není pochyb. Monitoring výskytu nežádoucích událostí pak patří k základům, na kterých jsou systémy řízení kvality vybudovány.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Cíl práce je definovaný dostatečně konkrétně již v projektu diplomové práce. Diplomantce jde o sledování a popsání změn, ke kterým, ve sledovaném období, došlo v procesu hlášení nežádoucích událostí. Ze systémové hlediska má monitorovaný proces jednoznačně definované vstupy, postupy i výstupy, díky čemuž je dostatečně ohraničený, tedy i pozorovatelný a popsatelný. Diplomantka je zaměstnankyní nemocnice, tudíž má přístup k monitorovanému procesu, včetně k personálu, který v něm sehraává klíčové role. Z tohoto důvodu považují splnění cíle práce i za reálné. V empirické části pak autorka počet cílů zvyšuje na tři, když k původně stanovenému popisu přidává ještě porovnání množství typů zaznamenaných dat a to mezi prvními kvartály roku 2018 a 2019. Posledním nově přidaným cílem je pak zjištění, zda v první čtvrtletí rok 2019 došlo k navýšení počtu zaznamenaných nežádoucích událostí. Poslední cíl je, vzhledem, k formulaci druhého cíle nadbytečný.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Teoretická část práce není příliš rozsáhlá. Autorka se v ní věnuje nežádoucím událostem a systémům jejich sledování. Stručně pak popisuje systémy řízení kvality a proces řízení změny. Kapitoly vytváří vhodný tematický základ, nicméně autorka v nich setrvává na obecnější rovině. V empirické části práce mají kapitoly logický chronologický sled. Umožňují čtenáři detailně sledovat průběh zaváděných změn ve hlášení nežádoucích událostí, včetně dosažených výstupů tohoto procesu.
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních, míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomantka využila ke zpracování práce rozsáhlé množství relevantních zdrojů, včetně zahraničních. Mezi autory nechybí jedinci, kteří se dlouhodobě věnují klíčovému tématu v diplomové práci zachyceným a to jak na praktické, tak na teoretické úrovni. Postrádám snad jen větší zastoupení článků z odborných časopisů zaměřených na tematiku řízení kvality ve zdravotní péči nebo časopisů orientovaných na řízení změn ve stejné oblasti.
	a) výborně

5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Sběr dat probíhal formou nově zavedené interní dokumentace mající podobu buď dotazníků, které byly umístěny do NIS, nebo elektronických formulářů. Personál byl proškolen v práci s novou dokumentací a motivován k odpovědnému přístupu při zaznamenávání nežádoucích událostí. Díky tomuto metodologickému uchopení diplomantka pracovala s tvrdými daty, což jí umožňovalo zaznamenávat dosažený výkon jak na úrovni celé nemocnice, tak v jednotlivých odděleních. Výskyt nežádoucích událostí dokázala diplomantka zachytit v delším časovém úseku, minimálně po dobu jednoho roku, v některých případech i dvou let. Popis výsledného stavu byl proveden formou dotazníkového šetření, které doplnily rozhovory s 10 lékaři a manažerem kvality.	
6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Vzhledem ke skutečnosti, že v době zahájení popisované organizační změny docházelo buď k žádnému, nebo jen k nahodilému sledování nežádoucích událostí, mají záznamy nově identifikovaných výskytů těchto jevů vysokou vypovídací hodnotu a dokumentují změnu přístupu nemocničního personálu k tomuto procesu. Popis dosaženého stavu, založený na výstupech z dotazníkového šetření, které doplňují rozhovory s 10 lékaři, má omezenou vypovídací hodnotu, tedy pokud jej prováděla diplomantka. Mohlo se stát, že respondenti nechtěli být vůči tazatelce kritičtí, neboť pro ně byla hlavní osobou spojovanou se zaváděnou změnou.	
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomantka splnila první cíl, když naplnila svůj hlavní záměr a popsala způsob, kterým byl ve zvoleném nemocničním zařízení systematizován záznam nežádoucích událostí. Práce také obsahuje srovnání výskytu nežádoucích událostí v prvních kvartálech roku 2018 a 2019. I v tomto případě tak došlo ke splnění druhotně definovaného cíle práce.	
8. Hodnocení formální stránky práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Po formální stránce práce nevykazuje zásadní nedostatky. U některých stránek (např. 29, 37, 53, 67, 82, 83) bych však autorce doporučil volbu jiného formátování	
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce má praktický užitek. Ukazuje, že zavedení systému hlášení nežádoucích událostí do chodu „okresní“ nemocnice je možné a odhaluje také přínosy tohoto kroku. Práce navíc nabízí formáty interních dotazníků sloužící ke sběru potřebných dat. Podobou těchto dotazníků se mohou nechat inspirovat i zástupci jiných zdravotnických zařízení a přizpůsobit je svým podmínkám.	
10. Otázky k obhajobě	1) Popište, jak přesně probíhalo „face to face“ dotazování, které zmiňujete na straně 85. 2) SWOT analýza vytvořená manažerem kvality (str. 91) je managementu nemocnice poměrně kritická. Jaká doporučení byste managementu směřovala na základě obsahu této SWOT analýzy?	
11. Celkové zhodnocení práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce se věnuje aktuálnímu tématu a popisuje jakým způsobem je možné do „okresní nemocnice“ zavést systém měření nežádoucích událostí. I když autorka pracuje s rozsáhlým počtem odborných zdrojů má teoretická část menší rozsah a diplomantka v ní u klíčových tematických celků zůstává na vstupní úrovni. Chybí práce se zdroji pocházejícími ze	

	zahraničních odborných časopisů orientovaných na řízení kvality ve zdravotní péči nebo na řízení změn v nemocničním prostředí.
--	--

.....
podpis autora posouzení

Dne 4. července 2019