

Ústav teorie a praxe ošetrovatelství 1. LF UK

Oponentský posudek

Název: Indikátory kvality ošetrovatelské péče jako součást systémů řízení kvality ve zdravotnických zařízeních

Autor práce: Bc. Pavla Kárníková

Vedoucí práce: Mgr. Dana Jurásková, MBA

Oponent: Mgr. Dita Seifertová

Volba tématu: Problematika sledování kvality ošetrovatelské péče ve vybraných zdravotnických zařízeních v České republice.

Cíle práce:

- Zjistit rozsah monitorování jednotlivých indikátorů kvality ošetrovatelské péče.
- Zjistit dobu sledování kvality ošetrovatelské péče.
- Zjistit nejčastěji používané nástroje vedoucí ke zvyšování kvality ošetrovatelské péče.
- Ověřit znalosti národních standardů a národních indikátorů ošetrovatelské péče.
- Zjistit, zda sestry ve vybraných zařízeních pracují s ošetrovatelskou dokumentací.
- Zjistit procento sledování jednotlivých indikátorů ve zdravotnických zařízeních.
- Zjistit subjektivní názor sester na ovlivnění indikátorů svou činností.
- Zjistit subjektivní názor sester na dosahovanou úroveň kvality poskytované péče.
- Na základě z dotazníku získaných informací ověřit platnost stanovených hypotéz.

Teoretická část: V teoretické části je nejprve rozebírána problematika historického vývoje Evropské Unie a jejích orgánů, které jsou principiální pro zdravotnictví a stanovují unijní standardy pro obory ošetrovatelství a porodnictví, a rovněž se věnují řízení, vedení a zavádění změn v zdravotnickém systému. Další část diplomové práce se zaměřuje na kvalitu ve zdravotnictví, v níž jsou charakterizovány jednotlivé modely používané v oblasti sledování kvality a popsány požadavky na získání akreditace. Kvalita zdravotnické péče je rozebrána v části, která specifikuje i její měření a zajišťování; pozornost je také věnována koncepci ošetrovatelství dle legislativních norem. Samostatná kapitola je věnována rozboru kvality ošetrovatelské péče. Kapitola následující specifikuje jednotlivé indikátory ošetrovatelské péče, které jsou výstižně popsány a zařazeny do procesu sledování kvality; nástroje a techniky řízení kvality jsou specifikovány v poslední kapitole.

Empirická část:

- *Užité metody šetření:* V diplomové práci bylo použito dotazníkové šetření; na základě stanovených cílů a hypotéz byl v návaznosti na teoretickou část práce autorkou vytvořen originální dotazník, který oslovené respondentky vyplňovaly samostatně. Definitivní verze dotazníku byla ustanovena až po realizaci pilotního průzkumu. Dotazník ověřoval znalosti zdravotních sester ze zkoumané problematiky a kladl vyšší nároky na odbornou způsobilost při jeho vyplňování.
- *Charakteristika zkoumaného vzorku:* Výběrovou metodou vznikl soubor nemocnic, jež tvořili zástupci zdravotnických zařízení z jednotlivých krajů ČR. Výběrový soubor respondentek tvořily zdravotní sestry pracující na pozici hlavní sestry nemocnice, vrchní sestry lůžkového i ambulantního oddělení, staniční sestry nebo řadové sestry. Testovaný soubor výzkumu byl tvořen 190 respondenty z 27 zdravotnických zařízení. Soubor sester byl vytvořen zástupkyněmi z 23 typů oddělení.
- *Výstupy, výsledky – jejich přínos:* Diplomová práce přinesla objektivizaci vstupních hypotéz získaných z vědomostí zdravotních sester v oblasti kvality zdravotnické péče prostřednictvím zmapování teoretických a praktických zkušeností dotazovaných sester. Práce taktéž potvrdila, že většina hlavních sester sleduje kvalitu ošetrovatelské péče prostřednictvím indikátorů, které byly v tabulce dopodrobna popsány a jejichž sledování je procentuálně v práci vyčísleno. Nejdůležitějším indikátorem bylo stanoveno sledování spokojenosti pacientů s ošetrovatelskou péčí. Pacient tak má možnost vyjádřit se k poskytované péči, čímž

zdravotnickému personálu napomůže reflektovat *kvalitu* nabízených služeb. Vývoj kvality ošetrovatelské péče hodnotila třetina dotazovaných jako *výrazně zlepšenou*, což indikuje vhodnost pokračování ve zvyšování kvality ve zdravotnických zařízeních. Diplomová práce rovněž potvrdila zřejmou závislost mezi sledováním kvality ošetrovatelské péče a sledováním indikátoru ošetrovatelské péče ředitelem a hlavní sestrou nemocnice; je vidět, jak podstatný by měl být kladen důraz na práci top managementu v oblasti kvality ve zdravotnictví; potvrdila se také spojitost mezi existencí oddělení sledující úroveň kvality a kvalitou v daných zdravotnických zařízeních, což naznačuje potřebu rozšiřovat a zkvalitňovat taková oddělení. Byla potvrzena potřeba znalostí sester v oblasti národních indikátorů kvality, které výrazně zlepšují danou kvalitu a naopak snižují výskyt možných nežádoucích jevů. Práce nicméně nepotvrdila vztah mezi kvalitou ošetrovatelské péče a aktuální právní normou, což autorka přisuzuje nedostačující době pro přeměnu legislativních norem pro zdravotnická zařízení. V oblasti vzdělání hlavních sester se potvrdila teorie, že kvalita ošetrovatelské péče nezávisí na vzdělání hlavní sestry; výsledek nemusí být však objektivní v rámci ČR z důvodu počtu oslovených respondentek. V neposlední řadě bylo dokázáno, že nezáleží na používané metodice ve sledování kvality, ale na řádném zavedení a splňování jejích požadavků; podstatná je tedy hlavně funkčnost řízení kvality. Poslední hypotéza vyvrátila tvrzení o závislosti kvality ošetrovatelské péče na délce zavedení a sledování indikátorů. Většina zdravotnických zařízení sleduje minimálně jeden indikátor 3 až 10 roků, což dokazuje nutnost neustálého zlepšování, zkvalitňování a zvyšování povědomí zdravotnických pracovníků o kvalitě péče.

Literatura a práce s literaturou: Autorka použila dostupnou literaturu, která se týká zkoumané problematiky. Z hlediska obecného, historického i forenzního, považují čerpanou literaturu za dostatečnou včetně odkazů na elektronické stránky; co bych pouze vytkla je nedostatečné citování z pramenné literatury v teoretické části – jistě by napomohlo lepšímu pochopení zkoumané látky. Nedůsledně použitý je také citační úzus.

Formální náležitost, vnější úprava, přehlednost: Práce splňuje formální požadavky na diplomové práce. Její úprava a přehlednost je na dobré úrovni.

Kvalita příloh: Příloh je celkem 11. Obsahují Věstník MZ ČR, MO č. 9 Koncepci ošetrovatelství, tabulku pro výpočet rizika vzniku dekubitů, Metodické opatření MZ č. 16/1998. Přílohy SAK – Národní akreditační standardy

pro nemocnice, JCI standardy, ANA standardy. Dva dotazníky; první, který byl použit v předvýzkumu a druhý originální, jenž byl použit autorkou pro vlastní výzkum. Dotazník se vztahuje k vymezeným cílům a hypotézám. Dále vzory ošetřovatelské dokumentace, kontingenční tabulky a informace pro žadatele/držitele certifikátů Quality Management systém EN ISO 9001:2000.

Celkové hodnocení práce: Práci hodnotím jako zdařilou. Po stránce formální i obsahové. V odborné literatuře se jedná o ojedinělý pokus komplexně uchopit problematiku kvality ošetřovatelské péče. Obsahuje obecný návod na zavedení nebo alespoň zlepšení kvality ošetřovatelské péče ve zdravotnických zařízeních. Jedinečnost rovněž vidím v uvedeném zjišťování teoretických a praktických vědomostí a znalostí, které by měly být pravidelně sledovány. Menší nedostatky vidím v práci s literaturou a v poměrně rozsáhlém záběru diplomové práce. Větší pozornost by mohla být věnována závěru práce a specifikaci splnění či nesplnění stanovených cílů. Vzhledem k důležitosti sledování a rozvíjení kvality ošetřovatelské péče hodnotím práci jako celkově přínosnou pro oblast ošetřovatelství.

Otázky k obhajobě: Představte si, že byste byla zakladatelkou oddělení kvality ošetřovatelské péče ve zdravotnickém zařízení, které má cca 200 sester. Jak byste postupovala při zahájení procesu sledování ošetřovatelské kvality (indikátorů) v takto velkém zařízení?

Ve své práci zmiňujete nedostatky, které vidíte v nejednoznačné odpovědnosti ve sledované kvalitě ošetřovatelské péče. Co tím myslíte?

Kdybyste byla pacientem, jenž si může vybrat, do kterého zdravotnického zařízení půjde na operaci (např. tonzilektomii), jaké zařízení (a proč) byste si vybrala? – Zařízení, které má mezinárodní akreditaci JCI, zařízení, které je držitelem akreditace SAK nebo zařízení, které akreditaci nemá. Proč jste zvolila tu či onu variantu?

Návrh klasifikace: Velmi dobře

V Praze 23. května 2006

Podpis oponenta:

