

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra zdravotnických studií

**Vliv pracovního prostředí na kvalitu
poskytované ošetrovatelské péče**

bakalářská práce

Autor práce: Lucie Kohoutová

Vedoucí práce: PhDr. Iva Dubnová

Jihlava 2019



Vysoká škola
polytechnická
Jihlava



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Lucie Kohoutová
Studijní program:	Ošetrovatelství
Obor:	Všeobecná sestra
Název práce:	Vliv pracovního prostředí na kvalitu poskytované ošetrovateľské péče
Cíl práce:	Zjistit, jak zaměstnanci vnímají své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovateľské péče.

PhDr. Iva Dubnová
vedoucí bakalářské práce

PhDr. Vlasta Dvořáková, PhD.
vedoucí katedry
Katedra zdravotnických studií

Abstrakt

Bakalářská práce je zaměřena na téma Vliv pracovního prostředí na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Cílem této bakalářské práce je zjistit, jak vnímají zaměstnanci své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Současný stav problematiky popisuje pozitivní pracovní prostředí a působící vlivy na spokojenost pracovníků. Dále se zabývá osobností zdravotníka a jeho motivací k výkonu práce. Následně se zmiňuje o ošetrovatelství, ošetrovatelské péči, rozdělení a kvalitě péče. Ve výzkumné části jsou představeny výsledky výzkumu získané pomocí dotazníkového šetření. V závěrečné části práce je zhodnocení výsledků a doporučení pro praxi.

Klíčová slova

Pracovní prostředí; spokojenost; zdravotnický pracovník; ošetrovatelská péče; kvalita

Abstract

The bachelor thesis is focused on the theme of The influence of working environment on the quality of provided nursing care. The goal of this bachelor thesis is find out how employees perceive their working environment and what influence it has on the quality of provided nursing care. The present state of the issue describes positive working environment and influences affecting workers' contentment. It also engages the personality of a health professional and his motivation for work performance. Then the thesis mentions nursing, nursing care, classification and quality of care. In the research part are introduced results of research obtained by questionnaire survey. In the end of the thesis is evaluation of results and recommendation for practice.

Key words

Working environment; contentment; health worker; nursing care; quality

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 25. dubna 2019

.....
Podpis studenta/ky

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala mé vedoucí bakalářské práce PhDr. Ivě Dubnové za trpělivost, odborné vedení a čas, který mi během psaní práce věnovala. Také děkuji zdravotnickému zařízení v Havlíčkově Brodě, které mi umožnilo výzkum provést a všem respondentům, kteří se zúčastnili mého dotazníkového šetření. Dále bych chtěla poděkovat své sestře za cenné rady a zkušenosti. V neposlední řadě moc děkuji rodině a mému příteli, kteří mě během studia podporovali v maximální možné míře.

Obsah

Úvod.....	10
Motivace	11
Cíl práce.....	12
1 Současný stav problematiky	13
1.1 Pracovní prostředí	13
1.1.1 Pozitivní pracovní prostředí.....	14
1.1.2 Spokojenost na pracovišti	15
1.2 Zdravotnický pracovník	17
1.2.1 Osobnost sestry	18
1.2.2 Motivace zdravotnických pracovníků.....	19
1.3 Ošetrovatelství.....	20
1.3.1 Ošetrovatelská péče	20
1.3.2 Formy ošetrovatelské péče.....	21
1.3.3 Kvalita péče	22
2 Výzkumná část.....	24
2.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky	24
2.2 Metodika výzkumu.....	24
2.3 Charakteristika vzorku respondentů a výzkumného prostředí	25
2.4 Průběh výzkumu.....	25
2.5 Zpracování dat.....	25
2.6 Výsledky výzkumu.....	26
2.7 Diskuze.....	41
2.8 Návrh řešení a doporučení pro praxi	44
Závěr	45
Seznam použité literatury	46

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondenta	26
Graf 2: Věk respondenta	27
Graf 3: Dosažené vzdělání	28
Graf 4: Délka praxe.....	29
Graf 5: Oddělení	30
Graf 6: Spokojenost na pracovišti.....	31
Graf 7: Motivační faktor	34
Graf 8: Nepřetržitý provoz.....	35
Graf 9: Změna na oddělení	36
Graf 10: Dokumentace	37
Graf 11: Spokojenost pacientů.....	38
Graf 12: Kvalita péče	39
Graf 13: Dostatek prostředků.....	40

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pracoviště.....	32
Tabulka 2: Spolupracovníci	33

Seznam použitých zkratek

a kol. – a kolektiv

atd. – a tak dále

např. – například

ONPR – Oddělení následné péče a rehabilitace

Úvod

Hlavním tématem této bakalářské práce je pracovní prostředí, které zásadním způsobem může ovlivnit kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Určitě každý zaměstnavatel si přeje, aby jeho zaměstnanci pracovali tak, že jejich odvedená práce disponuje co nejvyšší možnou kvalitou. Na tuto problematiku působí mnoho faktorů, ale nemalý podíl na tom má právě pracovní prostředí, ve kterém zaměstnanci odvádí svou práci. Do příjemného pracovního prostředí bezpochyby patří i práce v sehraném týmu, která upevňuje dobré vztahy na oddělení a pracovní pohodu. (Rozsypalová, Šafránková, Vytejčková, 2009)

Jak uvádí Dvořáková a kolektiv (2012), lze totiž předpokládat, že pracovník v kvalitním pracovním prostředí odvede svou práci lépe, než pracovník, který nemá dobré pracovní podmínky.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na pracovníky zdravotnického zařízení v Havlíčkově Brodě, kde zkoumá spokojenost zaměstnanců na odlišných odděleních.

Celá bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, kdy První část se věnuje současnému stavu problematiky a Druhá část je věnována výzkumné části práce.

Teoretická rovina bakalářské práce, tedy současný stav problematiky se v první podkapitole věnuje rozboru pracovního prostředí, v podkapitole druhé představuje osobnost zdravotníka a ve třetí podkapitole se věnuje samotnému ošetrovatelství.

V praktické části bakalářské práce, tedy výzkumné části jsme rozebrali jednotlivé otázky, na které pracovníci nemocnice odpovídali. Dále jsme výsledky zodpovězených otázek vyhodnotili a přiřadili je k výzkumným otázkám, které jsme před zahájením výzkumu stanovili. V závěru práce jsme uvedli návrh řešení a doporučení pro praxi, které je zvláště rozděleno pro ošetrovatelský personál a management, na základě výsledků z provedeného výzkumu.

Motivace

Proč jsem si toto téma vybrala, je z jednoho prostého důvodu. Velice mě zaujalo a chtěla jsem se dozvědět více o této problematice. Výzkum k tomuto tématu jsem prováděla ve zdravotnickém zařízení v Havlíčkově Brodě, kam jsem po dobu mého studia docházela na praxi a kde bych v budoucnu jednou i ráda pracovala.

Hodnocení zaměstnanců je totiž jedno z důležitých ukazatelů dobrého pracoviště, proto jsem se zaměřila právě na toto zařízení.

Cíl práce

Cílem této práce bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Tento cíl, jsme rozebrali do tří výzkumných otázek. První výzkumná otázka, měla za úkol zjistit, jak zaměstnanci hodnotí své pracovní prostředí jako takové, kde poskytují ošetrovatelskou péči. Další výzkumnou otázkou jsme zkoumali, jak se odráží vliv pracovního prostředí na kvalitě ošetrovatelské péče. Třetí výzkumná otázka měla objasnit, co by zaměstnanci uvítali pro zlepšení pracovního prostředí.

1 Současný stav problematiky

V současné době se problematikou kvalitního pracovního prostředí zabývá mnoho výzkumů. Člověk totiž svou prací své pracovní prostředí dotváří. Aby byla úroveň pracovního prostředí vysoká, musí se stanovit i přijatelné podmínky za jakých by měla práce vznikat. Je třeba si uvědomit, že pro stoprocentní výkon zaměstnance je zapotřebí vhodné pracovní prostředí, které se odráží na kvalitě odvedené práce. (Malý, Král, Hanáková, 2010)

1.1 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je důležitou součástí práce ošetrovatelského týmu. Mělo by být dostatečně bezpečné, kde nemůže dojít k těžké havárii, poškození zdraví nebo úrazu a kde je zachována podpora tělesné, duševní i sociální pohody. V práci všeobecných sester tvoří pozitivní prostředí velkou roli, přináší spokojenost jich samotných, ostatních zaměstnanců a v neposlední řadě samozřejmě i pacientů. (Vévoda a kol., 2013)

V práci všeobecných sester a ošetrovatelského personálu obecně, hrozí mnoho rizikových faktorů. Nejčastěji to jsou biologické činitele, fyzická zátěž, chemické látky a dále pak i psychická zátěž. Míru rizika jednotlivých faktorů lze ve zdravotnických zařízeních rozdělit do čtyř kategorií. (Vévoda a kol., 2013)

Kategorie I. - Faktor se nevyskytuje a nemá vliv na zdraví ani pro handicapované.

Kategorie II. - Zátěž na pracovišti je v souladu s legislativou, ale může mít vliv na zdraví jedinců, kteří jsou více vnímaví.

Kategorie III. - Zátěž překračuje dané limity a může se negativně projevat na zdraví pracovníků. Musí se použít náhradní organizační a technická opatření.

Kategorie IV. - Míra rizika je velice vysoká a překračuje dané limitní hodnoty. Musí se dodržovat preventivní opatření. (Vévoda a kol., 2013)

Negativní vliv na zdraví způsobený fyzickou, senzorickou nebo psychickou zátěží nese spousty zdravotních komplikací. Onemocnění páteře a celého kosterního aparátu, svalů, kloubů, šlach, úponů kostí, ale i výskyt vyššího počtu úrazů na pracovišti. Míra zátěže se na každém oddělení může lišit. Obecně je jasné, že celkové snížení zátěže je možno

dosáhnout dostatečným počtem personálu, pomůcek k manipulaci s pacienty, ale i pomůcek k poskytování kvalitní ošetrovatelské péče a praktického prostorového řešení na oddělení. Pokud se na oddělení vyskytuje vyšší fyzická zátěž z důsledku manipulace s pacienty, měli by tuto práci vykonávat zejména muži. (Vévoda a kol., 2013)

V nemocnici se zaměstnanci setkávají i s dalšími škodlivými faktory, které mohou ovlivnit jejich zdraví. Mezi ně patří například hluk, ionizující záření, znečištěné ovzduší, vystavení karcinogenním chemikáliím a pesticidům. Dále mohou pracovníky postihnout i neurotická a psychosomatická onemocnění způsobená psychickou zátěží. Nevhodné rozvržení směn, vysoké nároky (spolehlivost, zodpovědnost atd.), ale i náročnost pracovního tempa. Dlouhodobá psychická zátěž se potom může projevit například ischemickou chorobou srdeční, hypertenzí, vředovou chorobou nebo i poruchou mentálního zdraví. Do psychické zátěže se zahrnuje přetížení nebo naopak i nevytížení, monotonie, konfliktní vztahy na oddělení, noční práce, ohrožení vlastního či jiného zdraví, sociální izolace, práce ve stresu nebo i špatná spolupráce s ostatními spolupracovníky. Veliký vliv, jak už bylo zmíněno, má na psychickou zátěž také náročnost pracovní doby, noční práce a počet směn. Nepřetržitý provoz v práci ošetrovatelského personálu má velký vliv na změnu životního stylu (omezení kontaktů s rodinou, spánkový dluh, omezení kulturních a společenských zájmů, nedostatečný odpočinek nebo i nepravidelnost osobního volna). Výsledkem psychické zátěže je snížení motivace k práci, poruchy prožívání, změna chování, výkonnostní změny a syndrom vyhoření. (Plevová a kol., 2018)

1.1.1 Pozitivní pracovní prostředí

Pozitivní pracovní prostředí je takové prostředí, které je dostatečně kvalitní a kde je poskytována kvalitní ošetrovatelská péče. Jako kvalitní pracoviště se označují například taková, kde je dostatek pomůcek k poskytování ošetrovatelské péče, jsou dostatečně vybavena, moderní, praktická a bezpečná pro zaměstnance. Pozitivní pracovní prostředí by mělo přijímat nové zaměstnance, ale naopak si i ty stále umět udržet. Další vlastností dobrého pracovního prostředí je možnost poskytnout svým zaměstnancům se dále vzdělávat a zdokonalovat. Mezi další hlavní vlastnosti patří spokojenost pracovníků. Pokud pracují ve zdravém kvalitním prostředí, jsou spokojeni a mají motiv se do práce stále rádi vracet. (Plevová a kol., 2018)

Další velký vliv na pracovní prostředí mají vztahy na oddělení. Ať už ve vztazích mezi sestrami, tak i s nadřízenými nebo lékaři. Od sester se samozřejmě vyžaduje zvládání vzniklých problémů, které se na pracovišti často vyskytují. Mezi tyto problémy často patří konfliktní zájmy, nesympatie, soupeření, nedostatečné ocenění práce nebo financování provozu. (Plevová a kol., 2018)

Konflikty však také vznikají ve spolupráci s lékaři. Sestry často zmiňují přehlížení, nevhodné chování, nedostatek ocenění a pochvaly, nepochopení, ale i nadřazenost. Na pracovišti, kde jsou vztahy napjaté, konfliktní a narůstá pracovní nespokojenost, se snižuje kvalita odvedené práce, loajalita a dochází k časté změně pracoviště. (Plevová a kol., 2011)

1.1.2 Spokojenost na pracovišti

Spokojenost na pracovišti se odvíjí hlavně od toho, jaký má člověk vztah k práci a jak významnou roli hraje v jeho životě. Dále podle vykonané práce, kolektivu na pracovišti, ale i prostředí. Pokud jsou uspokojeny všechny osobní potřeby nebo přání jedince, které se shodují s hodnotami práce, lze tento stav nazývat jako spokojenost. Spokojenost lze dobře zobrazit na stupnici, kde uprostřed je nula a na jedné straně je část pozitivní a na druhé negativní. Pracovník pak na stupnici ohodnotí míru své spokojenosti. Pokud je pracovník na svém pracovišti nespokojený, což může být zapříčiněno např. špatnými vztahy na oddělení, podmínkami, rizikovostí práce, nedostatečným ohodnocením, může se to projevit třeba přetahováním přestávek, postupným snížením výkonnosti, nemocností, absencí, stížnostmi atd. Spokojenost se liší u každého jedince, každý má jiné nároky i požadavky. Všechny faktory, které ovlivňují člověka, jak už pozitivně nebo negativně, lze rozdělit do dvou skupin, nazýváme je vnitřní a vnější. (Plevová a kol., 2012; Urban, 2017a)

Vnitřní faktory: Mezi tyto faktory se řadí osobní charakteristika jedince, která se odráží v postoji k práci a ovlivňuje utváření vztahů. Dále se dělí na objektivní a subjektivní faktory.

- Objektivní - pohlaví, věk, vzdělání, funkce na pracovišti, množství praxe v dané profesi, rodinný stav
- Subjektivní - vlastnosti a schopnosti jedince (Plevová a kol., 2012)

Vnější faktory: Mezi vnější faktory se řadí pracovní podmínky při výkonu práce, např. vybavení pracoviště, bezpečnost, fyzikální prostředí, hygiena práce, styl vedení, mzda, sociální prostředí, způsob odměňování, druh práce a její charakteristika, pracovní skupina, stres atd. (Plevová a kol., 2012)

Hlavní faktory, které působí na pracovní spokojenost:

Vedení práce - Aby byl pracovník na pracovišti spokojený a dostatečně motivovaný, stojí za tím i způsob vedení práce a jeho nadřízení, kteří pomáhají vytvářet společné sociální zázemí a klima na pracovišti. Mezi pozitivní vedení práce se řadí takoví nadřízení, kteří jsou spravedliví, sociálně citliví, zajímají se o názory podřízených, podporují je v dalších vzděláváníích a snaží se je zapojit do společného rozhodování a chodu na oddělení. (Plevová a kol., 2012)

Mzda - Mzda má velice velký vliv na spokojenost v zaměstnání. Práce ve zdravotnictví je náročná a každý pracovník chce za ni být dobře ohodnocen. Každý pracovník má ale rozdílnou představu. Pokud chce nemocnice, aby nedošlo k demotivování svých pracovníků, měla by nastavit spravedlivý systém finančního odměňování. (Plevová a kol., 2012; Šikýř, 2016)

Vztahy na pracovišti - Vztahy mezi pracovníky jsou nedílnou součástí pracovní spokojenosti. Přátelství, respektování, spolehnutí se jeden na druhého a vzájemná spolupráce tvoří kvalitní tým a je to veliké plus na pracovišti. Bohužel ale i konflikty, nespokojenost a neshody se odrážejí ve spokojenosti na pracovišti. (Pauknerová a kol., 2012) Pracovní vztahy se odehrávají mezi pracovníky ošetrovatelského týmu, nadřízenými s podřízenými, ale i ve spojení sestra a lékař. (Plevová a kol., 2012)

Výhody pro zaměstnance - Úkolem zaměstnavatelů je udržet a získat kvalitní pracovníky, kteří mohou pozitivně přispět ke stabilitě a spokojenosti na pracovišti. Systém by měl být dostatečně atraktivní a splňovat všechny uvedené cíle. Mezi faktory, které zaměstnavatelé nabízejí, patří např. příspěvek na stravování, kulturu, rekreaci, sport, ubytování nebo penzijní připojištění. (Plevová a kol., 2012; Dvořáková a kol., 2012)

Podmínky práce - Podmínky za jakých pracovník pracuje, by měly být pro pracovníka zcela bezpečné, mělo by být zajištěné množství ochranných pomůcek a prostředků k výkonu práce. Fyzické podmínky jsou např. teplota, proudění vzduchu, prašnost, vibrace, osvětlení, hluk, barevné řešení, modernizace vybavení, nepřetržitý provoz, rozvržení směn nebo uspořádání na pracovišti. Pokud jsou tyto faktory pro zaměstnance nepříznivé, mohou se projevit na jeho spokojenosti, ale i zdraví. (Plevová a kol., 2012)

1.2 Zdravotnický pracovník

Fyzická osoba, kterou nazýváme zdravotnický pracovník, spadá do kategorie nelékařských zdravotnických pracovníků. Patří mezi ně pracovníci, kteří vykonávají zdravotnickou profesi bez odborného dohledu (zdravotnický laborant, všeobecná sestra, porodní asistentka), pracovníci bez odborného dohledu, kteří dosáhli specializované způsobilosti (např. v pediatrii) a pracovníci vedeni pod odborným dohledem a přímým vedením (ošetřovatel, zdravotnický asistent). (Burda, Šolcová, 2015)

Ošetřovatelské povolání je jednou z nejnáročnějších profesí, kde je nutností mít určité vlastnosti k výkonu práce. Mezi důležité vlastnosti, které by měl zdravotnický pracovník mít, je umění sebeovládání a duševní vyrovnanost. Měl by na pacienty působit klidným dojmem a zvládat náročné situace, ve kterých se může ocitnout. Ať už vlivem prostředí nebo chováním pacienta. Měl by umět uznat své chyby, jednat upřímně a čestně. (Burda, Šolcová, 2015)

Další z hlavních vlastností pracovníka ve zdravotnictví, je zaujmout dobrým vystupováním, které se projeví ve vztahu s pacienty a jejich rodinnými příslušníky. Měl by se dokázat kontrolovat v emocionálních projevech, být příkladem čistoty a dodržovat pořádek na oddělení. Přeci jen když je zdravotnický pracovník hezky upravený a čistotný, působí to dobrým dojmem na pacienty, ale i prestiž celého pracoviště. Měl by se vypořádat s řešením svěřených úkolů, pohotově se zapojovat do vzniklých problémů a být dostatečně sebekritický. (Burda, Šolcová, 2015)

Nejdůležitější vlastností zdravotnického pracovníka je mít dobrý vztah k lidem. Být otevřený, empatický a projevit úctu a pochopení. Zachovat důvěru vůči pacientovi, mlčenlivost, trpělivost a poskytnout mu možnost spolehnutí. (Plevová a kol., 2018)

Další požadavky co by měl zdravotník zvládnout, jsou odborné činnosti. Mít dostatek odborných znalostí, které využívá v praxi a bezpodmínečně dodržuje předepsané ošetrovatelské postupy a standardy. Zvládá práci s novou technikou, jako jsou například elektrické vozíky, polohovací lůžka nebo další možné elevátory apod. (Burda, Šolcová, 2015)

V neposlední řadě musí mít dobré komunikační vlastnosti, dodržovat formy slušného jednání a být schopný naslouchat nemocným, ale i jejich rodinám. (Burda, Šolcová, 2015)

1.2.1 Osobnost sestry

Všeobecná sestra je absolventkou vyšší odborné školy nebo vysoké školy oboru všeobecná sestra. Dříve i střední školy s několikaletou praxí. Poskytuje zdravotnickou péči podle daných předpisů a standardů, dodržuje hygienicko-epidemiologický režim a dle souladu své odborné způsobilosti podává pacientovi dostatek informací. (Vytečková, Sedlářová, Wirthová, Holubová, 2011)

Všeobecná sestra by měla splňovat několik předpokladů pro výkon svého povolání. Mezi ně můžeme zařadit např. komunikační předpoklady (schopnost naslouchání, stimulace hovoru, zrcadlení), dále pak intelektové (řešení proměnlivých situací, pohotové reagování, rychlé myšlenkové procesy) nebo senzomotorické předpoklady (zručnost, šikovnost, pohybová obratnost). Další jsou estetické předpoklady (úprava vlastního zevnějšku a zdravotnického prostředí), sociální (vztah k lidem, vedení dialogu, empatie, ovládání svých verbálních a neverbálních projevů, navazování kontaktů) a autoregulační předpoklady (vyšší odolnost při zvládání psychického a fyzického stresu, schopnost přizpůsobení). (Plevová a kol., 2018)

Sestra zastupuje v ošetrovatelském procesu několik důležitých rolí, které se při výkonu jejího povolání různě prolínají. Jedna z nich je sestra pečovatelka, která poskytuje základní ošetrovatelskou péči v nemocnicích, ale i v terénní péči. Ztotožňuje se s ošetrovatelskými problémy a snaží se nalézat jejich řešení. Jako další je edukátorkou. Poskytuje pacientům informace dle jejích kompetencí a dává mu cenné rady. Snaží se dosáhnout co nejlepšího zdraví pro pacienta, aby nedošlo k jeho poruchám, posiluje ho a preventivně předchází komplikacím. Snaží se docílit u pacienta soběstačnosti. Poskytuje pomoc dlouhodobě nemocným, jejich rodinám a učí je žít

relativně spokojeným životem. Sestra jako koordinátorka a obhájkyň. Sestra koordinátorka plánuje a realizuje ošetrovatelský plán, ve kterém hrají roli i ostatní členové ošetrovatelského týmu. Ze strany pacienta a jeho rodiny se snaží dosáhnout aktivního přístupu a spolupráce. Pokud by však pacient nebyl schopen projevit své potřeby a přání sám, stává se jeho mluvčím. Další důležitou rolí sestry je sestra výzkumnice a asistentka. Využívá nových poznatků, získává nové informace o svém oboru a spolupracuje na rozvojových projektech. Připravuje pacienta k vyšetření a zajišťuje další terapeutické činnosti, které lékař ordinuje. (Plevová a kol., 2011)

1.2.2 Motivace zdravotnických pracovníků

Motivace vyjadřuje jakousi hybnou sílu, která se snaží aktivovat, směřovat a udržet lidské chování. (Plevová a kol. 2012)

Motivace pracovníků je jedna z nejdůležitějších věcí v zaměstnání, za kterou jsou odpovědni vedoucí pracovníci. Dostatečně motivovaní pracovníci se dopouštějí menšího počtu chyb, jsou vstřícní, ochotní a pracují usilovněji. Vyžadují menší dohled, kontrolu a dosahují dobrých výsledků. Atmosféra na pracovišti je uvolněná, pracovník je dobře naladěný a pozitivně se to projevuje v chování k pacientům. (Urban, 2017b)

Prvním impulzem k dosažení motivace je vytvořit motiv, který je hnací silou jednání člověka. Člověk si je uvědomuje, přemýšlí, hodnotí a na základě svého uvážení je může přijmout nebo odmítnout. Rozlišují se dvě skupiny motivů – řídící (udávají směr jednání, způsob a postup) a energizující (udávají energii a sílu jednání). Ve většině případů působí více motivů najednou, které mohou posílit, ale i oslabit průběh motivované činnosti. (Plevová a kol., 2012)

Mezi hlavní motivy lidí patří:

Jistota - Jeden z motivů pro lidi, kteří netouží po vysokém postavení nebo vysokých příjmech. Hlavní prioritou je pro ně pravidelný příjem, s kterým si vystačí, hlavní je pro ně jistota jejich pracovního místa. Zbytečně neriskují a postupují dle předpisů. (Plevová a kol., 2012)

Peníze - Pro většinu lidí jsou peníze hlavním motivem a zásadní faktor při uvažování nad změnou pracoviště. (Plevová a kol., 2012)

Přátelství - Tito lidé mají rádi spolupracující tým, záleží jim na společném přátelství a upřednostňují ho před pracovními výsledky a penězi. Přispívá k dobré a uvolněné atmosféře na pracovišti. (Plevová a kol., 2012)

Pracovní výkon a výsledky - Motiv pro lidi, kteří se snaží dosáhnout vždy nejlepšího výsledku a často se porovnávají s ostatními. Milují svou práci, snaží se být ve středu dění a překonat ostatní. Rádi přijímají ocenění ze strany pacientů a jejich rodin, svých nadřízených, spolupracovníků a lékařů. (Plevová a kol., 2012)

Odbornost - Tito pracovníci by si těžko dokázali představit práci na jiném pracovišti, berou toto povolání jako pro ně stvořené. Kladou důraz na svůj profesionální rozvoj a snaží se vynikat. Jsou spokojeni z výkonu jejich práce a mají potřebu pomoci ostatním. (Plevová a kol., 2012)

1.3 Ošetrovatelství

„Ošetrovatelství je samostatná vědecká disciplína zaměřená na aktivní vyhledávání a uspokojování biologických, psychických a sociálních potřeb nemocného a zdravého člověka v péči o jeho zdraví“ (Plevová a kol., 2011)

Ošetrovatelství se snaží podpořit a udržet zdraví, rozvíjet soběstačnost, zmírnit utrpení u nevyléčitelně nemocných a zajistit jim klidné umírání. Účastní se na prevenci, diagnostice, terapii a rehabilitaci. (Plevová a kol., 2011)

Ošetrovatelství má čtyři základní funkce:

- edukovat nemocné a ošetrovatelský personál
- řídit a poskytovat ošetrovatelskou péči
- začlenit sestry do zdravotnického týmu
- snažit se uplatnit výsledky výzkumu v praxi (Žiaková a kol., 2009)

1.3.1 Ošetrovatelská péče

Poskytování ošetrovatelské péče je každodenní prací ošetrovatelského týmu, který ji poskytuje pomocí ošetrovatelského procesu na základě fyziologických, psychosociálních a spirituálních potřeb nemocných. (Plevová a kol., 2011)

Ošetrovatelství má několik dalších charakteristických rysů. K nemocnému přistupuje holisticky, to znamená, že na něj pohlíží jako na celek. Nesoustřeďuje se jenom na jeho určitý tělesný problém, ale i na jeho psychiku a sociální stránku. Zaujímá aktivní přístup, předchází problémům a komplikacím, které by mohly nastat a snaží se pacienta aktivně zapojit do péče o sebe samého. Péče je prováděna profesionálním ošetrovatelským týmem, který postupuje dle vyhlášky a svých kompetencí. (Burda, Šolcová, 2015)

1.3.2 Formy ošetrovatelské péče

Dle zákona č. 372/2011 Sb. je zdravotnická péče rozdělena na péči ambulantní, jednodenní, lůžkovou a poskytovanou ve vlastním sociálním prostředí pacienta. (§6)

Ambulantní péče

Je to poskytování zdravotní péče bez potřeby hospitalizovat pacienta nebo ho přijmout na jednodenní péči. Rozděluje se na péči primární, specializovanou a stacionární. Poskytuje se za účelem preventivní péče, diagnostické, léčebné nebo posudkové. (zákon č. 372/2011 Sb., §7)

Jednodenní péče

Jednodenní zdravotní péče je taková, při níž se vyžaduje hospitalizace pacienta po dobu kratší jak 24 hodin. Pokud by došlo k zhoršení zdravotního stavu pacienta, musí být vždy zajištěna dostupnost akutní lůžkové intenzivní péče. (zákon č. 372/2011 Sb., §8) Je to péče, která poskytuje pacientům větší komfort, snižuje riziko infekce a nákladů. Podmínky, které musí být splněny při poskytování této péče, je mít vyškolený zdravotnický personál, dostatek technického vybavení a stanovení správné léčby pacienta. (Plevová a kol., 2018)

Lůžková péče

Je to péče poskytována nepřetržitě, která probíhá za hospitalizace pacienta ve zdravotnickém zařízení. Rozděluje se na péči akutní intenzivní, ke které dojde při náhlém selhávání nebo ohrožení životně důležitých funkcí pacienta. Dále na akutní standardní, která je pro pacienty s náhle vzniklým onemocněním nebo zhoršením jejich chronické nemoci. K této péči patří ještě provedení zdravotních výkonů, které vyžadují

hospitalizaci a poskytnutí léčebné rehabilitace. Další lůžkovou péčí je následná péče, kde je stanovena léčebná diagnóza a již došlo ke stabilizaci zdravotního stavu s potřebou doléčení nebo rehabilitace ve zdravotnickém zařízení. V rámci této péče je možnost poskytovat následnou intenzivní péči na podporu životně důležitých funkcí. (zákon č. 372/2011 Sb., §9)

Péče poskytovaná ve vlastním sociálním prostředí pacienta

Tato péče je poskytována ve vlastním prostředí pacienta. Rozděluje se na návštěvní službu a domácí péči, kterou je ošetrovatelská, léčebně rehabilitační nebo paliativní péče. Dále nabízí možnost dialýzy nebo umělé plicní ventilace a zajišťuje výkony, ke kterým není potřeba zdravotnických prostředků, které jsou k dispozici ve zdravotnickém zařízení. (zákon č. 372/2011 Sb. §10)

Výhodami této péče je vlastní domácí prostředí, pomoc ostatních rodinných příslušníků nebo finanční náklady. (Plevová a kol., 2018)

1.3.3 Kvalita péče

Kvalita pochází z latinského původu a představuje jakousi vlastnost nebo hodnotu objektu. Ke slovu kvalita se často přiřazuje synonymum jakost. (Holasová, 2014)

Pojem kvalita se vyskytuje v oblasti služeb nebo v řízení organizace. Na rozdíl jakost se od kvality používá ve spojení s výrobou a výrobky. (Plevová a kol., 2012)

Aby se dala kvalita dobře měřit, používají se takzvané ukazatelé kvality neboli indikátory kvality. Jsou to kritéria, která se porovnávají se směrnici, standardy nebo dalšími požadavky a určují, zda bylo dosaženo určitého standardu nebo do jaké míry. Zabývají se měřením pozitivních, ale i negativních událostí. Mezi tři základní oblasti, kterých se indikátory týkají, jsou procesy, struktura a výstupy. Do procesů je zahrnuta např. úroveň ošetrovatelské péče. Struktura se naopak zabývá kvalifikací zdravotnického týmu a ve výstupech se hodnotí porovnání výsledku mezi příjmem pacienta do zdravotnického zařízení a jeho propuštěním. Aby se dosáhlo co nejvyšší kvality, musí se indikátory pečlivě sledovat. To mají za úkol pracovníci středního a vyššího managementu nebo akreditační standardy. (Jarošová, Majkusová, Kozáková, Zeleníková, 2015)

Mezi často používané indikátory kvality patří například nedostatečný nebo nežádoucí výsledek v péči a léčbě o pacienty (dekubity), nozokomiální nákazy, nespokojený pacient, nesprávně vedená dokumentace pacienta, selhání přístrojové techniky, stížnost na chování personálu, poranění zaměstnance a mnoho dalších. (Škrála, Škrlová, 2008)

2 Výzkumná část

Tato část bakalářské práce se zabývá samotným výzkumem na podkladě dotazníkového šetření. V této části je představen hlavní cíl práce, výsledky z dotazníkového šetření a výzkumné otázky, které jsou následně zodpovězeny z výsledků provedeného výzkumu. Dále je v této části popsáno výzkumné prostředí, průběh výzkumu a návrh řešení a doporučení pro praxi.

2.1 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cíl: Zjistit, jak zaměstnanci vnímají své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče.

Výzkumné otázky:

1. Jak zaměstnanci hodnotí prostředí pro poskytování ošetrovatelské péče?
2. Jak se odráží vliv pracovního prostředí na kvalitě ošetrovatelské péče?
3. Jaké změny by zaměstnanci uvítali pro zlepšení pracovního prostředí?

2.2 Metodika výzkumu

K praktické části bakalářské práce byl použit kvantitativní výzkum na základě dotazníkového šetření. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na ošetrovatelský personál a získané výsledky byly použity pouze pro účely bakalářské práce. Výzkum probíhal zcela anonymně písemnou formou. V úvodní části dotazníku bylo krátké představení a seznámení s výzkumem. Dotazník (Příloha A), se skládal z 15 otázek, kde 13 otázek bylo uzavřených a 2 polootevřené. Prvních 5 otázek bylo obecných, které se týkaly pohlaví respondenta, věku, dosaženého vzdělání, praxe ve zdravotnictví a oddělení na kterém pracuje. Zbýlých 10 otázek se týkalo dané problematiky. K dotazníku byly stanoveny tři výzkumné otázky, které se týkaly jednotlivých otázek v dotazníku.

2.3 Charakteristika vzorku respondentů a výzkumného prostředí

Výzkum probíhal v nemocnici na Vysočině po schválení žádosti paní náměstkyní pro ošetrovatelskou péči. (Originál schválení výzkumu k nahlédnutí při obhajobě bakalářské práce). Týkal se ošetrovatelského personálu na odděleních Interny J, K, L, Neurologie, Chirurgie, Urologie, Ortopedicko-traumatologickém oddělení a Oddělení následné péče a rehabilitace. Celkem bylo rozdáno 130 dotazníků, z toho bylo vráceno a adekvátně vyplněno 107 dotazníků, tudíž návratnost 82 %. Celkový počet dotazníků však posloužil ke zpracování bakalářské práce. Na oddělení interny, stanice J, K, L bylo rozdáno 40 dotazníků, na neurologii 10 dotazníků, na chirurgii 30 dotazníků, na urologii 12 dotazníků, na ortopedicko-traumatologické oddělení 18 dotazníků a na oddělení následné péče a rehabilitace 20 dotazníků. Dotazníky byly rozdány dle počtu ošetrovatelského personálu na určitém oddělení.

2.4 Průběh výzkumu

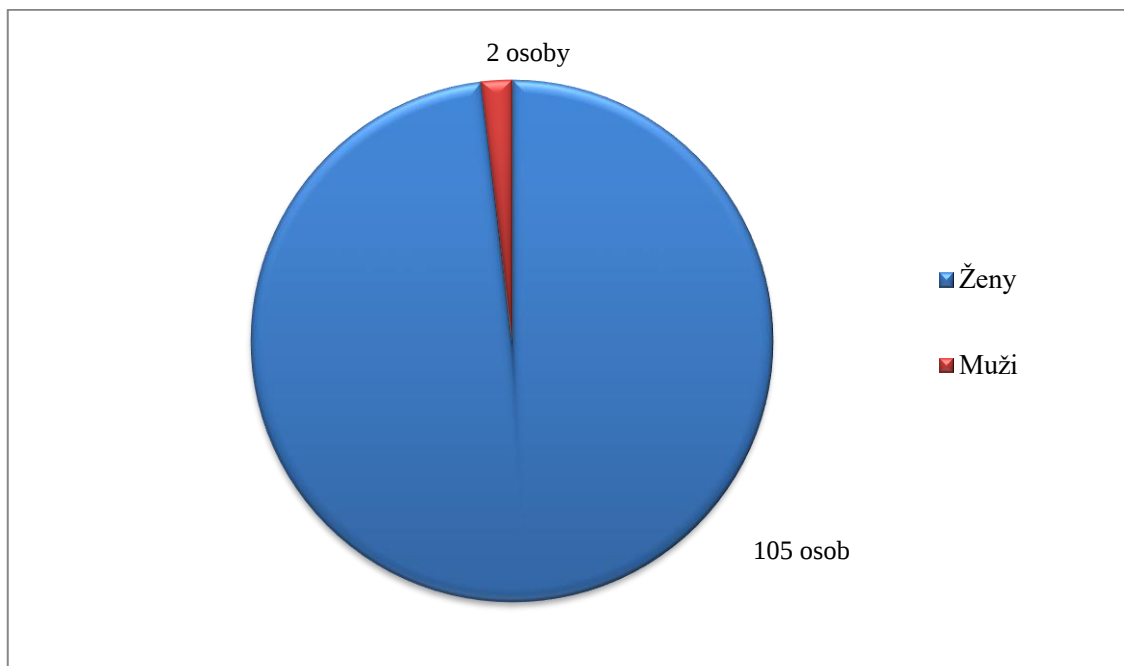
Výzkum byl zahájen po schválení žádosti paní náměstkyní pro ošetrovatelskou péči v okresní nemocnici. Probíhal od prosince 2018 po dobu tří měsíců do února 2019. Dotazníky byly rozdány autorem bakalářské práce na příslušná oddělení.

2.5 Zpracování dat

K písemné části bakalářské práce byl použit program Microsoft Office Word a Portable Dokument Format. Ke zpracování výsledků do praktické části byl použit Microsoft Office Excel.

2.6 Výsledky výzkumu

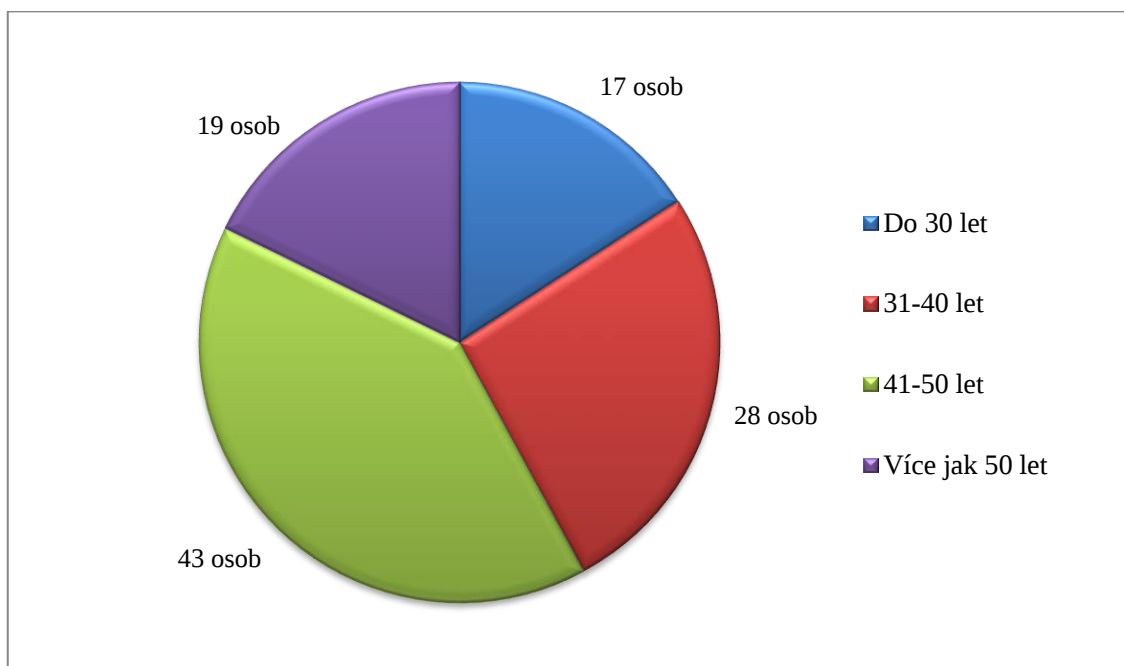
Otázka č. 1 Jste muž/žena?



Graf 1: Pohlaví respondenta

V prvním grafu lze vidět, že odpovědělo 107 respondentů, čili 100 %. Nejvíce se tohoto výzkumu zúčastnilo žen a to 105, tedy 98 %. Muži se v tomto výzkumu zúčastnili dva, tedy 2 %.

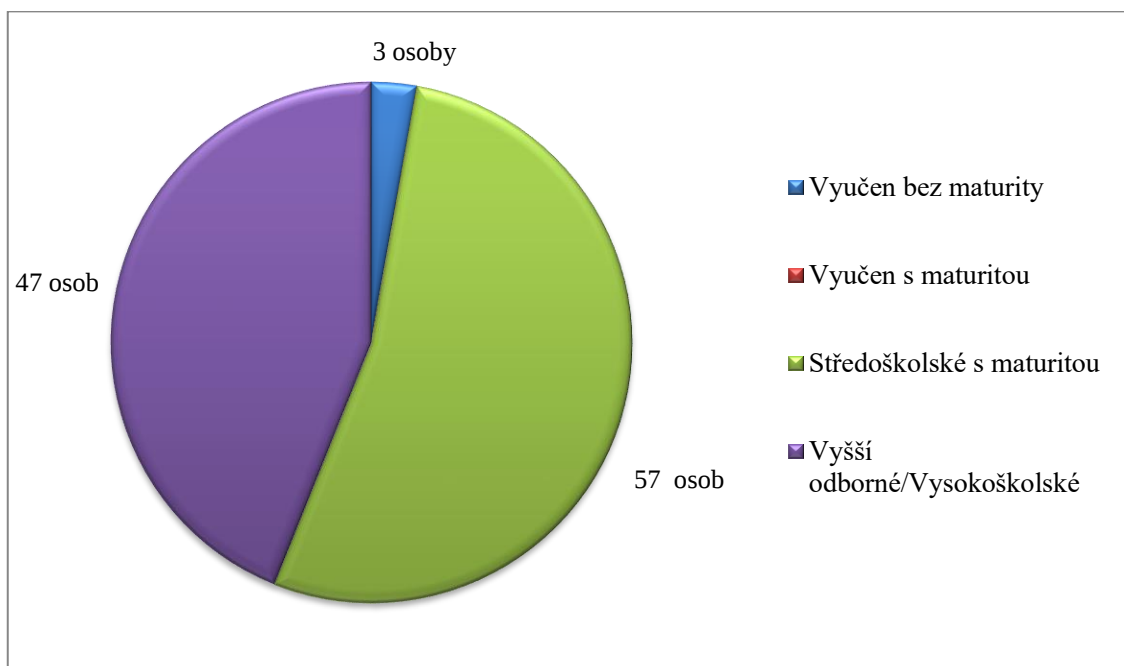
Otázka č. 2 Jaký je Váš věk?



Graf 2: Věk respondenta

Otázka č. 2 se táže respondenta na jeho věk, kde má čtyři možnosti výběru dle věkových kategorií. Největší zastoupení respondentů bylo ve věku 41-50 let. Tuto možnost zaškrtnulo 43 respondentů, tedy 40 %. Další velkou skupinou respondentů byly osoby ve věku 31-40 let a to 28, čili 26 %. Třetí kategorií byli respondenti ve věku nad 50 let a to 19, tím pádem 18 %. Nejmenší skupinu dotazovaných tvořilo 17 respondentů v kategorii *Do 30 let*, tudíž 16 %.

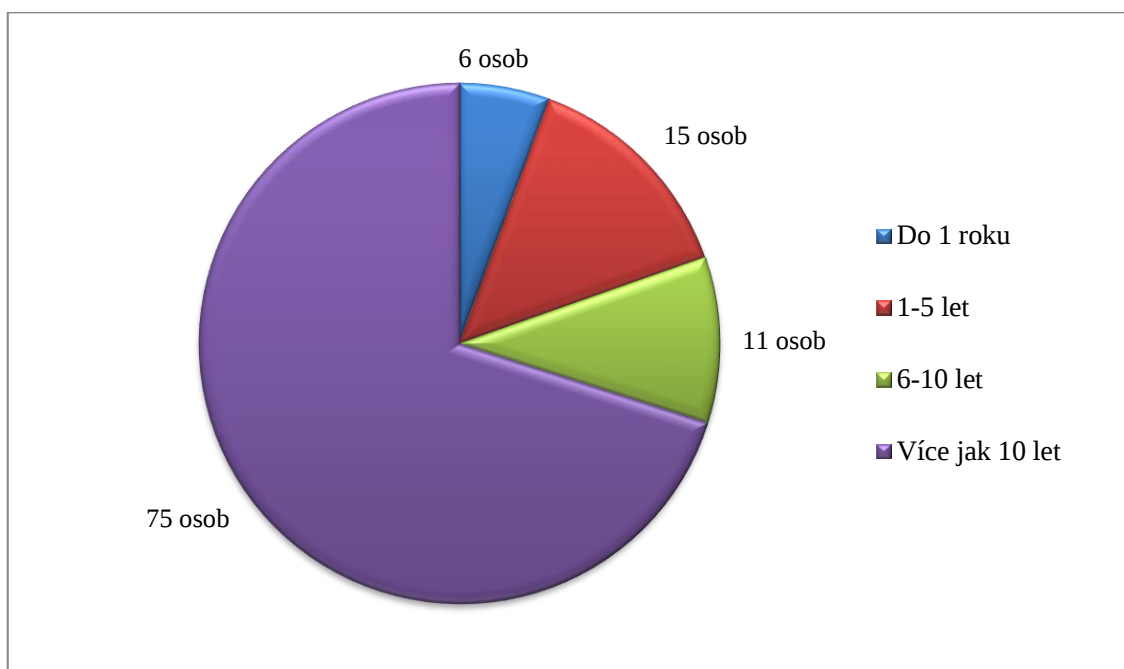
Otázka č. 3 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Graf 3: Dosažené vzdělání

V grafu 3 můžeme vidět, že nejvíce respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou a to 57, tedy 53 %. 47 respondentů má vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání a to 44 %. V kategorii *Vyučen bez maturity*, byli 3 respondenti, tudíž 3 %. V kategorii *Vyučen s maturitou* nebyl žádný respondent, proto není tato kategorie vyobrazená v grafu.

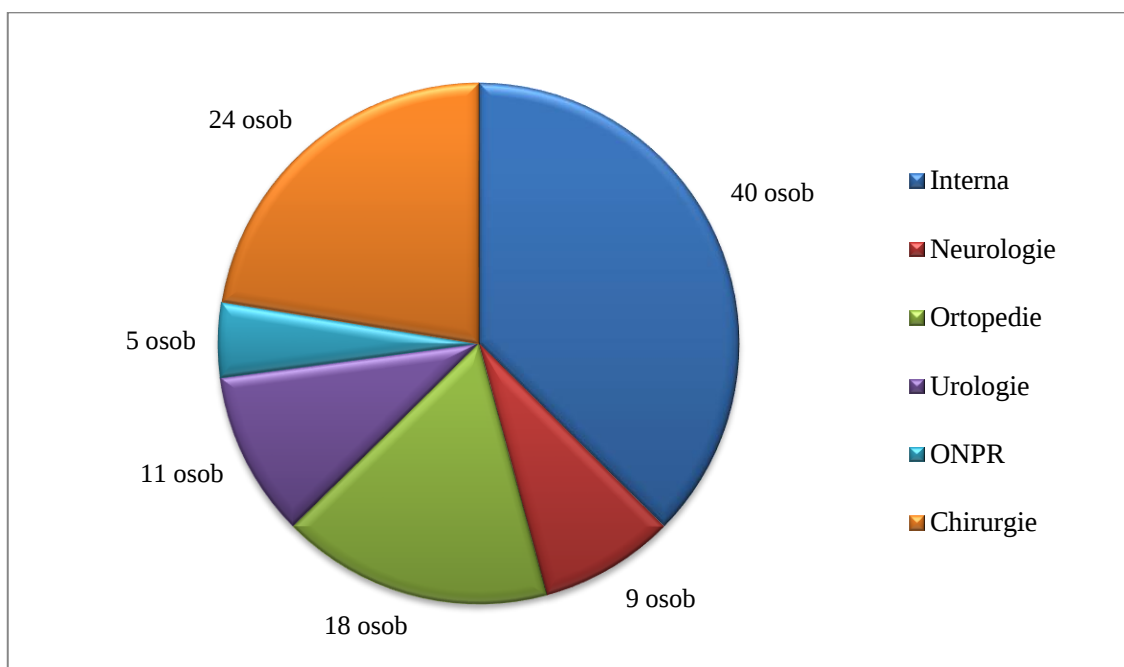
Otázka č. 4 Kolik let pracujete ve zdravotnictví?



Graf 4: Délka praxe

V grafu 4 můžeme vidět, že více jak 10 let ve zdravotnictví pracuje 75 osob z dotazovaných respondentů, což je 70 %. 1-5 let ve zdravotnictví zaškrtnulo 15 osob, tudíž 14 %. 11 osob pracuje ve zdravotnictví 6-10 let, to je 10 %. Nejmenší skupinu respondentů tvoří 6 osob, které pracují ve zdravotnictví do 1 roku a činí to 6 % z celkového počtu.

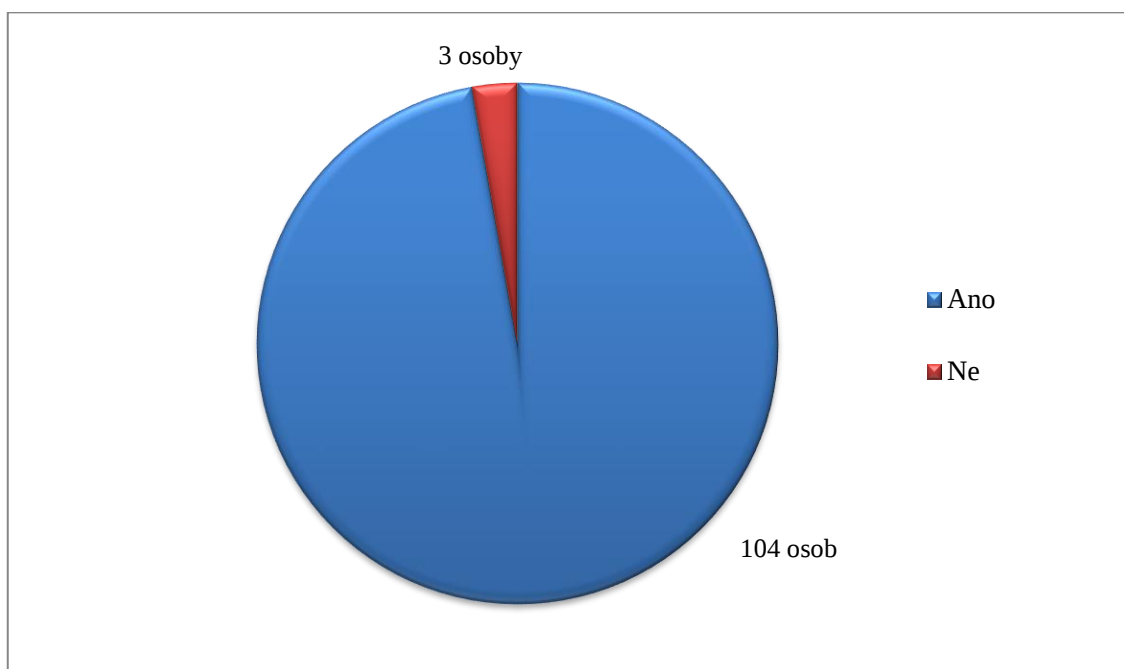
Otázka č. 5 Na jakém oddělení pracujete?



Graf 5: Oddělení

Největší zastoupení respondentů bylo na Interně, kde se vrátilo všech 40 rozdaných dotazníků a z celkového počtu to činí 37,38 %. Druhou největší skupinu tvořili respondenti z chirurgie, kde bylo rozdáno 30 dotazníků a vrátilo se jich 24, tudíž 23 %. 18 dotazníků se vrátilo z ortopedicko-traumatologického oddělení, kde jich taktéž bylo i rozdáno a z celkového počtu to dělá 17 %. Na urologii bylo rozdáno 12 dotazníků a vrátilo se jich 11 vyplněných, což tvoří 10 %. 9 respondentů označilo *Neurologii*, kde bylo původně rozdáno 10 dotazníků a z celkového počtu to je 8 %. Pouze 5 osob označilo *Oddělení následné péče a rehabilitace*, což je 5 %. Na tomto oddělení bylo rozdáno 20 dotazníků.

Otázka č. 6 Jste spokojen/a v prostředí kde pracujete?



Graf 6: Spokojenost na pracovišti

V otázce č. 6 jsme zkoumali, jak jsou zaměstnanci spokojeni v prostředí, kde pracují. 104 respondentů uvedlo, že ano. Z celkového počtu respondentů to tedy činí 97 %. Možnost *Ne*, tedy že nejsou spokojeni, uvedli 3 respondenti, což jsou 3 %.

Otázka č. 7 Jak se shodujete s výroky o svém pracovišti?**Tabulka 1: Pracoviště**

	Ano	Ne
Pracoviště je plně vybaveno a umožňuje mi pohodlně pracovat	91	16
Na pracovišti nejsem rušen a mohu se soustředit na práci	71	36
Na pracovišti se často vyskytují ve stresu	85	22
Pracoviště mi nevyhovuje	7	100

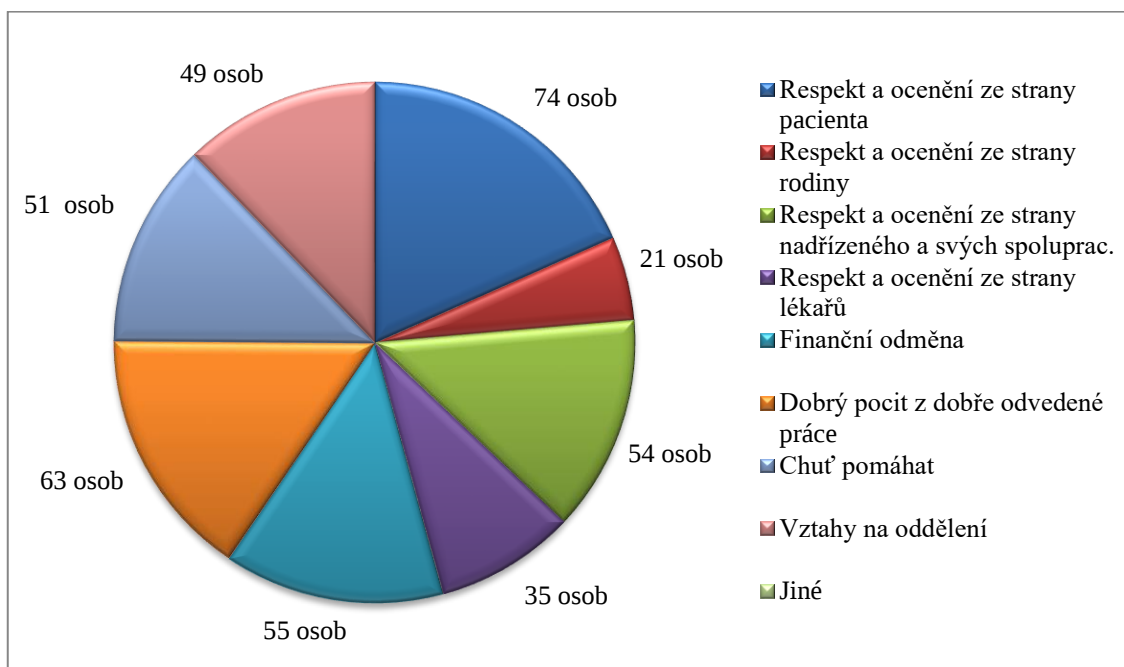
V tabulce 1 můžeme vidět, jak se respondenti shodují s výroky o svém pracovišti. Na první otázku v tabulce, zda je pracoviště plně vybaveno a umožňuje jim pohodlně pracovat, odpovědělo 91 respondentů *Ano*, což je 85 %. 16 respondentů odpovědělo *Ne*, z celkového počtu je to 15 %. Na druhou otázku, zda na pracovišti nejsou rušeni a mohou se soustředit na práci, odpovědělo 71 respondentů, že *ano* a z celku to činí 66 %. Odpověď *Ne*, označilo 36 osob, což je 34 %. Třetí otázka v tabulce se týkala toho, zda se zaměstnanci často vyskytují na pracovišti ve stresu. Odpověď *Ano*, označilo 85 osob, což je 79 %. Odpověď *Ne*, zaškrtnulo 22 osob a z celkového počtu to činí 21 %. Poslední otázka v tabulce zkoumala to, zda jim pracoviště nevyhovuje. 7 respondentů označilo odpověď *Ano*, to je 7 % a 100 respondentů označili odpověď *Ne*, tudíž jim pracoviště vyhovuje a z celkového počtu to činí 93 %.

Otázka č. 8 Jak se shodujete s výroky o svých spolupracovnících?**Tabulka 2: Spolupracovníci**

	Ano	Ne
Jsme jeden tým, na kolegy se mohu spolehnout	106	1
S kolegy si rozumím	106	1
S nadřízenými kolegy se respektujeme	107	0
Nedokážeme spolupracovat	0	107

Tabulka 2 nám znázorňuje, jak se zaměstnanci shodují s výroky o svých spolupracovnících. Na první otázku, zda jsou jeden tým a na kolegy se mohou spolehnout, odpovědělo 106 respondentů, že ano. Z celkového počtu respondentů to činí 99 %. Odpověď ne, označil 1 respondent, čili 1 %. Na otázku druhou, zda si s kolegy rozumí, odpovědělo 106 respondentů, že ano. To je 99 %. Odpověď *Ne*, označil opět pouze 1 respondent, tedy 1 %. V otázce třetí jsme zkoumali, zda-li se zaměstnanci s nadřízenými kolegy respektují. Odpověď *Ano*, označilo všech 107 respondentů, tudíž 100%. Poslední otázka se ptala respondentů, jestli nedokážou spolupracovat. Všichni respondenti zvolili odpověď *Ne*, tudíž dokážou spolupracovat a z celkového počtu to činí 100 %.

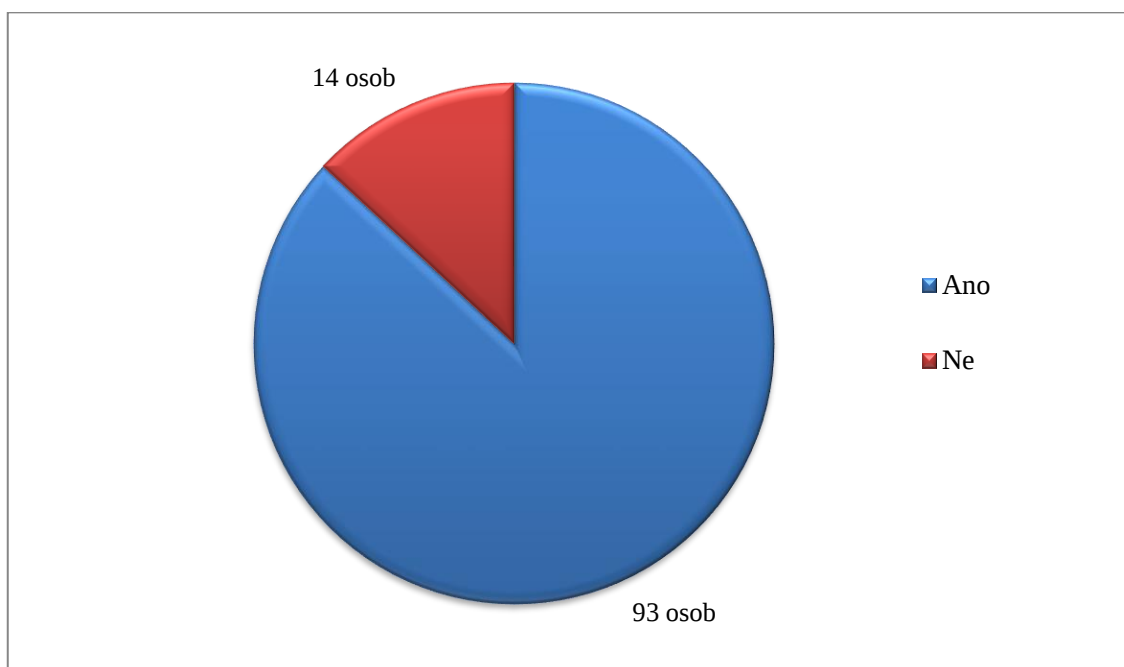
Otázka č. 9 Co je pro Vás největší motivační faktor ve Vaší práci? (Možno zaškrtnout více odpovědí)



Graf 7: Motivační faktor

V této otázce měli respondenti možnost zaškrtnout více odpovědí, co je pro ně největší motivační faktor v jejich práci. Z grafu můžeme vidět, že pro většinu zaměstnanců a to 74 osob, tedy 18 %, je největším motivačním faktorem *Respekt a ocenění ze strany pacienta*. Druhý největší motivační faktor je *Dobry pocit z dobre odvedené práce*, tuto možnost označilo 63 osob, což je 16 %. Dalším motivačním faktorem pro mnoho zaměstnanců byla *Finanční odměna*, tuto možnost zvolilo 55 osob, tedy 14 %. Čtvrtým motivačním faktorem, který označilo 54 zaměstnanců, 13 %, byl *Respekt a ocenění ze strany nadřízeného a svých spolupracovníků*. Pro 51 osob, je největším motivačním faktorem *Chut' pomáhat*. Z celkového počtu to tvoří 13 %. *Vztahy na oddělení* jsou motivačním faktorem pro 49 respondentů, tedy 12 %. 35 zaměstnanců, což je 9 %, označilo jako důležitý motivační faktor *Respekt a ocenění ze strany lékařů* a pouze 21 osob, 5 %, označilo *Respekt a ocenění ze strany rodiny*. Možnost *Jiné* neoznačil žádný respondent ani nedopsal žádnou odpověď. Proto tento údaj není zobrazen v grafu. Dle daných oddělení se možnosti výběru lehce lišily. Například na interně, ortopedicko-traumatologickém oddělení, urologii a ONPR je pro zaměstnance největším motivačním faktorem *Respekt a ocenění ze strany pacienta*. Naopak na neurologii upřednostňují vztahy na oddělení. Tuto možnost zvolilo i ortopedicko-traumatologické odd. Na chirurgii a urologii nejvíce zvolili možnost *Dobry pocit z dobre odvedené práce*.

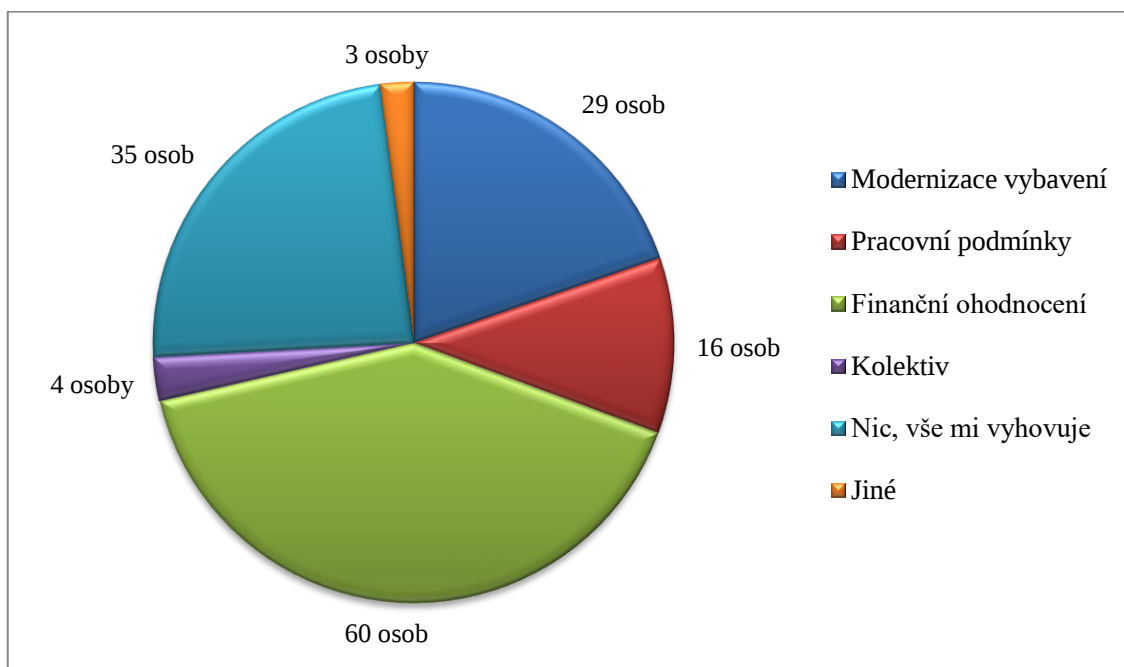
Otázka č. 10 Vyhovuje Vám nepřetržitý provoz?



Graf 8: Nepřetržitý provoz

V otázce č. 10, jsme zkoumali, zda zaměstnancům vyhovuje nepřetržitý provoz. Z grafu jasně můžeme vidět, že většině respondentů a to 93 osobám, nepřetržitý provoz vyhovuje. Tedy označili možnost *Ano*, což z celkového počtu tvoří 87 %. 14 respondentů označilo možnost *Ne*, tudíž jim nepřetržitý provoz nevyhovuje. Z celkového počtu respondentů to činí 13 %.

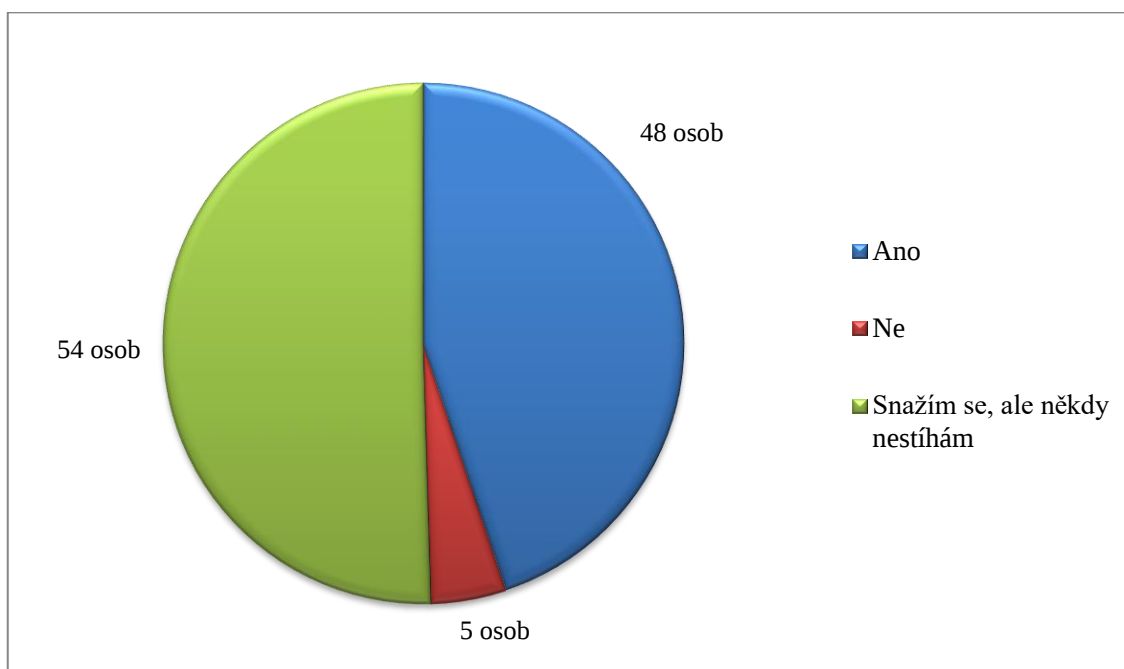
Otázka č. 11 Je něco, co byste změnil/a na Vašem oddělení? (Možno zaškrtnout více odpovědí)



Graf 9: Změna na oddělení

V otázce č. 11 jsme se respondentů dotazovali, co by změnili na jejich oddělení. V grafu 9 můžeme vidět, že nejvíce respondentů označilo možnost *Finanční ohodnocení* a to 60 osob, tedy 41 % z celkového počtu respondentů. 35 osob by na oddělení nic neměnilo, vše jim vyhovuje. Tuto možnost označilo 24 %. 29 respondentů označilo možnost *Modernizace vybavení*. Z celkového počtu to činí 20 %. Pracovní podmínky by změnilo 16 osob, což je 11 % z dotazovaných respondentů. Pouze 4 zaměstnanci by změnili svůj kolektiv na oddělení, 2 % a 3 zaměstnanci označili možnost *Jiné*, ale žádný svůj požadavek nedopsali. Ve výsledku to jsou také 2 %. Co se týká daných oddělení, možnost *Finanční ohodnocení* by změnili na interně, urologii a ONPR. Na ortopedii nejvíce respondentů označilo možnost *Nic, vše mi vyhovuje*. Zaměstnanci z chirurgie by změnili finanční ohodnocení a druhou nejvíce označenou možností bylo *Nic, vše mi vyhovuje*. Na neurologii nejvíce označili možnost *Modernizace vybavení* a *Finanční ohodnocení*.

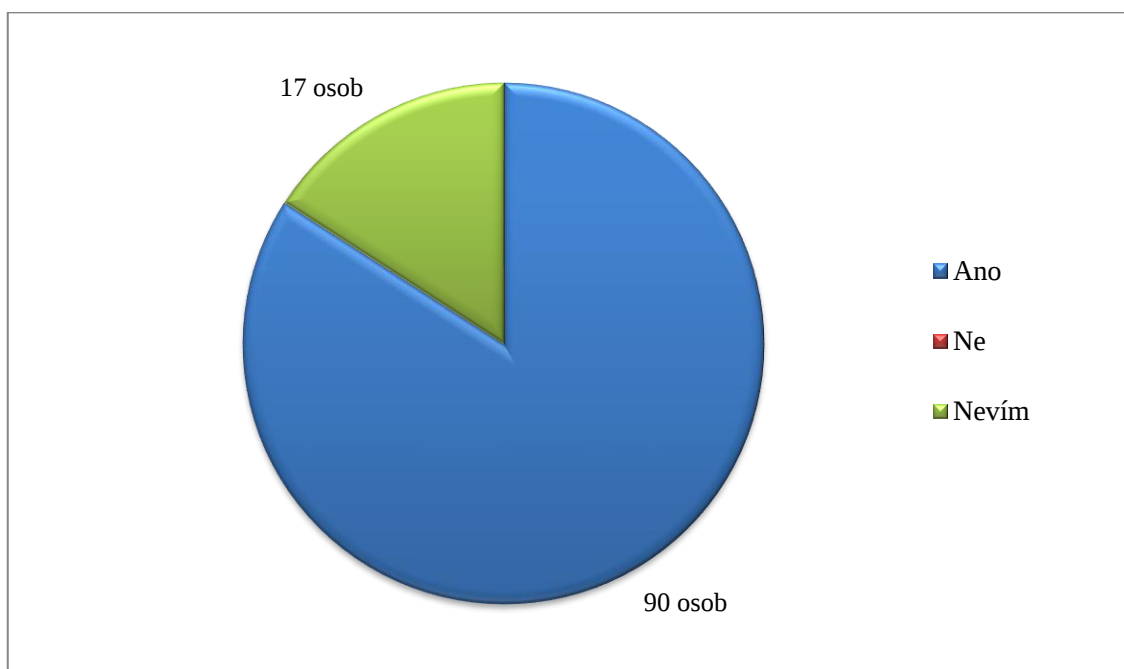
Otázka č. 12 Zvládáte všechny úkony včas dle předepsané dokumentace?



Graf 10: Dokumentace

V otázce č. 12 jsme se ptali respondentů, zda zvládají všechny úkony včas, dle předepsané dokumentace. Nejvíce respondentů a to 54 osob, označilo možnost, *Snažím se, ale někdy nestíhám*. Z celkového počtu respondentů to tvořilo 50 %. 48 zaměstnanců, což bylo 45 %, odpověděli, že ano. Tudíž zvládají všechny úkony včas. Pouze 5 zaměstnanců, tedy 5 % označilo možnost *Ne*.

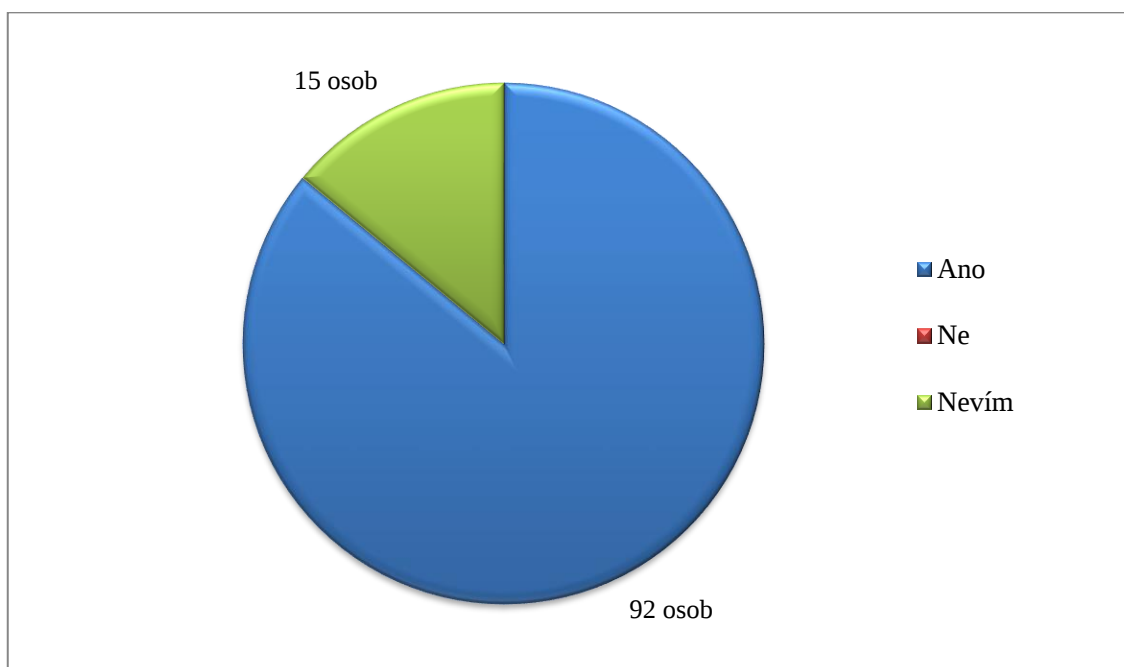
Otázka č. 13 Myslíte si, že jsou pacienti na Vašem pracovišti spokojeni?



Graf 11: Spokojenost pacientů

V otázce č. 13, jsme se tázali zaměstnanců, zda si myslí, že jsou u nich na pracovišti pacienti spokojeni. Většina respondentů, což je 90 osob, si myslí, že jsou u nich na pracovišti pacienti spokojeni, tudíž označili možnost *Ano*. Z celkového počtu 107 respondentů celkem, to činí 84 %. 17 osob označilo možnost *Nevím*. Z celkového počtu je to 16 %. Odpověď *Ne* nikdo nezvolil, tudíž ani není vyobrazena v grafu.

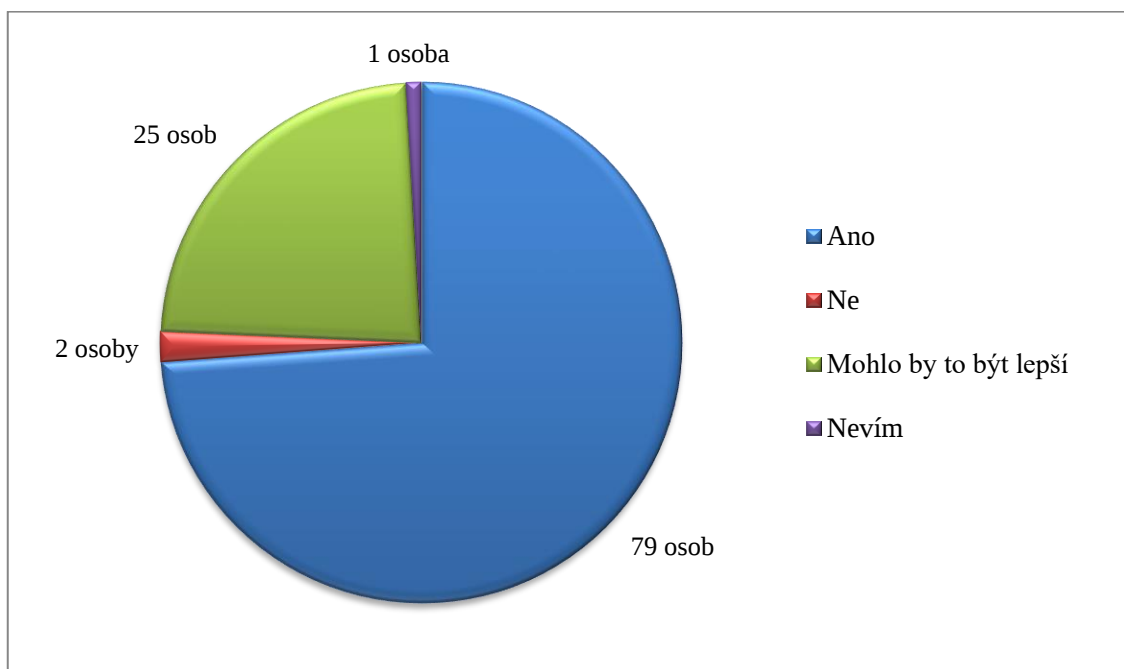
Otázka č. 14 Myslíte si, že je Vaše péče dostatečně kvalitní?



Graf 12: Kvalita péče

Z grafu 12 můžeme vidět, co si respondenti myslí o jejich péči. Zda je kvalitní, či nikoliv. 92 respondentů, což je 86 % z celkového počtu si myslí, že je jejich péče dostatečně kvalitní. 14 % dotazovaných, což je 15 osob zvolilo možnost *Nevím*. Nikdo z dotazovaných si nemyslí, že by jeho péče nebyla dostatečně kvalitní, tudíž možnost *Ne* nikdo nezvolil.

Otázka č. 15 Myslíte si, že máte na pracovišti dostatek prostředků k zajištění kvalitní ošetrovatelské péče?



Graf 13: Dostatek prostředků

V této otázce jsme zkoumali, co si zaměstnanci myslí o prostředcích na jejich pracovišti. 74 % zaměstnanců si myslí, že mají na svém oddělení dostatek prostředků k zajištění kvalitní ošetrovatelské péče. Z celkového počtu 107 respondentů to je 79 osob. Možnost *Mohlo by to být lepší*, označilo 25 osob, což je 23 %. Dvě osoby si myslí, že na jejich pracovišti nemají dostatek prostředků k zajištění kvalitní ošetrovatelské péče. Tudiž označili možnost *Ne* a z celkového počtu to jsou 2 %. Pouze jeden respondent označil odpověď *Nevím*, čili 1 %.

2.7 Diskuze

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají své pracovní prostředí a jaký to má vliv na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče. Jak uvádí Plevová a kolektiv (2011), do prostředí se zahrnují všechny faktory, vlivy a podmínky, které ovlivňují chování a rozvoj jednotlivce nebo určité skupiny.

V práci bylo vyhodnoceno všech 15 otázek z dotazníkového šetření. Z obecných otázek vyplývá, že největší část respondentů tvořily ženy a to celých 98 %. Domníváme se, že je to tím, že ve zdravotnictví většinou pracují ženy a ochotněji přistupují k vyplnění dotazníku. Dále jsme zjistili, že většinu respondentů tvoří osoby ve věku 41-50 let a to 40 % z dotazovaných. Další otázkou v dotazníku jsme zjistili, že nejvíce zaměstnanců z výzkumu tvoří osoby se středoškolským vzděláním s maturitou a to 53 %. Tato otázka souvisí s otázkou č. 2, kde tvoří největší účast osoby ve věku 41-50 let. Domníváme se, že je to tím, že dříve zdravotničtí pracovníci odcházeli po střední škole hned do zaměstnání a nebylo nutností vysokoškolské vzdělání. Otázka č. 4, objasnila, že většina respondentů pracuje ve zdravotnictví více jak 10 let a to 70 %. Z této otázky je zřejmé, že nedochází k velké fluktuaci. V 5. otázce jsme se dotazovali respondentů, na jakém oddělení pracují, ve výzkumu jsme tento údaj porovnávali se spokojeností na pracovišti. Nejvíce respondentů tvořili zaměstnanci z interny a to 37,38 %.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 1: Jak zaměstnanci hodnotí prostředí pro poskytování ošetrovatelské péče?

Pro posouzení, jak zaměstnanci hodnotí své prostředí pro poskytování ošetrovatelské péče, slouží otázky č. 6, 7, 8, 9 a č. 10.

Zaměstnanci hodnotí své pracovní prostředí velmi kladně. 97 % z dotazovaných uvedlo spokojenost na pracovišti, což je velice dobrý výsledek. V porovnání s výzkumem autorky Jánské (2018), na téma Vliv pracovních podmínek na rozvoj stresu u sester, dopady na kvalitu ošetrovatelské péče, se výsledky téměř shodují. Autorka zde zjišťuje, jak jsou respondenti spokojeni se svým pracovním prostředím. Ve svém výzkumu zjistila, že 50,6 % respondentů je téměř spokojeno a 10,8 % velmi spokojeno.

Co se týká vybavení pracoviště v nemocnici, v níž jsme prováděli výzkum, jsou zaměstnanci ve většině spokojeni, to uvedlo až 85 %. Ale velký vliv

na zaměstnance tvoří i psychická zátěž, jak už uvádí Vévoda a kolektiv (2013). Proto se zaměstnanci vyskytují často ve stresu a to až 79 % z dotazovaných. Další velký vliv, který ovlivňuje prostředí na pracovišti, jsou vzájemné vztahy mezi zaměstnanci. Až 99 % respondentů uvedlo, že jsou jejich vztahy na oddělení dobré, vzájemně si s ostatními spolupracovníky rozumí a pracují jako tým. Co se týká vztahů s nadřízenými pracovníky, 100 % respondentů uvedlo, že se vzájemně respektují. Dále jsme zkoumali, co je pro zaměstnance důležité na jejich pracovišti a jaký je jejich motivační faktor. Z 9 možností jsme vybrali ty nejvíce označené. Největším motivačním faktorem pro většinu zaměstnanců je spokojenost pacienta a jeho zpětné ocenění. Pokud bude pacient spokojen, prostředí bude kladné pro něj, ale i pro zaměstnance. To uvedlo až 18 % respondentů. Dalším motivačním faktorem, v ošetrovatelském týmu, je pro mnohé odměnou, mít dobrý pocit z dobře odvedené práce, což uvedlo 16 % respondentů a dobrou finanční odměnu, to uvedlo 14 % respondentů. Další nejvíce označenou možností respondentů byl respekt a ocenění ze strany nadřízeného a svých spolupracovníků. Tuto možnost označilo 13 % respondentů. Zdravotničtí pracovníci pracují v nepřetržitém provozu, což může být pro některé z nich výhodou, či nikoliv. Respondentů jsme se tedy ptali, jaký na to mají názor. Až 87 % osob uvedlo, že jim nepřetržitý provoz zcela vyhovuje.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2: Jak se odráží vliv pracovního prostředí na kvalitě ošetrovatelské péče?

K výzkumné otázce č. 2, která zkoumá, jak se odráží vliv pracovního prostředí na kvalitě ošetrovatelské péče, souvisí otázky č. 12, 13, 14 a č. 15.

Ve výzkumu jsme se tázali respondentů, zda si myslí, že je jejich péče dostatečně kvalitní. 86 % si myslí, že ano. Druhá část respondentů nedokázala svou péči dostatečně posoudit a označili možnost nevím a to 14 %. Tuto odpověď jsme porovnali s výzkumem autorky Pšeničkové (2013), na téma Faktory ovlivňující kvalitu poskytované péče, kde zkoumá, zda si sestry myslí, že je na jejich oddělení poskytována kvalitní ošetrovatelská péče. Tento výzkum byl prováděn v nemocnicích v Plzni. Autorka ve výzkumu zjistila, že 75 % sester si myslí, že je jejich péče kvalitní, 19,05 % respondentů, že ne a 5,95 % nedokáže svou péči dostatečně ohodnotit. Oba výzkumy jsou téměř totožné, kde převažuje spokojenost s kvalitou poskytované péče. Navazující otázkou jsme se ptali dotazovaných, zda mají na pracovišti dostatek

prostředků a vybavení k poskytování kvalitní péče. 74 % respondentů je s vybavením pracoviště zcela spokojeno. 23 % osob uvedlo, že by vybavení pracoviště mohlo být lépe vybavené, aby mohlo zajistit kvalitní ošetrovatelskou péči. Pouze 2 % uchazečů uvedlo nespokojenost s vybavením pracoviště, ale ve finále je zřejmé, že většina zaměstnanců je spokojena. Kvalita péče se jistě odvíjí i od spěchu a množství úkonů na pracovišti, proto jsme se zaměstnanců ptali, zda zvládají všechny úkony včas dle předepsané dokumentace. 54 % zaměstnanců uvedlo, že se snaží, ale někdy bohužel nestíhají. Druhá část dotazovaných odpověděla, že vše dle předepsané dokumentace zvládá a to 45 %. 5% respondentů uvedlo, že úkony dle předepsané dokumentace nezvládá.

Vyhodnocení výzkumné otázky č. 3: Jaké změny by zaměstnanci uvítali pro zlepšení pracovního prostředí?

K výzkumné otázce č. 3, která se zabývá tím, co by zaměstnanci uvítali pro zlepšení pracovního prostředí, se vážou otázky č. 10, 11 a č. 15.

Ke zpracování této otázky jsme se tázali respondentů, zda by změnili něco na svém pracovišti. Ať už se to týká modernizace vybavení, kolektivu nebo pracovních podmínek. Nejvíce respondentů a to 40 %, by zlepšili své finanční ohodnocení. Stejně zjištění vyplývá i z výzkumu Pulzové (2009), na téma Význam pracovního prostředí v práci sestry. Tento výzkum byl prováděn v nemocnici v Českých Budějovicích, Písku, Plzni a Praze, kde autorka zjistila, že s nespokojeností finančního ohodnocení se potýká až 97 % z dotazovaných respondentů.

Armstrong (2009) uvádí, že finanční ohodnocení je vlastně jakýsi nástroj na ovlivňování chování pracovníků a slouží k uspokojování jejich potřeb a také napomáhá k vynaložení většího úsilí. 24 % respondentů by na svém pracovišti nic neměnilo. Modernizaci vybavení by chtělo 20 % z dotazovaných. 11 % respondentů by zlepšilo na svém pracovišti pracovní podmínky a pouze 2 % dotazovaných by změnili svůj kolektiv. Co se týká prostředků k poskytování péče na pracovišti, 23 % respondentů by vyžadovalo jeho zlepšení.

2.8 Návrh řešení a doporučení pro praxi

Na základě zjištěných výsledků z dotazníkového šetření vyplývá, že respondenti z našeho výzkumu až na malé výjimky, hodnotí své pracoviště velice kladně. Z našich poznatků je také zřejmé, že se na pracovišti často zaměstnanci vyskytují ve stresu. Avšak práce respondenty baví a neměnili by ji. Dalším zjištěním, je nespokojenost respondentů s finančním ohodnocením.

Jako řešení tohoto problému navrhuje:

Doporučení pro management:

- Zvýšit množství pracovníků do jedné služby na pracovišti, kde se práce rovnoměrně rozloží a nevznikne tak stres z časového nedostatku k výkonu předepsaného úkonu. Na základě tohoto řešení si ale uvědomujeme, že bohužel pracovních sil není takový dostatek.
- Možnost zvýšení osobního ohodnocení nebo odměňování ve formě různých benefitů, například příspěvek na bydlení, dopravu, sport, kulturu, umění, zdravotnické potřeby a léky nebo příspěvek na dovolenou a na penzijní pojištění.
- Možnost využít tak zvaně sick days, při náhlém onemocnění.

Doporučení pro ošetřovatelský personál:

- Dodržovat správnou životosprávu jako je dostatek pohybu ve volném čase, pravidelný spánek, jíst zdravé potraviny, docházet na preventivní prohlídky k praktickému lékaři a screeningová vyšetření.
- Dodržovat bezpečnost na pracovišti a používat bezpečnostní pomůcky.
- Aktivně se podílet na chodu pracoviště a tvořit příjemné pracovní prostředí.
- Umět si práci dobře zorganizovat
- Udržovat dobré vztahy na oddělení a vzájemný respekt mezi spolupracovníky.
- Předcházet vzniku syndromu vyhoření.

Závěr

K dosažení cíle, který jsme stanovili na začátku bakalářské práce, jsme použili kvantitativní výzkum na podkladě dotazníkového šetření.

V teoretické části jsme se zabývali definováním pozitivního pracovního prostředí, které zásadním způsobem ovlivňuje práci zaměstnanců a projevuje se na kvalitě ošetrovatelské péče. Uvedli jsme, co je to spokojenost pracovníků na pracovišti a představili možné motivační faktory, které jsou hnací silou pro výkon práce. Dále jsme popsali důležité vlastnosti zdravotnického pracovníka, které jsou nezbytnou součástí tohoto povolání. V teoretické části jsme se také zabývali samotným ošetrovatelstvím, kde jsme uvedli jeho definici, popsali co je to ošetrovatelská péče, formy ošetrovatelské péče a dále také kvalita péče.

V praktické části jsme představili výsledky z dotazníkového šetření, který jsme provedli ve zdravotnickém zařízení v Havlíčkově Brodě. Odpověděli jsme na výzkumné otázky, které jsme stanovili před začátkem výzkumu, abychom dosáhli splnění cíle. Otázky se týkali samotného hodnocení pracovního prostředí, projevu pracovního prostředí na kvalitě ošetrovatelské péče a jakou změnu by zaměstnanci uvítali na svém pracovišti. Z výsledků vyplývajících z výzkumu, jsme byli mile překvapeni. Respondenti své pracovní prostředí hodnotili velice kladně, projevíli svou spokojenost, ale také uvedli, co by na svém pracovišti změnili nebo upravili. Tohoto výzkumu se ve výsledku zúčastnilo celkem 107 respondentů.

V závěru praktické části jsme uvedli návrh řešení a doporučení pro praxi, které by mohlo přispět k řešení problému. Návrh řešení jsme rozdělili zvlášť pro management a zvlášť pro ošetrovatelský personál.

Zpracováním bakalářské práce jsme poznali, že toto pracoviště má mnoho spokojných zaměstnanců, kteří svou práci vykonávají svědomitě, mají dobré vztahy na oddělení a hlavní prioritou je pro ně spokojenost pacienta, což by mělo být tím nejdůležitějším v práci zdravotnických pracovníků. Dále jsme se dozvěděli, jakou změnu by zaměstnanci uvítali a to právě finanční ohodnocení, které je velmi diskutovaným tématem v celém českém zdravotnictví.

Cíl bakalářské práce byl splněn.

Seznam použité literatury

1. ARMSTRONG, Michael, 2009. *Odměňování pracovníků*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 448 s. ISBN 978-80-247-2890-2
2. BURDA, Patrik a Lenka ŠOLCOVÁ, 2015. *Ošetrovatelská péče 1. díl*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 228 s. ISBN 978-80-247-5333-1.
3. DVOŘÁKOVÁ, Zuzana a kol., 2012. *Řízení lidských zdrojů*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck. 559 s. ISBN 978-80-7400-347-9
4. HOLASOVÁ, Věra, 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8
5. JÁNSKÁ, Lucie, 2018. *Vliv pracovních podmínek na rozvoj stresu u sester, dopady na kvalitu ošetrovatelské péče*. Jihlava. Diplomová práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra zdravotnických studií.
6. JAROŠOVÁ, D., MAJKUSOVÁ, K., KOZÁKOVÁ, R., ZELENÍKOVÁ, R., 2015. *Klinické doporučené postupy v ošetrovatelství*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 144 s. ISBN 978-80-247-5426-0
7. MALÝ, S., KRÁL, M., HANÁKOVÁ, E., 2010. *ABC Ergonomie*. 1. vydání. Praha: Professional publishing. 386 s. ISBN 978-80-7431-027-0
8. PAUKNEROVÁ, Daniela a kol., 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3. vydání. Praha: Grada Publishing. 264 s. ISBN 978-80-247-3809-3
9. PLEVOVÁ, Ilona a kol., 2011. *Ošetrovatelství I*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 288 s. ISBN 978-80-247-3557-3.
10. PLEVOVÁ, Ilona a kol., 2012. *Management v ošetrovatelství*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 304 s. ISBN 978-80-247-3871-0.
11. PLEVOVÁ, Ilona a kol., 2018. *Ošetrovatelství I*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing. 288 s. ISBN 978-80-271-0888-6.
12. PŠENÍČKOVÁ, Lenka, 2013. *Faktory ovlivňující kvalitu ošetrovatelské péče*. Plzeň. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni. Fakulta zdravotnických studií.

13. PULZOVÁ, Alena, 2009. *Význam pozitivního pracovního prostředí v práci sestry*. České Budějovice. Diplomová práce. Jihočeská univerzita České Budějovice. Zdravotně sociální fakulta.
14. ROZSYPALOVÁ, M., ŠAFRÁNKOVÁ, A., VYTEJČKOVÁ, R., 2009. *Ošetrovatelství I*. 2. vydání. Praha: Informatorium. 273 s. ISBN 978-80-7333-074-3
15. ŠKRLA, Petr a Magda ŠKRLOVÁ, 2008. *Řízení rizik ve zdravotnických zařízeních*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 200 s. ISBN 978-80-247-2616-8
16. ŠIKÝŘ, Martin, 2016. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 2. vydání. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN 978-80-247-5870-1
17. URBAN, Jan, 2017a. *Je spokojený zaměstnanec výkonnější zaměstnanec?* [online]. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <https://ebschool.cz/je-spokojeny-zamestnanec-vykonnejsi-zamestnanec>
18. URBAN, Jan, 2017b. *Motivace a odměňování pracovníků*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 160 s. ISBN 978-80-271-0227-3
19. VÉVODA, Jiří a kol., 2013. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 160 s. ISBN 978-80-4732-3
20. VYTEJČKOVÁ, R., SEDLÁŘOVÁ, P., WIRTHOVÁ, V., HULUBOVÁ, J., 2011. *Ošetrovatelské postupy v péči o nemocné I*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing. 256 s. ISBN 978-80-247-3419-4
21. ZÁKON č. 372/ 2011 Sb., Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. In: *Sbírka zákonů* 5. 3., částka 131. ISSN 1211-1244.
22. ŽIAKOVÁ, Katarína a kol., 2009. *Ošetrovatel'stvo-teória a vedecký výskum*. 2. vydání. Osveta: Martin. 323 s. ISBN 978-80-8063-304-2

Příloha A

Dotazník

Dobrý den Vážené respondentky/ Vážení respondenti,
jmenuji se Lucie Kohoutová a jsem studentkou Vysoké školy polytechnické Jihlava, obor Všeobecná sestra. Tímto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který bude nezbytnou součástí mé bakalářské práce na téma: **Vliv pracovního prostředí na kvalitu poskytované ošetrovatelské péče.**

Dotazník je určen pro ošetrovatelský personál a je zcela anonymní. Získané informace budou vyhodnoceny v praktické části bakalářské práce.

Vyhovující odpověď, prosím, zakroužkujte.

Za vyplnění mého dotazníku Vám předem děkuji.

1. Jste muž/žena?

- Žena
- Muž

2. Jaký je Váš věk?

- Do 30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- Více jak 50 let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Vyučen bez maturity
- Vyučen s maturitou
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné/Vysokoškolské

4. Kolik let pracujete ve zdravotnictví?

- Do 1 roku
- 1-5 let
- 6-10 let
- Více jak 10 let

5. Na jakém oddělení pracujete?

- Interní oddělení
- Neurologie
- Chirurgie
- Urologie
- Ortopedicko-traumatologické oddělení
- Oddělení následné péče a rehabilitace

6. Jste spokojen/a v prostředí kde pracujete?

- Ano
- Ne

7. Jak se shodujete s výroky o svém pracovišti?

Pracoviště je plně vybaveno a umožňuje mi pohodlně pracovat	Ano/Ne
Na pracovišti nejsem rušen a mohu se soustředit na práci	Ano/Ne
Na pracovišti se často vyskytují ve stresu	Ano/Ne
Pracoviště mi nevyhovuje	Ano/Ne

8. Jak se shodujete s výroky o svých spolupracovnících?

Jsme jeden tým, na kolegy se mohu spolehnout	Ano/Ne
S kolegy si rozumím	Ano/Ne
S nadřízenými kolegy se respektujeme	Ano/Ne
Nedokážeme spolupracovat	Ano/Ne

9. Co je pro Vás největší motivační faktor ve Vaší práci? (Možno zaškrtnout více odpovědí)

- Respekt a ocenění ze strany pacienta
- Respekt a ocenění ze strany rodiny
- Respekt a ocenění ze strany nadřízeného a svých spolupracovníků
- Respekt a ocenění ze strany lékařů
- Finanční odměna
- Dobrý pocit z dobře odvedené práce
- Chut' pomáhat
- Vztahy na oddělení
- Jiné

10. Vyhovuje Vám nepřetržitý provoz?

- Ano
- Ne

11. Je něco, co byste změnil/a na Vašem oddělení? (Možno zaškrtnout více odpovědí)

- Modernizace vybavení
- Pracovní podmínky
- Finanční ohodnocení
- Kolektiv
- Nic, vše mi vyhovuje
- Jiné

12. Zvládáte všechny úkony včas dle předepsané dokumentace?

- Ano
- Ne
- Snažím se, ale někdy nestíhám

13. Myslíte si, že jsou pacienti na Vašem pracovišti spokojeni?

- Ano
- Ne
- Nevím

14. Myslíte si, že je Vaše péče dostatečně kvalitní?

- Ano
- Ne
- Nevím

15. Myslíte si, že máte na pracovišti dostatek prostředků k zajištění kvalitní ošetrovatelské péče?

- Ano
- Ne
- Mohlo by to být lepší
- Nevím

Děkuji za Váš čas a trpělivost při vyplňování mého dotazníku!

Přeji hezký den