

Univerzita Karlova v Praze
Fakulta humanitních studií, katedra Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Diplomová práce: **Management mimořádných událostí**

Autor: Bc. **Jitka Řehořová**

Vedoucí diplomové práce: MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.

V úvodní části autorka stručně vymezuje téma diplomové práce a charakterizuje principy managementu mimořádných událostí, definuje co rozumíme pod pojmem mimořádná událost a uvádí obvyklou klasifikaci, zabývá se otázkou bezpečné péče. Uvádí také přehledně jednotlivé formy pochybení zejména v ošetrovatelské péči, a to jak na základě literárních pramenů tak vlastní zkušenosti stejně tak jako jednotlivé skupiny pacientů, kteří jsou pochybením (či mimořádnými událostmi obecně) nejvíce ohroženi.

V další části práce diskutuje možnosti odhalování a sledování mimořádných událostí, význam, způsob a pravidla jejich hlášení. Dále se podrobněji zabývá jednotlivými typy mimořádných událostí, které jsou relevantní z pohledu její praxe manažerky ošetrovatelské péče v nemocnici. Zejména jsou analyzovány pády pacientů, což je problém, který je dosud v mnoha nemocnicích podceňován. Autorka ukazuje možnosti přístupu k pádům a podává návrh na systémové řešení v rámci nemocnice. Dále se zabývá napadením personálu, násilím jak vůči pacientům tak vůči personálu, také toto téma diskutuje jak z teoretického pohledu tak z vlastní zkušenosti, a to opět s praktickým návrhem systémového přístupu. Obdobně ale stručněji je zpracována také otázka chybného podání léku, špatné identifikace pacienta, poranění zdravotnického pracovníka, výskytu dekubitů, selhání zdravotnické technologie. Všechny tyto příklady byly vybrány na základě zkušenosti, podpořené kvalitativním výzkumem v zařízení.

Autorka poté charakterizuje management rizik, jednotlivá rizika ve zdravotnictví, zejména ošetrovatelské péči, z pohledu jejich závažnosti a teoretickou část uzavírá „sedmi strategiemi ke snížení rizika pochybení na oddělení“, kdy volně vychází z literatury a doplňuje tyto zásady vlastními zkušenostmi.

V empirické části popisuje autorka způsob, kterým získávala data pro svou práci a také metodologii. Pro kvantitativní část výzkumu, která je obsáhle a podrobně zpracována s použitím adekvátních statistických metod potřebovala autorka získat kvalitativními přístupy relevantní údaje jednak pro správné sestavení dotazníku pro další šetření, jednak pro adekvátní konstrukci hlášení o mimořádných událostech. Autorka reflektuje skutečnost, že focus groups mohly být ovlivněny skutečností, že pracuje v nemocnici na manažerské pozici a je de facto nadřízenou pracovníků, kteří se diskuse ve skupinách zúčastnili a uvádí způsob, jak se snažila toto zkreslení minimalizovat. Já osobně se domnívám, že diskuse a společné vytváření podkladů tímto procesem je důležité nikoli tak z pohledu relevance vědeckých výstupů, ale manažerské praxe, kdy měla možnost získat důležité informace v rámci svého týmu a adekvátně na ně reagovat. Zdůrazňuji také skutečnost, že kvalitativní přístup byl vlastní přípravnou fází na šetření kvantitativní, dotazníkové, které je hlavním výstupem empirické části.

Výsledky dotazníkového šetření jsou prezentovány po jednotlivých otázkách, jsou uvedeny v tabulce i formou grafu. Autorka tyto výsledky diskutuje vzhledem k pracovním hypotézám, které si v úvodu stanovila. Dochází také k závěrům, na které oblasti managementu mimořádných událostí je třeba se dále zaměřit a které problémy je třeba v této souvislosti řešit.

Závěrem: Jedná se o adekvátní zpracování velmi aktuálního problému mimořádných událostí z pohledu managementu ošetrovatelské péče.

Návrh hodnocení: Výborně

V Praze dne 7. září 2008