

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
1. lékařská fakulta
ÚSTAV TEORIE A PRAXE OŠETŘOVATELSTVÍ
140 59 Praha 4 – Krč, Vídeňská 800

Posudek oponenta bakalářské práce

Název bakalářské práce	Komunikace v ošetrovatelství se zaměřením na ambulantní složku - konflikty
Autor práce	Kateřina Horová
Název studijního oboru	Všeobecná sestra
Forma studia	Kombinovaná
Vedoucí práce	PhDr. Alena Mellanová, CSc., ÚTPO 1. LF UK
Oponent práce	Mgr. Jaroslav Pekara, ÚVN Praha
Akademický rok	2011 / 2012

Posudek

Volba tématu

Téma závěrečné práce je velmi aktuální, což dáno především urychleným rozvojem medicíny a systému zdravotních služeb, kdy v důsledku technického pokroku byla opomenuta etika a komunikace s pacienty. V zahraničních zemích (zejména USA) se množí právní stížnosti pacientů na nedostatky zdravotníků v komunikaci. Tento fenomén je nám varováním, protože pokud se zdravotníci nenaučí jednat se svými klienty, budou se muset naučit jednat s jejich právníky.

Teoretická část

Úvod – v pořádku

Kompakt teoretické práce:

- Celá teoretická část budí dojem práce slohové, než bakalářské. Studentka nepracuje s literaturou, pouze opisuje texty z učebnic a odborné literatury. V mnohých případech nejsou použity nepřímé citace.
- Necitované kapitoly (nepřímé citace): str. 10 – 12, 15 - 18, 21 – 22, 24, 25 – 26, 37, 44,
- Při přímých citacích neuvádí citovanou stranu, v odkazu pod čarou uvádí chybně celkový počet stran publikace.
- Studentka neukončuje věty tečkou – není jasné, kde věta končí, v textu se nachází přes 40 vět, které nejsou ukončeny interpunkčním znaménkem. Spousta vět je také nesprávně rozdělena čárkou – chybí čárka.

- Většina odstavců není zvýrazněna (5 cm od okraje strany), struktura textu budí dojem slidů z ppt. prezentace, text nenavazuje a struktura je odbytá (např. str. 12).
- Názvy podkapitol jsou uvedeny malým písmem (1.1.)
- V teoretické části chybí objasnění emocí a emotivního jednání při konfliktech, které je pro zvládání problematiky klíčové.
- Teoretická část postrádá komparaci literatury, chybí přínos knih o komunikaci/konfliktech se zaměřením na práci všeobecné sestry.
- V práci se nevyskytují rizikové faktory, které mohou být predisponující pro vznik konfliktů ve zdravotnictví (negativní emoce, neprofesionální chování zdravotníků, vliv managementu na konflikty).
- V textu se vykytují nejasnosti:
 - str. 13.: „Neverbální komunikaci se někdy říká „řeč těla“; při popisu odstavce o chůzi a držení těla, se studentka drží pouze jedné literatury (dle Adamczyk a Bruno (2005) se však jedná o mýty v nonverbální komunikaci), studentka neuvádí, jak je možné provokovat klienta neverbálními gesty.
 - str. 13 a 14. - studentka užívá nepřesné hovorové termíny, např. mnohokrát, ohromen množstvím apod.
 - str. 15 – „*prvním pohledem to začíná a taky někdy končí*“ (věta nedává smysl), studentka neuvádí, že nejdůležitější je propojení složek komunikace.
 - Studentka v několika případech používá termín zdravotní sestra, místo všeobecná sestra.
 - Studentka uvádí na str. 20 kapitolu „**Vztah mezi zdravotníkem a nemocným**“, tato kapitola však v textu nenavazuje.
 - str. 21 - nesprávné uvedení zákona (Zákon č. 20 z r. 1966 O zdraví lidu)
 - str. 21 - 22 – velice bodové, není kompaktní z hlediska textu
 - str. 28 - není rozdělen verbální a fyzický konflikt
 - str. 29 – 30 – v podkapitole **Jak předcházet konfliktu** je uvedena pouze jedna technika. Technik je celá řada, uvedené doporučení je slabé.
 - str. 30 – znění: „*I přes toto členění konfliktů nelze říci, že ten daný konflikt patří do té určité skupiny.*“, je nejasné.
 - str. 31 – fáze konfliktu jsou uvedeny pouze od jednoho autora
 - str. 32 – 33 – V jakém kontextu s názvem práce jsou uvedeny Role sestry?
 - Str. 35 – podkapitola **Komunikace sestry – pacient a bariéry...** měla navazovat v kapitole 1.4.
 - str. 40 věty „*Chápu, proč máte pocit ukřivděnosti, asi bych ho také měla...*“ a „*Uvědomuji si, že je to pro vás velmi těžké,* nejsou dle mého názoru správné pro použití ve zdravotnictví.
 - str. 43: „*Jsou 4 způsoby odmítnutí žádosti...*“; studentka popisuje jen tři.
 - str. 44 – 46 obsahuje nesourodý výčet *chyb a nedostatků při komunikaci*. Problematika je však zanořena do kapitoly, se kterou téma nesouvisí a čtenář i klade otázku: „*Co k čemu patří a jakou to má souvislost?*“
 - str. 46, věta: „*Důvody pro konflikt mohou spočívat i v situaci, kdy se připisují úmysly, překrucuje se skutečnost nebo se utíká od tématu, případně i prohnanými emočními reakcemi (Praško, Prášková, 1996).*“

Studentka se v úvodu zmiňuje, že uvede, jak konfliktům předcházet. Bohužel v práci bližší uvedení nenalézám, s výjimkou kapitoly *asertivní chování*, kde je však nenajdeme návod pro určitou konkrétní situaci, nýbrž teoretické pojmy a vysvětlování dané asertivní techniky, nikterak nenacházím praktické použití.

Empirická část

Praktická část:

- str. 47. Cíl 2 a Cíl 3: *Zjistit, jaký vliv a zda vůbec...* nepřesná formulace cíle, obsahuje dvě složky – jaký vliv a zda vůbec. Hypotéza 4 obsahuje termín *zdravotní sestra*.
- str. 48. *„Zkoumaným vzorkem pro mou práci byli pacienti čekající v čekárně na interní ambulanci – centrální příjem (LSPP) a chirurgickou ambulanci.“* Vliv respondentů je tak jednostranný. Proč nebyly dotazníky předloženy i všeobecným sestřím?
- V celé praktické části se vyskytují gramatické chyby při psaní závorek a procentuálního vyjádření.
- Při popisu grafů a tabulek chybí znění a číslo otázky, v grafech chybí popisky dat.
- str. 59 nesprávně popsán graf, studentka užívá různé typy grafů
- str. 61. Otázka *„Jaké podmínky by podle vás měli být splněny, aby ve zdravotnictví nedocházelo ke konfliktům?“* Je položena z jedné strany mince – od pacientů, navíc je pro malý počet respondentů 10 možností, což zkresluje výsledek, protože respondent si musí vybrat. V možnostech volby chybí tréninky komunikačních dovedností, které dle studií poukazují na přínos v oblasti řešení konfliktů (*Bylund et al 2008, Brown J. 2008; Street, Makoul et al 2009*).
- str. 62 otázka *„Máte za sebou nějaký konflikt se zdravotním personálem?“* By měla být položena lépe, např. *Máte za sebou nějaký konflikt se zdravotním personálem v posledním roce?*
- Co znamená v tabulce č. 17 slovo porodnice?
- Výsledek otázky č. 17. je zkreslený, protože není zřejmé, co respondenti považují za *neprofesionální chování všeobecné sestry*.
- Od otázky č. 16 je průzkum orientován pouze na 22 respondentů.
- Poslední otázka *„Myslíte si o sobě, že zvládáte náročné životní situace?“* je bezvýznamná. Respondenti odpovídají ze své pozice na základě zkušenosti a navíc není definován stav náročné životní situace.

Diskuze:

- Diskuze k tomuto tématu je příliš krátká. Studentka by měla v diskuzi rozebrat hypotézy, dokázat je obhájit a podpořit komparaci dat s jinými pracemi. Nic z toho se v diskuzi nenalézá.
- V závěru studenta tvrdí: *„Hlavní rozdíl mezi konflikty na lůžkovém oddělení a na ambulanci je ve zdroji konfliktu, tedy v tom kdo konflikt vyvolává. Na lůžkovém oddělení nejčastěji konflikt vyvolává klient. A to především svým chováním a postojem k nemoci. Na ambulantní složce je tomu naopak. Konflikt zde nejčastěji vyvolává sama všeobecná sestra. A to svou neprofesionální chování (to znamená nedostatečnou znalost komunikace mezi klientem a jí samotnou) a svou neochotou.“* Tvrzení studentky není jednak správně gramaticky, ale především chybí podložení daného názoru. V ČR neustále chybí kvalitně provedený výzkum na problematiku konfliktů a násilí v ošetrovatelství. V problematice konfliktů na ambulancích i na lůžkových odděleních samozřejmě rozdíl jsou, nicméně ne v takové míře, které popisuje studentka.

Závěr

- Studentka popisuje kompakt praktické části ve zkrácené verzi. Toto pojednání měla napsat do diskuze. V závěru práce má být všeobecně hodnocena práce.

Přílohy

Bez připomínek

Formální zpracování práce

Jak práce odpovídá normám, zákonným ustanovením a předpisům pro psaní závěrečných prací (Opatření děkana č. 10/2010) – uvedeno výše

Stylistická úroveň práce – uvedeno výše

Formální náležitosti (přehlednost, úprava tabulek, grafů, obrázků apod.)

- uvedeno výše

Celkové hodnocení práce (6 – 10 vět)

Závěrečná bakalářská práce by měla být výsledkem studenta, který písemnou formou předvede orientaci v daném tématu, práci s literaturou a schopnost pracovat s textem. Práce tyto body bohužel nespĺňuje – na danou problematiku je použito málo literatury, se kterou není pracováno způsobem, jakým je v odborném textu zvykem (práce kopíruje názory od jednoho autora a nesrovnává je s jiným). Při práci s textem má čtenář dojem, že čte bodový výčet, nikoli ucelenou formu. Jsou chybně uvedeny citace (přímé) a velké část nepřímých citací uvedena není. Praktická část se soustředí na dotazníkové šetření mezi pacienty, kteří hodnotí své zkušenosti a názory jedné městské nemocnice. Pro srovnání měl být předložen dotazník také všeobecným sestřám.

Práce odpovídá / neodpovídá požadavkům kladeným na bakalářskou práci

Doporučení / nedoporučení k obhajobě

Práci klasifikuji stupněm **v ýborn ě** ~~velmi dobře~~ **dobře** ~~ne~~ **ne** ~~prospěl/a~~

V případě hodnocení stupněm neprospěla uvést hlavní nedostatky práce a zdůvodnění tohoto rozhodnutí.

Otázky a připomínky k obhajobě práce (nutné)

- 1) Jak si představujete efektivní komunikaci ve zdravotnictví? Co by do ní patřilo?
- 2) Jak byste charakterizovala neprofesionální chování všeobecné sestry?
- 3) Myslíte, že navýšení finančního ohodnocení by zabránilo konfliktům, které vycházejí z nadměrného přetížení při práci všeobecné sestry na ambulanci?
- 4) Co je nejčastější příčinou konfliktních situací ve zdravotnictví?

Místo a datum vypracování
posudku posuzovatelem

11.1.2012

Podpis oponenta práce