

OPONENTSKÝ POSUDEK NA DILOMOVOU PRÁCI

Bc. Marty Celarové

Zvládání komunikačně náročných situací v přímé péči o pacienta

Diplomová práce se věnuje tématu komunikace ve zdravotnictví a možnostem jejího zlepšení u zdravotnických pracovníků. Je to téma stále aktuální a potřebné. Jak dokládají výzkumy i zdravotnická praxe, dobrá komunikace provázená porozuměním mezi pacientem a zdravotnickým pracovníkem zvyšuje spolupráci v léčbě a tedy i její pozitivní dopady. Navíc má diplomová práce za cíl zmapování problematických situací českých zdravotníků, což má sloužit jako podklad pro vytvoření mobilní aplikace pro zefektivnění komunikace ve zdravotnictví. Oceňuji, že diplomová práce má přesah a přímé vyústění do zdravotnické praxe.

Diplomová práce je klasicky členěná na literárně-přehledovou a empirickou část. Celkově je napsaná na 103 stranách, dále obsahuje seznam literatury a přílohy. Teoretická (cca 70 stran) a empirická část (cca 30 stran) jsou svojí délkou značně nevyvážené, nedomnívám se ale, že to je na úkor empirické části, nýbrž velmi podrobného zpracování literárně-přehledové části. Seznam literatury je početný. Autorka čerpala jak z české, tak i zahraniční literatury. Její výběr je odpovídající tématu. Kladně hodnotím, že autorka využila zejména početné výzkumné studie v dané oblasti. Vycházela taky z aplikace již fungující.

Literárně-přehledová část se věnuje zejména komunikaci ve zdravotnictví. Probírá téma komunikace s pacienty, jejich rodinami, s kolegy v rámci zdravotnických týmů, vhodné a doporučované a naopak nevhodné způsoby komunikace v různých situacích. Autorka se těmito tématům věnuje velmi podrobně. Téma komunikace je nesmírně obšírné, vybrat podstatné informace není snadným úkolem, což může být taky důvodem někdy se opakujících informací, avšak u jiné skupiny komunikujících. Zároveň ale podané informace odrážejí autorčin přehled v dané problematice, její zájem a praxi v tomto tématu, což dokládá i výběrem použité literatury a znalostí existujících možností vzdělávání v této oblasti.

V empirické části si autorka kladla za cíl zmapovat komunikačně náročné situace českých zdravotníků. K naplnění cíle využila dotazníkové šetření prostřednictvím k těmto účelům vytvořené dotazníkové metody. V první části dotazníku autorka uvádí otázky na pacienta a příbuzné, ale příbuzných se týká jen jedna. Co jí vedlo k tomu, že otázka na příbuzné je jen jedna? Možnosti odpovědí na otázky v dotazníku jsou na škále, akorát u posledního souboru otázek škálování chybí. Z jakého důvodu tady autorka zvolila jiný design otázek bez stupňování? Výzkumný soubor je vzhledem ke specifické profesi ve zdravotnictví heterogenní a je zastoupen převážně ženami, autorka se k tomuto vztahuje v rámci diskuse. Výsledky jsou prezentovány prostřednictvím koláčových a sloupcových grafů. V kvalitativní části práce by přehledností výsledků pomohla práce s odlišením typu písma (zejména u 2. otázky). Odpověď pacienti mezi sebou bych nezařadila mezi

další kolegové, ale pacienty (s. 91). Z čeho autorka usuzuje, že by zdravotníci uvítali nějakou pomůcku/aplikaci? Na s. 97 autorka píše, že vnímání mediků je spíše tématem pacientů, nedomnívám se, že tomu tak je. Výzkumný soubor byl tvořen různými zdravotnickými profesemi, od lékařů přes zdravotní sestru a klinickou psycholožku. V teoretické části práce autorka píše u části věnované komunikačním problematickým situacím zdravotních sester jejich specifika proti lékařům, avšak v empirické části a ani při tvorbě aplikace toto téma nezohlednila (např. které informace může sestra sdělit, jak zvládnout situaci, kdy sestra ví a pacient ne, ale vyjádřit se musí lékař apod.). Plánuje ještě zahrnout tuto další specifikaci pro další práci s mobilní aplikací? Kladně hodnotím přímý výstup práce, a to navržení konkrétní mobilní aplikace v oblasti komunikace pro zdravotníky. Autorka tento návrh uvádí v přílohách práce. Kladně hodnotím taky úvahy o rozšíření obsahu aplikace, které autorka uvádí na s. 96.

V diskusi autorka diskutuje limity výzkumu a výzkumného souboru a vyjádřuje se k navrhované aplikaci. I když je praktickým výstupem práce vytvoření mobilní aplikace, uvítala bych v diskusi i zamyšlení nad získanými výsledky výzkumu.

Po formální a grafické stránce je práce na dobré úrovni. V úvodu práce je drobný překlep - autorka uvádí, že bakalářskou práci vypracovala samostatně. Na s. 91 autorka píše “problematické lékaře mezi sebou” - myslela problematickou komunikaci lékařů mezi sebou?

Celkově práci hodnotím kladně. Autorka prokázala odborný přehled ve zvoleném tématu. Pozitivně hodnotím výběr tématu a praktický výsledek a možnosti jeho využití v praxi. Mnohé uvedené připomínky vnímám jako další podněty k práci s tématem.

Otázky do diskuse:

Jaká je představa práce s mobilní aplikací, její konkrétní praktické využití?

Zjišťovala autorka nebo tým, v rámci kterého pracuje, i předběžný zájem o takovouto aplikaci u zdravotnických pracovníků?

Diplomová práce Bc. Marty Celarové splňuje požadavky na ní kladené. Doporučuji jí k obhajobě. Navrhuji klasifikovat výborně.

V Praze, 19.6.2020

PhDr. Katarína Loneková, Ph.D.