

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce: Jeden namísto šesti: má centralizace operačního řízení zdravotnické záchranné služby vliv na kvalitu péče?

Jméno studenta: Bc. Jan Bradna

Zaměření studia: řízení

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vrzáček

Práce studenta Bc. Jana Bradny se v teoretické části zabývá obecnými aspekty operačního řízení záchranné služby a možnostmi objektivního měření jeho kvalitativních parametrů. V praktické části student tyto teze aplikuje do praxe na konkrétním příkladu vyhodnocení systémových dopadů sloučení šesti zdravotnických operačních středisek záchranné služby Středočeského kraje do jednoho.

Z hlediska obsahového konstatuji, že se práce v pozitivním smyslu výrazně vymyká průměru. Systematický přístup k problematice řízení, včetně objektivizace důsledků změn, není totiž v prostředí zdravotnictví vůbec pravidlem. Co se problematiky kvalitativního hodnocení práce operačního střediska týče, označil bych práci v našich podmínkách bez nadsázky za zcela průkopnickou.

Těžiště práce spatřuji zejména v praktické části. Ta poskytuje naprosto unikátní, v tomto rozsahu dosud u nás nikdy nepublikovaná data o vybraných kvalitativních parametrech práce operačního střediska.

Z metodologického hlediska je samozřejmě možné diskutovat např. o vhodnosti výběru jednotlivých konkrétních lokalit v hodnocení dostupnosti skupin RLP a o tom, do jaké míry lze výsledky z nich vztahovat na celek, stejně jako o metodice statistického vyhodnocení dat, kde by – důsledně vzato – mohly být pro potvrzení hypotéz použity některé pokročilejší statistické metody. Nicméně v rámci možností, které autor pro zpracování měl, považuji zpracování za maximálně vhodné a dostačující. Za klíčové navíc nepovažuji zpracování konkrétních dat, ale vytvoření a zdůvodnění metodiky jejich sběru a vyhodnocení. Tato metodika by mohla – a měla – být inspirací pro manažery všech záchranných služeb.

Práce má tedy v tomto ohledu i zcela praktický dopad.

Výsledky praktické části navíc upozorňují na to, jak nedůsledná, často přesněji řešeno žádná, je kontrola kvality ve zdravotnictví. Odborníci to samozřejmě tuší (ale zpravidla to - raději - nemají nijak podloženo), ale domnívám se, že „neznalého“ laika mohou až vyděsit data svědčící o tom, že na „malých“ operačních střediscích je 99. percentil doby odezvy na příchozí volání na tísňovou linku nekonečných 32 sekund a v nejzatíženějších dnech není malý dispečink schopen reagovat na tísňové volání do přijatelných 10 sekund až ve 2/3 (!) případů. Je zřejmé, že tento stav trval roky (a to nejen na předmětném území), aniž by se tím jakákoliv odpovědná instituce zabývala a případně se snažila dosáhnout lepších výsledků. Bohužel – naprostá většina diskuzí o kvalitě se místo toho odehrává v rovně „myslím si...“, případně „máme nový přístroj a péče je tudíž kvalitnější...“, případně „stanovíme kratší dojezdovou dobu a záchranka bude fungovat lépe“.

V reálu přitom často vůbec netušíme, co přesně se v systému děje, zda a jak jsou vůbec pravidla respektována a jaké přesně důsledky mají jednotlivé – navenek „jednoduché a populární“ změny. Předložená práce ukazuje cestu, kterou se dříve nebo později musí moderní systém záchranné služby vydat, nechce-li skončit s velkou ostudou poté, co se najde někdo, kdo se věci konečně začne seriózně zabývat.

Z hlediska formálního práce splňuje a překračuje stanovené požadavky jak co do rozsahu, tak po stránce úpravy. Práce s literaturou svědčí o vyzrálosti autora – uvedené citace nejsou formální, vztahují se k dané problematice a jejich počet (98) je výrazně nadprůměrný. Práce není zcela prosta chyb v textu - obsahuje ojedinělé překlepy (někdy i s nádechem kybernetického původu – viz záměna „menší“ a „mešní“ na str. 14, patrně výsledek automatické opravy textu), v tabulce na str. 69 vypadl popis hlavičky apod., nicméně počet chyb je minimální. Logická stavba textu je srozumitelná, všechny pojmy jsou vysvětleny dostatečně, celkově je práce zpracována velmi „čtivou“ formou. Ve zkrácené formě (a případně po drobných úpravách co se statistického zpracování týče) by byla práce velmi vhodná pro publikaci v odborné literatuře, a to i v zahraničí.

Závěr: Práci DOPORUČJI k obhajobě a hodnotím ji stupněm VÝBORNĚ.

Posudek vypracoval: MUDr. Ondřej Franěk

Datum: 30.8.2012

