

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH VĚD

Ústav ošetrovatelství

Milada Stuchlíková

**Faktory a důvody vedoucí k výskytu chybějící ošetrovatelské péče
a strategie k její eliminaci**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Daniela Bartoníčková

Olomouc 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené bibliografické a elektronické zdroje.

V Olomouci dne: 28. 4. 2023

Milada Stuchlíková

PODĚKOVÁNÍ

Mé poděkování patří paní Mgr. Daniele Bartoníčkové za odborné vedení, trpělivý přístup, ochotu, věcné připomínky a cenné rady při zpracování bakalářské práce.

ANOTACE

Typ závěrečné práce: Bakalářská práce

Téma práce: Chybějící ošetrovatelská péče

Název práce: Faktory a důvody vedoucí k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a strategie k její eliminaci

Název práce v AJ: Factors and reasons leading to the occurrence of missed nursing care and strategies for its elimination

Datum zadání: 2022-11-30

Datum odevzdání: 2023-04-28

Vysoká škola, fakulta, ústav: Univerzita Palackého v Olomouci

Fakulta zdravotnických věd

Ústav ošetrovatelství

Autor práce: Stuchlíková Milada

Vedoucí práce: Mgr. Daniela Bartoníčková

Oponent práce:

Abstrakt v ČJ:

Cílem přehledové bakalářské práce bylo sumarizovat aktuální dohledané publikované poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a strategiích k její eliminaci. Relevantní dokumenty pro tvorbu teoretických východisek byly dohledány v elektronických databázích EBSCO, PubMed a ProQuest. Práce byla rozpracována do dvou dílčích cílů. Prvním dílčím cílem bylo sumarizovat aktuální dohledané publikované poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče. Chybějící ošetrovatelskou péči ovlivňuje velké množství faktorů a důvodů, které mají vliv na její rozsah i charakter. Mezi okolnostmi výskytu chybějící ošetrovatelské péče v jednotlivých zdravotnických zařízeních existuje poměrně velká variabilita. Mezi nejčastěji uváděné faktory a důvody patří především nedostatečné personální zabezpečení, dále vysoký počet pacientů připadajících na jednu všeobecnou sestru a velké procento pacientů s těžkými klinickými stavy. Významný podíl na četnosti výskytu chybějící ošetrovatelské péče má také délka pracovní doby v souvislosti s nedostatkem odpočinku a absolvováním povinných přesčasů, což má vliv na spokojenost sester se svou profesí a úmyslem opustit zaměstnání. Dalším významným faktorem je úroveň týmové spolupráce, častý výskyt sporů či mobbing na pracovišti. Všeobecné sestry sledávají problém také v nedostatku materiálních zdrojů, absenci moderního diagnostického a terapeutického vybavení či jeho nefunkčnosti v případě potřeby. Druhým dílčím cílem bylo

sumarizovat aktuální dohledané publikované poznatky o strategiích k eliminaci chybějící ošetrovatelské péče. Důležitou úlohu plní vedoucí pracovníci a manažeři v ošetrovatelství, jejichž hlavním úkolem je udržování dostatečného personálního zabezpečení v daném zdravotnickém zařízení, pravidelné hodnocení kvality pracovního prostředí, podpora komunikace mezi jednotlivými členy zdravotnického týmu a udržování dobrých vztahů na pracovišti. Za účinnou strategií je sledována také podpora týmové spolupráce mezi všemi zdravotnickými pracovníky, kteří se podílejí na péči o pacienta. K tomu může napomoci pořádání simulačních tréninků s instruktážemi, debriefingy a aktivity spojené s hodnocením jednotlivých případů chybějící péče. Důležitou strategií je také podpora vzdělávání zaměstnanců a pravidelná aktualizace ošetrovatelských standardů. Prokazatelné výsledky má také zavedení elektronického, strukturovaného systému ošetrovatelské dokumentace, který všeobecným sestřám může umožnit trávit s pacienty více času. Pozitivní efekt má také využití systému připomínek, který dokáže upozornit na splnění naplánovaných ošetrovatelských intervencí a může zabránit vynechání jednotlivých ošetrovatelských aktivit. Chybějící ošetrovatelská péče je komplexním problémem způsobujícím komplikace ve všech zdravotnických zařízeních, a proto je důležité jejímu výskytu aktivně předcházet.

Abstrakt v AJ:

The aim of the bachelor's thesis was to summarize the current findings published on the factors and reasons leading to missed nursing care and strategies for its elimination. Relevant documents for theoretical background were searched in electronic databases EBSCO, PubMed, and ProQuest. The thesis was divided into two sub-goals. The first sub-goal was to summarize the current findings published on the factors and reasons leading to the occurrence of missed nursing care. Many factors and reasons influence the scope and nature of missed nursing care. There is considerable variability in the circumstances of missed nursing care in individual healthcare facilities. Among the most commonly cited factors and reasons are inadequate staffing, a high number of patients per general nurse, and a large percentage of patients with severe clinical conditions. The length of working hours in connection with a lack of rest and mandatory overtime also has a significant impact on the frequency of missed nursing care, which affects nurses' job satisfaction and intention to leave their employment. Another significant factor is the level of teamwork, frequent disputes, or mobbing in the workplace. General nurses also find a problem in the lack of material resources, the absence of modern diagnostic and therapeutic equipment, or its dysfunction when needed. The second sub-goal was to summarize the current findings published on strategies for eliminating missed nursing care. Nursing leaders and managers play an important role in maintaining adequate staffing

levels in healthcare facilities, regularly assessing the quality of the work environment, supporting communication among members of the healthcare team, and maintaining good relationships in the workplace. Effective strategies also include promoting teamwork among all healthcare workers involved in patient care. Simulation training with instruction, debriefing, and activities related to evaluating individual cases of missing care can help with this. Supporting employee education and regularly updating nursing standards are also important strategies. The introduction of an electronic, structured nursing documentation system, which can allow general nurses to spend more time with patients, has been shown to have demonstrable results. The positive effect is also achieved by using a reminder system, which can alert about the completion of planned nursing interventions and prevent the omission of individual nursing activities. Missed nursing care is a complex problem causing complications in all healthcare facilities, and therefore it is important to actively prevent its occurrence.

Klíčová slova v ČJ: eliminace, faktor, důvod, chybějící ošetrovatelská péče, prevence, strategie.

Klíčová slova v AJ: elimination, factor, missed nursing care, prevention, reason, strategy.

Počet stran/příloh: 38 stran / 0 příloh

OBSAH

Úvod	8
1 Popis rešeršní činnosti	10
2 Přehled publikovaných poznatků	13
2.1 Faktory a důvody vedoucí k výskytu chybějící ošetrovatelské péče.....	13
2.2 Strategie eliminující chybějící ošetrovatelskou péči	21
2.3 Význam a limitace dohledaných poznatků	28
Závěr.....	30
Referenční seznam.....	32

Úvod

Chybějící, nedokončená nebo přidělovaná ošetrovatelská péče je významným problémem vyskytujícím se ve zdravotnictví po celém světě (Albsoul et al., 2019, str. 1820). V posledních letech je tomuto fenoménu vzhledem k jeho závažnosti věnována stále větší pozornost (Jones, Hamilton, Murry, 2015, str. 1135). Nejrozšířenější problematikou z konceptu je právě chybějící ošetrovatelská péče (Albsoul et al., 2019, str. 1821; Jones et al., 2021, str. 10; Kalánková, Žiaková, Kurucová, 2019, str. 1015). Při zaměření konkrétně na tuto oblast byla prokázána skutečnost, že její výskyt významně ovlivňuje bezpečnost pacientů, která je pro ošetrovatelskou praxi zásadní (Albsoul, et al., 2019, str. 1820; Kalisch, Landstrom, Hinshaw, 2009, str. 1516). Jedná se o částečné či celkové opoždění nebo vynechání jednotlivých ošetrovatelských intervencí (Albsoul, et al., 2019, str. 1820). Podstatné množství těchto základních a klinicky relevantních intervencí je vnímáno jako chybějící především na odděleních, kde jsou přijímáni starší pacienti s komplikovaným klinickým stavem. Výskyt chybějící ošetrovatelské péče má negativní dopad především na jejich funkční závislost, čímž se umocňuje zároveň i zátěž rodin v případě propuštění do domácího prostředí (Palese et al., 2015, str. 9). Vzhledem ke komplikovaným stavům pacientů, velkému pracovnímu vytížení a časté fluktuaci pacientů bývají sestry nuceny vykonávat akutnější úkony, a tím upřednostnit určité ošetrovatelské aktivity před ostatními (See et al., 2020, str. 1963–1964). Na základě vlastního úsudku je poté rozdělují na činnosti s nejnižší a nejvyšší prioritou (Lee et al., 2020, str. 4).

Na každou všeobecnou sestru průměrně připadají dvě chybějící ošetrovatelské činnosti (Campagna et al., 2021, str. 1334). V rámci ošetrovatelských intervencí zaměřených na fyziologické potřeby pacientů chybí především udržování adekvátního dohledu nad pacientem, ošetrování kůže, ale i dopomoc při chůzi (Labrague, Santos, Fronda, 2022, str. 7). Dalšími nejčastěji vynechávanými aktivitami jsou včasné reakce na požadavky pacientů, dostatečné poskytování emocionální nebo psychologické podpory, dopomoc při vyprazdňování stolice a močového měchýře, komunikace se členy týmu, dokumentace ošetrovatelské péče, edukace pacienta a rodiny a vyhodnocení plánu péče. Naopak v případě aplikace intravenózní terapie, monitorování fyziologických funkcí, podávání léčiv a zajištění enterální a parenterální výživy dochází k vynechávání aktivit podstatně méně (Simonetti et al., 2022, str. 2523).

V souvislosti s těmito skutečnostmi je možné položit si otázku: „Jaké jsou aktuální validní poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a možných strategiích přispívajících k eliminaci chybějící ošetrovatelské péče?“

Cílem bakalářské práce bylo sumarizovat aktuálně dohledané poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a možných strategiích přispívajících k její eliminaci. Cíl práce byl dále specifikován ve dvou dílčích cílech:

- I. Sumarizovat aktuální dohledané publikované poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k chybějící ošetrovatelské péči.
- II. Sumarizovat aktuální dohledané publikované poznatky o možných strategiích přispívajících k eliminaci chybějící ošetrovatelské péče.

Před tvorbou bakalářské práce byly prostudovány následující publikace:

- KALISCH, Beatrice Jean, Gay LANDSTROM, Ada Sue HINSHAW. Missed nursing care: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing* [online]. 2009, **65** (7), 1509-1517 [cit. 2022-10-23]. ISSN 03092402. Dostupné z doi: 10.1111/j.1365-2648.2009.05027.x
- KALÁNKOVÁ, Dominika, Daniela BARTONÍČKOVÁ, Katarína ŽIAKOVÁ. Predictors of missed, rationed and unfinished nursing care. *Ošetrovatel'stvo: teória, výskum, vzdelávanie* [online], 2019, **9** (2), 43-48 [cit. 2022-06-02]. ISSN 1338-6263. Dostupné z: <http://www.osetrovatelstvo.eu/archiv/2019-rocnik-9/cislo-2/prediktory-chybejici-pridelovane-a-nedokoncene-osetrovatelske-pece>.
- REZAIIE-SHAHSAVARLOO, Zahra, Foroozan ATASHZADEH-SHOORIDEH, Abbas EBADI, Robbert GOBBENS. Factors affecting missed nursing care in hospitalized frail older adults in the mdical wards: A qualitative study. *BMC Geriatrics* [online]. 2021, **21**(1), 1-12 [cit. 2022-06-02]. ISSN 1471-2318. Dostupné z: doi:10.1186/s12877-021-02524-z
- JONES, Terry, Anat DRACH-ZAHAVY, Walter SERMEUS, Eileen WILLIS, Renata ZELENIKOVA. Understanding Missed Care: Definitions, Measures, Conceptualizations, Evidence, Prevalence and Challenges. *Impacts of Rationing and Missed Nursing Care: Challenges and Solutions* [online]. 2021, 9-47 [cit. 2022-10-23]. ISBN 978-3-030-71072-9. Dostupné z: doi:10.1007/978-3-030-71073-6_2

1 Popis rešeršní činnosti

V následujícím schématu je podrobně popsána rešeršní činnost, dle které došlo k dohledání validních zdrojů pro tvorbu této bakalářské práce.

ALGORITMUS REŠERŠNÍ ČINNOSTI



Vyhledávací kritéria:

Klíčová slova v ČJ: chybějící ošetrovatelská péče, faktor, důvod, strategie, prevence, eliminace

Klíčová slova v AJ: missed nursing care, factor, reason, strategy, prevention, elimination

Jazyk: český, anglický, španělský

Vyhledávací období: 2013-2023

Další kritéria: recenzovaná periodika, téma, plné texty



Databáze

EBSCO – 85 článků

ProQuest – 138 článků

PubMed – 97 článků



Nalezeno: **320 článků**



Vyřazující kritéria

duplicitní články; články nesplňující kritéria; kvalifikační práce; články, které nesouvisely s danou problematikou



Sumarizace využitých databází a dohledaných dokumentů

EBSCO – 23 článků

PubMed – 19 článků

ProQuest – 10 článků

Sumarizace dohledaných periodik a dokumentů

Annals of translational medicine	1 článek
Applied Nursing Research	1 článek
Asian Nursing Research	1 článek
Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing	1 článek
BMC Geriatrics	1 článek
BMC Nursing	1 článek
Computers, Informatics, Nursing	1 článek
Internal and Emergency Medicine	1 článek
International Journal of Nursing Student	1 článek
International Archives of Occupational and Environmental Health	1 článek
International Journal of Environmental Research and Public Health	1 článek
International Journal of Health Policy and Management	1 článek
International Journal of Nursing Practice	1 článek
International Journal of Nursing Studies	1 článek
International Nursing Review	2 články
Journal of Advanced nursing	1 článek
Journal of Clinical Nursing	5 článků
Journal of Nursing Management	12 článků
Journal of Nursing Scholarship	1 článek
Journal of Patient Safety	1 článek
Journal of the American Geriatrics Society	1 článek
Journal of the Egyptian Public Health Association	1 článek
Journal of the social and economic relations of work	1 článek
Medycyna Pracy	1 článek
Nurse Education in Practice	1 článek
Nurse Education Today	1 článek
Nursing Administration Quarterly	1 článek
Nursing Forum	1 článek
Nursing Open	1 článek
Nursing Research	1 článek
Nursing Research and Practice	1 článek
Revista de Enfermagem Referência	2 články
The International Journal of Health Planning and Management	1 článek

The Journal of Nursing Administration

1 článek

Worldviews on Evidence-Based Nursing

1 článek



Pro tvorbu teoretických východisek bylo použito celkem **52 článků**.

2 Přehled publikovaných poznatků

Za výskytem chybějící ošetrovatelské péče stojí velké množství faktorů a důvodů vzniklých jak na straně všeobecných sester či jiných členů ošetrovatelského týmu včetně sanitářů, ošetrovatelů a praktických sester, tak na straně samotných příjemců péče. Rozsah a charakter chybějící ošetrovatelské péče se v jednotlivých zdravotnických zařízeních poměrně liší (Nahasaram, Ramoo, Lee, 2021, str. 6). Rozdíly v míře výskytu tohoto problému jsou patrné i při porovnání zemí s odlišnou kulturou, zvyklostmi či ekonomikou. Například ve studii sledující epizody chybějící ošetrovatelské péče ve Spojených státech amerických a Severní Koreji, se některé faktory a důvody objevovaly shodně v obou zemích, jiné byly přítomny pouze v severokorejských zdravotnických zařízeních nebo naopak výhradně ve zdravotnických zařízeních Spojených států amerických (Lee & Kalisch, 2021, str. 1603). Zajištění dostatečné kvality péče a bezpečnosti pacientů je tedy velkou výzvou pro ošetrovatelský personál po celém světě. Znalost strategií, které umožňují minimalizovat chybějící péči, proto poskytuje důležité údaje pro případnou úpravu prostředí ošetrovatelské praxe s cílem zmírnit výskyt zpoždění nebo opomenutí výkonu jednotlivých činností všeobecných sester a je prvním předpokladem k tomu, aby se vedoucí pracovníci pomocí implementace těchto strategií do praxe mohli zasadit o snížení výskytu chybějící ošetrovatelské péče ve svých zdravotnických zařízeních (Paiva, Amaral, Moreira, 2021, str. 6).

2.1 Faktory a důvody vedoucí k výskytu chybějící ošetrovatelské péče

Podstatné množství základních a klinicky relevantních ošetrovatelských intervencí chybí především na odděleních, kde jsou přijímáni starší pacienti se složitým klinickým stavem (Palese et al., 2015, str. 9). Poskytování ošetrovatelské péče pacientům s více přidruženými onemocněními vyžaduje zároveň i vyšší množství praktických znalostí a dovedností. Pokud sestry nedisponují mnohaletými zkušenostmi, dochází k tomu, že si dostatečně neuvědomují, s jakými problémy se tito pacienti potýkají (Shahsavarloo et al., 2021, str. 7). Skutečnost, že jsou na sestry kladeny vysoké nároky navíc umocňuje fakt, že jednotliví příjemci ošetrovatelské péče často nejsou schopni popsat své zdravotní potřeby z důvodu vysokého věku, nízkého vzdělání nebo kritického zdravotního stavu (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331). V některých případech se mohou u pacientů objevit také psychické problémy či kognitivní poruchy včetně deliria, což zvyšuje jejich závislost na ošetrovatelské péči (Rezaei-Shahsavarloo et al., 2021, str. 7).

Bylo zjištěno, že mezi poměrem pacientů připadajících na jednu všeobecnou sestru a jednotlivými typy ošetrovacích jednotek existuje vysoká variabilita, přičemž nejvyšší hodnoty bývají udávány na chirurgických odděleních. S nízkým personálním obsazením se však potýkají také domovy pro seniory. Během denní směny v těchto zařízeních připadá na jednu všeobecnou sestru až 90 rezidentů, a z toho až polovina je vysoce závislá na poskytnutí péče. V těchto případech se také významně zvyšuje riziko absence některé z ošetrovatelských aktivit, ale i často uváděný diskomfort klientů (Campbell et al., 2020, str. 5). Při srovnání faktorů přítomnosti tohoto problému v Jižní Koreji a Spojených státech amerických výsledky v obou zemích poukázaly na nedostatečné personální obsazení, a to včetně na pozicích praktických sester, sanitářů, ošetrovatelů či administrativních pracovníků (Lee & Kalisch, 2021, str. 1603). Navýšení poměru o jednoho pacienta připadajícího na jednu všeobecnou sestru bylo spojeno s 9% poklesem pravděpodobnosti vnímání personálního obsazení jako dostatečného (Cho et al., 2020, str. 5).

Autoři Simonetti et al. (2022, str. 2523), kteří se zaměřili na chybějící ošetrovatelskou péči v nemocnicích v Chile, z výpovědí respondentů zjistili, že průměrný počet pacientů ošetrovaných jednou sestrou byl 14,5, přičemž v jednotlivých zařízeních se tento počet pohyboval v rozmezí 6 až 23 pacientů na jednu sestru. Přitom z výsledků studie autorů Cho et al. (2020, str. 4,5) prováděné v Jižní Koreji je zřejmé, že sestry pečující o více než 8 pacientů, mají pravděpodobně vyšší počet chybějících ošetrovatelských činností než sestry, které se starají o 8 a méně pacientů. Sestry, které pečovaly o více pacientů, častěji udávaly nízkou bezpečnost pacientů nebo nedostatečnou kvalitu ošetrovatelské péče. Například poskytování péče více než 12 pacientům bylo spojeno s téměř šestinásobným snížením hodnocení bezpečnosti pacientů.

Míra chybějící ošetrovatelské péče také významně souvisí s množstvím přijatých a ošetrovaných pacientů během poslední pracovní směny a vnímáním dostatečného personálního obsazení všeobecnými sestrami. Čím vyšší počet pacientů bývá přijat a ošetrován během poslední směny a čím více si sestry uvědomují nedostačující počet členů zdravotnického týmu, tím významnější je pravděpodobnost, že některá z činností bude chybět. V situacích, kdy dochází k neočekávanému nárůstu hospitalizací pacientů, se současně zvyšuje množství dokumentace potřebné při příjmu a propuštění (Hammad, Guirguis, Mosallam, 2021, str. 3). Všeobecné sestry v tomto případě shledávají připravenost na nepředvídané situace za nedostatečnou. Pokud na oddělení nastane neočekávaná událost nebo pacient například odmítne přijmout pomoc, neexistuje možnost, jak by všeobecná sestra mohla prodloužit délku trvání prováděné intervence. Vzhledem k tomu, že se s výskytem takového problému po časové

stránce dopředu nepočítá, sestry pak nebývají schopny provést veškerou stanovenou péči, a jsou tak nuceny ke stanovování priorit naléhavosti úkolů, aby stihly splnit alespoň povinnosti, které nesou odkladu (Andersson et al., 2022, str. 4).

Vyšší procento pacientů s těžkými klinickými stavy do počtu obsazených lůžek současně s nižším poměrem všeobecných sester k ostatnímu personálu a vnímaným nedostatkem času na péči o pacienty autoři Campagna et al. (2021, str. 1338–1339) shledávají statisticky významnými faktory přispívajícími k rozvoji chybějící ošetrovatelské péče. V situacích, kdy jsou sestřím přidělováni pacienti pouze na základě počtu pacientů a nikoli podle závažnosti zdravotního stavu, dochází ke zvyšování ošetrovatelské zátěže, což může způsobovat jejich přetěžování, a následné ovlivnění jejich rozhodovacích procesů (Albsoul et al., 2019, str. 6). Ve studii autorů Rezaei-Shahsavarloo et al. (2021, str. 7), zaměřující se na monitoring faktorů přispívajících k výskytu chybějící ošetrovatelské péče u starších pacientů, byl sledován vliv pracovní vytiženosti sester. Respondenti studie uvedli, že řada ošetrovatelských aktivit, jako je odpovědnost za kontrolu infekcí a dalších činností spojených s poskytováním nepřímé ošetrovatelské péče nebo vedení a vyhodnocování zdravotnické dokumentace pacientů, mohly zapříčinit, že některou z aktivit sestry vynechaly.

Tuto skutečnost navíc zhoršuje stále se prohlubující nedostatek všeobecných sester (Albsoul et al., 2019, str. 7). Jejich nízký počet má vliv nejen na kvalitu či kvantitu poskytované zdravotní péče, ale také snižuje motivaci sester, a to při poskytování komplexní ošetrovatelské péče nebo realizace praxe založené na vědeckých důkazech. Daný personální nedostatek přispívá k zapomnětlivosti, pracovnímu přetížení, zvýšenému stresu během směn, vyčerpání, zvýšenému množství konfliktů na pracovišti, ale i vyšší fluktuaci zaměstnanců (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331). Ve studii autorů Al-Faouri, Obaidat, Abuairub (2021, str. 278), kteří sledovali souvislosti mezi chybějící ošetrovatelskou péčí a úrovní personálního zabezpečení včetně spokojenosti s prací všeobecných sester v Jordánsku a jejich záměrem opustit zaměstnání, bylo zjištěno, že nízký počet sester na směně byl významně spojen s vyšším výskytem tohoto jevu. Navíc pokud došlo k nárůstu poměru pacientů na jednu sestru, následně vzrostl počet jednotlivých chybějících ošetrovatelských aktivit.

V případě, že se dané oddělení potýká s nedostatkem personálu, je k dočasnému vyřešení absence zaměstnanců využíván nekvalifikovaný personál a studenti zdravotnických oborů, kterým však chybí znalosti o zařízeních a nástrojích, rutinních postupech a potřebách pacientů daného oddělení. V zařízeních, kde je tato praxe častá, vedoucí pracovníci zastávají názor, že práce ve zdravotnictví během studia v kombinaci s nedostatečnými zkušenostmi ohrožují bezpečnost pacientů a snižují kvalitu zdravotnických služeb. Nevhodná nebo opožděná

obměna personálu v době nepřítomnosti sester zároveň představuje pro ostatní pracovníky zvýšenou pracovní zátěž (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331). Stále častěji jsou jako náhrada využíváni zdravotničtí asistenti či praktické sestry, kteří však nemají dostatečné kompetence, a velkou část požadované práce tak nemohou vykonávat. Tuto skutečnost tedy všeobecné sestry vnímají spíše negativně a udávají, že v této souvislosti pociťují vyšší pracovní zátěž, protože musejí nad svými kolegy udržovat neustálý dohled (Henderson et al., 2016, str. 289).

V oblasti personálního zajištění sestry dále zmiňují nedostatečnou podporu ze strany pomocného personálu. Na základě jejich odpovědí bylo zjištěno, že tráví významný čas prováděním úkolů, které nesouvisejí s ošetrovatelskou péčí a mohly by být prováděny ostatními pracovníky, například úředníky, úklidovými četami nebo sanitáři dané ošetrovací jednotky (Henderson et al., 2016, str. 289). Skutečnost, že nedostatek pomocného personálu, stejně tak jako nízký počet všeobecných sester významně zvyšuje výskyt chybějící ošetrovatelské péče, potvrzují také autoři Winsett et al. (2016, str. 132) ve své studii zaměřené na oddělení chirurgického typu ve Spojených státech amerických.

Komplikace při poskytování kvalitní ošetrovatelské péče způsobuje sestrám také nahrazování staršího, zkušeného personálu méně zkušenými mladými kolegy s nedostatečnou praxí. Na základě informací získaných od všeobecných sester bylo prokázáno, že nemocnice trpí velkým nedostatkem starších, zkušenějších zdravotnických pracovníků, kteří by byli nápomocni v řešení akutních potřeb pacientů. Zaměstnávání sester s nízkou úrovní zkušeností v klinické praxi je považováno za faktor přispívající k většímu riziku pochybení při výkonu jednotlivých ošetrovatelských aktivit. Méně zkušeným zaměstnancům se navíc nedostává dostatečného dohledu nebo zpětné vazby, protože jejich kolegové jsou příliš zaneprázdnění poskytováním péče jiným pacientům (Henderson et al., 2016, str. 288). Pokud musejí sestry zaskakovat za tyto méně zkušené kolegy, kteří ještě nejsou pověřeni k provádění veškeré komplexní ošetrovatelské péče, dostává to sestry do časové tísně a ztěžuje jim to dokončování požadovaných úkonů. Kontrolovat, zda mají všichni v týmu stejné a správné informace, je navíc časově náročné (Andersson et al., 2022, str. 4). Problém však nastává již v pregraduálním vzdělávání, jelikož neexistují žádné evropské nebo národní směrnice týkající se způsobu začlenění vzdělávání v oblasti bezpečnosti pacientů do učebních osnov pro sestry. Z tohoto důvodu si každá vysoká škola zachovává vlastní autonomii. Navzdory pokusům o celoevropskou standardizaci postupů pro sestry a sjednocení procesu získávání způsobilosti k výkonu jejich profese přetrvávají velké rozdíly mezi jednotlivými zeměmi. To může přispívat k zjevné neochotě na straně regulačních orgánů řešit vzdělávání studentů ošetrovatelství v oblasti bezpečnosti pacientů před dosažením jejich potřebné kvalifikace (Kirwan et al., 2019,

str. 138). Vzdělávací metody navíc neodpovídají potřebám sester. Kvůli náročnému rozpisu směn je pro sestry obtížné účastnit se osobně školicích programů, a protože programy distančního vzdělávání nejsou tak často realizovány, sestry se je zdráhají absolvovat (Rezaei-Shahsavarloo et al., 2021, str. 7).

Při porovnání pracovních podmínek všeobecných sester v souvislosti s výskytem chybějící ošetrovatelské péče ve Spojených státech amerických a Libanonu se ukázalo, že existují významné rozdíly v délce pracovní doby, kterou sestry v těchto zemích absolvují. V Libanonu více než 92 % sester uvedlo, že absolvuje osmihodinové směny, zatímco ve Spojených státech amerických pracovalo více než 63 % z nich na směny dvanáctihodinové. Ve spojených státech amerických všeobecné sestry hlásily také větší množství odchozených přesčasů a s tím spojenou vyšší frekvenci výskytu chybějící ošetrovatelské péče (Kalisch et al., 2013, str. 275–277). Podobně tomu bylo i u všeobecných sester na Filipínách, kde byla prokázána významná souvislost mezi délkou směny a mírou chybějící ošetrovatelské péče. Sestry, které pracovaly déle než 8 hodin, hlásily vynechání některé z ošetrovatelských aktivit častěji než jejich kolegyně, které pracovaly 8 hodin a méně (Labrague, 2022, str. 353). U všeobecných sester v Mexiku, kde se počet odpracovaných hodin pohybuje v rozmezí 40 a více hodin za týden a sestry se střídají v ranních, odpoledních a nočních směnách, bylo prokázáno, že riziko chybění ošetrovatelské péče se zvyšovalo především u zdravotnických pracovníků na odpolední a noční směně (Zárate-Grajales et al., 2022, str. 4). Tato skutečnost byla potvrzena také v Austrálii, kde měl časový rozpis směn významný vliv na četnost, ale i typ chybějících aktivit. Sestry během ranních služeb hlásily ve srovnání s odpoledními službami výskyt tohoto problému méně častěji. Vysvětleno to bylo tím, že na ranních směnách jsou v Austrálii přítomny maximální počty zdravotnických pracovníků, aby se vyhovělo všem potřebám pacientů (Blackman et al., 2018, str. 184). Ve studii autorů Cho et al. (2021, str. 109, 110) bylo dále prokázáno, že nejen dlouhá pracovní doba, ale i nedostatek odpočinku přispívají absenci některé z ošetrovatelských aktivit. Ačkoli všechny sestry absolvovaly maximálně osmihodinové směny, průměrný počet odpracovaných hodin za den byl 9,7 a za týden až 47,4 hodin. Až 27 % participantů studie dále vypovědělo, že jednou nebo vícekrát za měsíc bylo v zaměstnání v den svého plánovaného osobního volna nebo o dovolené. Téměř polovina respondentů (47 %) uvedla, že jednou nebo vícekrát za měsíc pracovala i v době nemoci. Více než třetina sester (36 %) nahlásila, že dvakrát nebo vícekrát za měsíc neměly pauzu mezi směnami delší než 10 hodin. Výsledky dále ukázaly, že u sester, které hlásily delší pracovní dobu s větším nedostatkem odpočinku, významně častěji chyběly jednotlivé ošetrovatelské činnosti. Prokázán byl tudíž nedostatek časové relace na odpočinek, ale i snížení

pozornosti při výkonu profese. Skutečnost, že nedostatek odpočinku negativně ovlivňuje kvalitu poskytované péče, potvrzuje i studie autorů Min et al. (2020, str. 2273), kteří na základě sběru informací od korejských sester pracujících v nemocnicích akutní péče zjistili, že jejich průměrná doba přestávky během směny včetně vymezeného času na jídlo byla pouhých 15 minut. Nedostatečné přestávky v souvislosti se zvýšením počtu vynechaných ošetrovatelských výkonů byly také identifikovány jako hlavní faktor přispívající ke zvýšenému riziku nežádoucích událostí u pacientů, konkrétně chybám při podávání léků a pádům s úrazy. Pokud navíc zaměstnanci ve vedoucích pozicích prosazují absolvování povinných přesčasů během po sobě jdoucích směn, může se přetížení u sester projevit nejen zpožděním jejich ošetrovatelských úkonů, ale i jejich celkovým vynecháním (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331).

Chybějící ošetrovatelská péče značně souvisí také s úrovní týmové spolupráce. Na odděleních, kde se v ošetrovatelských či interdisciplinárních týmech objevují poruchy komunikace nebo napětí, se významně zvyšuje výskyt chybějící ošetrovatelské péče (Chapman et al., 2017, str. 173). Nedostatečnou podporu ze strany kolegů, nátlak nebo neefektivní komunikaci s podpůrnými odděleními potvrzují jordánské sestry ve studii autorek Al Faouri, Obaidat, Abualrub (2021, str. 279). Respondenti dále udávali, že dochází k neadekvátnímu předávání informací mezi kolegy z předchozí směny nebo z ostatních oddělení, odkud jsou pacienti překládáni. Neochota personálu nemocnice včetně lékařů, sester, fyzioterapeutů, ergoterapeutů, nutričních terapeutů či jiných členů interdisciplinárního týmu vzájemně mezi sebou spolupracovat proto může být pro pacienta potencionálním rizikem poškození (Rezaei-Shahsavarloo et al., 2021, str. 7). Následkem špatné komunikace mohou nastat nesrovnalosti při aplikaci léčiv například v situaci, kdy dojde k náhlé změně nastavené medikace lékařem. Vědomí toho, že mohlo dojít k pochybení a dané léčivo mohlo být zaměněno, se podílí na neustálém zvyšování úrovně stresu u všeobecných sester (Abdelhadi, Drach-Zahavy, Srulovici, 2021, str. 313). Pokud na oddělení nejsou realizovány intervence k dosažení dostatečného vedení a správné koordinace mezi jednotlivými členy týmu, snižuje se tak kvalita mezioborové péče (Rezaei-Shahsavarloo et al., 2021, str. 7). Často následně dochází k tomu, že jsou sestry od práce vyrušovány právě příchodem některého z členů interdisciplinárního týmu, protože cítí povinnost poskytnout jim okamžitou součinnost. Sestry se domnívají, že pobyt tohoto zdravotnického pracovníka na oddělení je časově omezený, přestože potřebují odejít k jiným pacientům, raději práci odloží a věnují se odpovědím na jeho dotazy (Abdelhadi, Drach-Zahavy, Srulovici, 2021, str. 315).

Dalším aspektem negativně ovlivňujícím úroveň týmové práce je nedůvěra způsobená špatnými vztahy na pracovišti, které mohou vyústit až v mobbing. Přítomnost tohoto fenoménu

v rámci oddělení může vést k tomu, že významné procento sester opustí své zaměstnání. Tato skutečnost přispívá k vytváření špatného pracovního prostředí a může tedy představovat riziko pro příjemce ošetrovatelské péče. Je pravděpodobné, že špatné vztahy na pracovišti přispívají k nárůstu nedostatku sester (Edmonson & Zelonka, 2019, str. 274). Vzájemný vztah mezi mobbingem a následným výskytem chybějící ošetrovatelské péče v sektoru péče o seniory zkoumali dánští autoři Hogh, Baernholdt, Clausen (2018, str. 966) ve své prospektivní kohortové studii. Průzkum probíhal ve dvou časových obdobích, první fáze v roce 2006 a druhá fáze v roce 2008. Tohoto výzkumného šetření se zúčastnilo 7,7 % respondentů, kteří se stali oběťmi mobbingu v předcházejících dvanácti měsících. Byla zjištěna statisticky významná souvislost mezi expozicí tomuto problému v prvním sledovaném období a následným výskytem chybějící ošetrovatelské péče ve druhém časovém období, a to při zohlednění věku, pohlaví, pracovních zdrojů, místa výkonu profese, funkčního období a náhodných efektů na úrovni pracovní skupiny a chybějící ošetrovatelské péče prvního časového období.

Chybějící ošetrovatelská péče má také významnou souvislost se spokojeností všeobecných sester se svou současnou pozicí v ošetrovatelství. Zmíněná spokojenost je určována faktory, mezi které patří země výkonu profese, zkušenosti v oboru, množství přesčasů a počet zameškaných směn (Bragadóttir et al., 2020, str.1858). Kvalitní poskytování ošetrovatelské péče dále závisí na celkové spokojenosti s prací a výskytem syndromu vyhoření u jednotlivých členů ošetrovatelského týmu. Tímto tématem se zabývali autoři White, Aiken, McHuhg (2019, str. 5) ve své studii zaměřené na všeobecné sestry v domovech pro seniory, kde se projevila výrazně vyšší míra chybějící ošetrovatelské péče u zaměstnanců se syndromem vyhoření či nespokojeností se svou prací než u respondentů, kteří byli spokojeni s výkonem své profese. Nespokojenost s prací a úmysl opustit svá zaměstnání jsou přímo spojeny s chybějící ošetrovatelskou péčí i u všeobecných sester v Saudské Arábii, kde bylo současně prokázána podstatně nižší míra výskytu tohoto problému než v jiných středovýchodních zemích (Muharraq et al., 2022, str. 7). Na nespokojenosti sester se zaměstnáním se dle odpovědí respondentů ve Spojených státech amerických podílejí zejména neuspokojivá výše školného, důchodu a zdravotních dávek, nedostatek příležitostí k profesnímu postupu, ale i nízké mzdy (White, Aiken, McHuhg, 2019, str. 5).

Ve Spojených státech amerických a Libanonu jsou jako jedny z nejvýznamnějších faktorů ovlivňující přítomnost chybějící ošetrovatelské péče vnímány nedostatečné materiální zdroje (Kalisch et al., 2013, str. 275). Tato skutečnost je prokázána také ve studii sledující okolnosti mapující chybějící ošetrovatelskou péči mezi korejskými a americkými sestrami, kde korejské sestry shledávají problém se zásobením a zařízením, které v případě potřeby nefunguje

správně (Lee & Kalisch, 2021, str. 1603). Chybějící, nefunkční či nedostatečné vybavení nebo prostředky nutí sestry rozhodnout se, kterou z činností upřednostnit. V případě, že na oddělení není dostatek přístrojů k měření krevního tlaku a zároveň je na této kontrole závislé podání léku pacientovi, musí sestry vyhodnotit, zda podají lék i bez ověření hodnot fyziologických funkcí, nebo naopak oddálí podání léku na dobu, kdy bude přístroj k dispozici (Abdelhadi, Drach-Zahavy, Srulovici, 2021, str. 314). Nedostatek moderního vybavení pro diagnostické postupy a léčebné účely má za následek přesun pacientů do jiných nemocnic. Tyto okolnosti se někdy sestry snaží kompenzovat tím, že potřebné léčebné či diagnostické přístroje obstarávají na jiných odděleních nebo prostřednictvím rodiny pacienta (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331). Ve studii autorů Lima et al. (2022, str. 6) prováděné ve zdravotnických organizacích v Brazílii, byly omezené materiální zdroje více než 50 % respondenty vnímány jako nejčastější důvody chybějící ošetrovatelské péče. Zúčastněný ošetrovatelský personál uváděl, že nastaly situace, kdy nebyly k dispozici potřebné léky, chyběl materiál a vybavení anebo zařízení nefungovala správně. Podobné výsledky přinesla také studie autorů Saqer & Abualrub (2018, str. 2890) prováděná za účasti všeobecných sester v Jordánsku, jež prokázala nedostatečné materiální zdroje a s tím související výskyt chybějících ošetrovatelských aktivit. Podobně jako v jiných zemích i zde se jednalo o nedostatečné zásoby či vybavení, nefunkční přístrojovou techniku nebo nedostupnost léků.

V případě selhání elektronických zařízení, jako je například počítačový systém, jsou všeobecné sestry nuceny k rozhodnutí, zda pokračovat v ošetrování pacientů i za předpokladu, že nemají k dispozici všechny lékařské informace potřebné k poskytování bezpečné a kvalitní péče, nebo zda ji odložit a problém ihned řešit kontaktováním technické podpory. Tyto komplikace však všeobecné sestry zatěžují, a vyvolávají v nich pocity hněvu a ztráty kontroly nad situací (Abdelhadi, Drach-Zahavy, Srulovici, 2021, str. 315). Další zatěžující komplikací může být pro sestry také nevhodné uspořádání ošetrovací jednotky. V případě dlouhých vzdáleností mezi jednotlivými pokoji, pracovnicemi sester a místnostmi s uloženými léky či pomůckami totiž dochází k tomu, že sestry ztrácí mnoho času přesunem po chodbách, a tím se zkracuje jejich doba pobytu u lůžka pacientů (Rezaei-Shasavarloo et al., 2021, str. 4).

2.2 Strategie eliminující chybějící ošetrovatelskou péči

Pro vývoj účinných strategií, které mohou pomoci všeobecným sestřám v manažerských pozicích při eliminaci výskytu chybějící ošetrovatelské péče v nemocnicích, je nezbytné, aby byly nejprve identifikovány nejčastěji chybějící činnosti a následně stanoveny organizační faktory ovlivňující její výskyt (Campbell et al., 2020, str. 2183). Jde o neustálé hledání příležitostí k minimalizaci zbytečně složitých postupů a bezvýsledné práce s ohledem na klinickou efektivitu, zkušenosti pacientů, bezpečnost péče a optimalizaci výkonnosti organizace (Paiva, Amaral, Moreira, 2021, str. 6). Komplikace vzniklé v souvislosti s chybějící ošetrovatelskou péčí lze eliminovat prováděním intervencí vedoucích ke zlepšení pracovních podmínek na daném oddělení. Jedná se o udržování dostatečného počtu zaměstnanců, materiálních zdrojů a rozvoj schopností sester v manažerských pozicích spolu s efektivní kulturou vedení a udržování bezpečnosti v rámci ošetrovacích jednotek. Je nutné brát v potaz, že tato chybějící ošetrovatelská péče nesouvisí s individuálními dovednostmi sester, ale především organizační kvalitou daného oddělení (Kim, Yoo, Seo, 2018, str. 125).

Zkoumáním souvislostí mezi personálním obsazením nemocnic a výskytem tohoto problému se zabývali autoři Lake, Riman, Sloane (2020, str. 5) ve své studii, do které zahrnuli neziskové organizace, jež provozují zařízení s více než 300 lůžky. Jejich cílem bylo zdokumentovat, jak se v průběhu let 2006–2016 měnilo pracovní prostředí nemocnice a personální obsazení sester a jaký toto mělo vliv na četnost chybějící ošetrovatelské péče. Frekvence jejího výskytu se za posledních deset let zvýšila, avšak v nemocnicích, kde došlo ke zkvalitnění pracovního prostředí nebo navýšení personálu, se její prevalence výrazně snížila.

Pokud totiž provádí vedoucí pracovníci ošetrovatelského managementu s určitou periodicitou hodnocení kvality pracovního prostředí ve svých institucích a pracovní zátěže sester, tyto výsledky jim následně pomohou identifikovat problematické oblasti. Díky přesnému posouzení mohou být plány na zlepšení prostředí účinnější při podpoře ošetrovatelského personálu, čímž se snáze dosáhne komplexnosti poskytované péče (Simonetti et al., 2022, str. 2527). Důležitost role vedoucích pracovníků a manažerů v ošetrovatelství při posuzování a řízení personálních problémů potvrzují také autoři (Al-Faouri, Obaidat, Abualrub, 2021, str. 281) ve své deskriptivní průřezové studii zaměřené na všeobecné sestry v Jordánsku. V této studii stojí, že vedoucí pracovníci musí věnovat více pozornosti nejen vztahům mezi sestrami a pacienty, ale také personálnímu složení na dané ošetrovací jednotce, tedy konkrétně rozložení počtu sanitářů, ošetrovatelů, praktických sester a všeobecných sester.

U sester, které pracují na odděleních s vysokým počtem zaměstnanců, podstatně méně často chybí jednotlivé činnosti, např. otáčení, krmení, péče o dutinu ústní a posouzení stavu pacienta během každé směny (Cho et al., 2015, str. 270). Ukazuje se, že členové ošetrovatelského týmu, kteří vnímají počet spolupracovníků na ošetrovací jednotce jako přiměřený, uvádějí méně chybějících aktivit než jejich kolegové, kteří se domnívají, že personální obsazení daného oddělení není adekvátní. Autoři Simonetti et al. (2022, str. 2527), kteří zkoumali výskyt tohoto problému u všeobecných sester v Chile, došli k závěru, že pravděpodobnost absence některé z ošetrovatelských intervencí se u všeobecných sester v lepším pracovním prostředí a menším poměrem pacientů snižuje, a to ve srovnání se zaměstnanci v zařízeních s horším pracovním prostředím a vyšším počtem pacientů na jednu sestru.

Vzhledem k tomu, že s vysokým poměrem pacientů připadajících na jednu všeobecnou sestru se nepotýkají pouze nemocnice, ale také domovy pro seniory, je nutné, aby tato skutečnost byla zohledněna již při přijímání nových sester do těchto zařízení. Všeobecné sestry musejí být schopny zajistit bezpečnost klientů, poskytovat vysokou kvalitu péče, dbát na efektivní komunikaci a respektovat volbu každého klienta. Dále je třeba usilovat o to, aby se zabránilo nahrazování kvalifikovaných zaměstnanců málo kvalifikovaným a nepřipraveným personálem. Všeobecné sestry mohou být klíčem ke zlepšování kvality péče poskytované v domovech pro seniory. V souvislosti s tím by management daných zařízení měl zavést opatření zaměřená na snížení vnímané pracovní zátěže sester a zlepšení organizačních procesů, které by podpořily jejich efektivnější nakládání s časem (Campagna et al., 2021, str. 1340).

Je nutné brát v potaz, že sestry hrají také důležitou roli při zlepšování standardů ošetrovatelské péče, a proto musí být jejich teoretické znalosti a praktické postupy obnovovány v souladu se současnými celosvětovými trendy. Posílení postavení sester navíc zvyšuje jejich efektivitu, a tím i spokojenost pacientů (Janatolmakan & Khatony, 2022, str. 2057). Pro sjednocení poskytované péče s očekávanými standardy jsou užitečné implementační směrnice, algoritmy nebo procesy pro nouzové procedury, a to jak na úrovni ošetrovací jednotky, tak celé nemocnice. Tím je omezena individuální variabilita poskytované péče, která může v důsledku představovat riziko, že některé z ošetrovatelských aktivit budou chybět (Longhini et al., 2021, s. 575). Autoři Kirwan et al. (2019, str. 138), které zkoumaly tematiku bezpečnosti pacientů v současném předregistračním vzdělávání sester ve 27 zemích na základě informací z projektu zaměřeného na přidělovanou a chybějící péči došly k závěru, že způsob výuky pro studenty předregistrační přípravy je stále větším problémem, neboť v současné době chybí kvalitní pokyny, standardizace a podpora. Příručka bezpečí pacientů: Multiprofesní edice není

dostatečně využívána jako zdroj relevantních informací ve výuce sester. Pokud však bude efektivně aplikována a propojena s faktory přispívajícími k chybějící ošetrovatelské péči, může pomoci osobám poskytujícím toto vzdělání zajistit, aby byla výuka v rámci studijních plánů explicitní a adekvátně připravila sestry na současnou klinickou praxi. Osoby vytvářející osnovy a kurikula pro pregraduální vzdělávání sester, by měly přestat používat nejasné formulace a dát jasná doporučení pro výuku. Je nezbytné, aby si již při studiu ošetrovatelství a absolvování praktické výuky studenti zvykli analyzovat situaci v okamžiku, kdy si uvědomí, že nějaký úkol přehlédli nebo vynechali (Bagnasco et al., 2017, str. 5). Protože tito studenti hrají důležitou roli v budoucím zlepšování kvality poskytované péče, měli by být od začátku svého vzdělávání zapojováni do diskuse o strategiích a měření jejich účinnosti (Palese et al., 2020 str. 11). Dále by se ve spolupráci se všeobecnými sestrami měli naučit vyhodnotit co dělat v případě, že zažívají tzv. nepříjemný vnitřní konflikt, který přichází z důvodu vynechání ošetrovatelské činnosti, a zároveň vědět, že to není v souladu s hodnotami ošetrovatelství. Pokud se kriticky zamyslí a péči obnoví optimálním způsobem, budou se cítit lépe, a proto je důležité je k této cestě významně motivovat (Bagnasco et al., 2017, str. 5). Autoři Paiva, Amaral, Moreira (2021, str. 2–3) na základě výpovědí respondentů došli k závěru, že informovanost o chybách všech členů ošetrovatelského týmu se objevuje jako možná strategie vedoucí k minimalizaci problému na individuální i institucionální úrovni. Jednotlivé instituce by se měly zaměřit na potenciálně chybějící ošetrovatelskou péči a zabývat se každou jednotlivou příčinou. Reflexe tohoto jevu navíc zvyšuje povědomí sester o nastalých chybách a povzbuzuje je ke zkvalitnění jejich postupů. Účastníci studie uváděli, že bez uvědomění si důsledků svých činů nemá význam snažit se o zmírnění daného problému.

V případě postgraduálního vzdělávání je důležitá aktivní účast jednotlivých zaměstnanců na odborných školeních, která jsou vhodná k aktualizaci vědomostí a adekvátní obměně klinických postupů prováděných všeobecnými sestrami. Pokud tito zaměstnanci obdrží oficiální povolení ke své účasti na daných vzdělávacích akcích ze strany instituce, měly by své poznatky poskytnout také svým kolegům, aby bylo dosaženo co největšího efektu těchto školení a umožněno uplatnění nově získaných poznatků v praxi (Paiva, Amaral, Moreira 2021, str. 3). Užitečnou strategií pro zlepšení dovedností a rozvoje kritického myšlení u všeobecných sester sledávají autoři Nahasaram, Ramoo, Lee (2021, str. 6) také v rotaci sester mezi odděleními s podobnou charakteristikou, což může zajistit adekvátní využití stávajících pracovních sil a zároveň optimalizovat poskytování ošetrovatelské péče.

Podle autorů Bragadóttir, Kalisch, Tryggvadóttir (2017, s. 1528) se na eliminaci výskytu chybějící ošetrovatelské péče podílí také rostoucí spokojenost s týmovou prací. Kvalitní

spolupráce mezi všemi osobami podílejícími se na péči o pacienta totiž napomáhá snížení stresu, zvyšuje pocit odpovědnosti a vede k vyšší pracovní produktivitě (Janatolmakan & Khatony, 2022, str. 2057). Skutečnost, že chybějící ošetrovatelskou péčí v nemocnicích lze snížit zlepšením prostředí odborné praxe s důrazem na posílení týmové práce, potvrzují také autoři Zeleníková et al. (2020, str.8), kteří pro svou deskriptivní průřezové studii sbírali odpovědi od respondentů v nemocnicích v České republice. Na základě zjištěných informací došli k závěru, že lepší pracovní prostředí pravděpodobně zvyšuje spokojenost sester s jejich současnou pozicí a úrovní týmové práce na pracovišti. Podle autorů Longhini et al. (2021, s. 576) se v klinické praxi osvědčuje například sdílení zkušeností a vzájemné koučování v rámci zdravotnického týmu. Pořádání interdisciplinárních simulačních tréninků s instruktážemi, debriefingy a aktivity spojené s hodnocením případů. Autoři Kalisch, Xie, Ronis pak (2013, str. 405, 410) sledovali dopad využití intervence školení samotných školitelů, konkrétně vedoucích sester, na úroveň spokojenosti s týmovou prací a množstvím chybějící ošetrovatelské péče. Ve své studii využívali simulací scénářů účastníky tohoto školení založených na týmové spolupráci personálu tak, aby docílili přiblížení reálných situací odehrávajících se na lůžkových odděleních. Poté následovaly debriefingy, které se zaměřovaly na chování, orientaci v týmu, vedení a sledování výkonu. Ukázalo se, že v nemocnicích, kde byly tyto metody aplikovány, se zlepšila celková týmová práce a došlo k redukci chybějící péče. Ošetrovatelský personál navíc uváděl vyšší míru spokojenosti s týmovou prací a zvýšení znalostí v oblasti využití týmové práce.

K pozitivní atmosféře na oddělení přispívá také pravidelné provádění klinických supervizí (Markey et al. 2020, str. 2116). Tyto supervize společně s dostatečnou podporou ze strany ošetrovatelského managementu, vrchních a staničních sester, personalistů a supervizorů mají v rámci výskytu chybějící ošetrovatelské péče protektivní charakter (Rezaei-Shahsavarloo et al., 2021, str. 8). Přestože jsou k dispozici důkazy zdůrazňující jejich přínosy v praxi, stále nejsou v mnoha případech dostatečně využívány (Markey et al. 2020, str. 2116). Zavedení systému kontroly, kdy vyškolená sestra dohlíží na členy ošetrovatelského týmu, poskytuje jim zpětnou vazbu a dbá na dodržení standardů, zvyšuje kvalitu péče a umožňuje předcházet chybám nebo je včas odhalit. Výhodou těchto strategií je také poskytnutí opory začínajícím sestřám a rozvoj mezigenerační spolupráce (Longhini et al., 2021, s. 575).

Sestry v manažerských pozicích by měly zajistit vhodné podmínky tím, že budou udržovat otevřený vztah se svými podřízenými, například nevolit apriori represivní postupy v případě, že jim podřízené sestry přiznají chybějící ošetrovatelskou péči. Důležité je také, aby se vyhnuly přehlížení a bagatelizaci těchto problémů (Dehghan-Nayeri et al., 2018, str. 331).

Při vedení zdravotnického týmu má pozitivní dopady také rozvoj profesní identity sester a projevení podpory a důvěry v jejich schopnosti právě ze strany vedení daného oddělení. Z toho důvodu by tito vedoucí pracovníci měli věnovat dostatečnou pozornost osobnímu rozvoji svých kolegyň poskytujících ošetrovatelskou péči (Xu et al., 2022, str. 11). Autorky Plevová et al. (2021, str. 233) ve své studii zkoumaly souvislost mezi spokojeností sester se svou prací, současnou pozicí, vnímanou úrovní týmové spolupráce a mírou chybějící ošetrovatelské péče v nemocnicích v České republice. Více než polovina dotázaných sester u všech tří položek uvedla, že je spokojena. Nejvíce spokojeny byly s výběrem profese, nejméně pak s úrovní týmové spolupráce na svém oddělení. Mezi spokojeností se současnou pozicí a celkovým skóre chybějící ošetrovatelské péče byla zjištěna statisticky významná negativní korelace. Tato skutečnost naznačuje, že čím spokojenější jsou sestry se současnou pozicí, tím méně chybějících ošetrovatelských aktivit je hlášeno.

Podpora efektivní komunikace a součinnosti nejen mezi jednotlivými členy ošetrovací jednotky, ale také napříč zaměstnanci ostatních oddělení a vedoucími orgány nemocnice se ukazuje jako další možná strategie přispívající k omezení výskytu tohoto problému (Longhini et al. 2021, s. 576). V případě komunikace mezi příjemcem a poskytovatelem péče je nezbytné, aby byl příjemce ošetrovatelským týmem vždy považován za rovnocenného partnera, jelikož i on sám se podílí na uspokojování svých základních potřeb. Uznání těchto osob a naslouchání jejich sdělením, stejně tak jako provedení prostředím a procesem péče, vytvořením pocitu, že jsou na oddělení vítány a v bezpečí, je důležité pro dosažení vzájemného respektu. Nezbytné je také udržení rozhovoru s příjemcem péče na profesionální úrovni, respektování jeho důležitosti a nahlížení na něj jako na konkrétního a individuálního jedince, nikoliv jako na diagnózu nebo předmět. Objevují se totiž případy, kdy sestry jednájí s příjemcem péče jako s někým nedůležitým, což vede k pochybnostem o jejich profesionalitě, a základní potřeby pacienta tak zůstávají neuspokojeny. Pozitivní vliv má také motivace příbuzných pacientů k tomu, aby se podíleli na plánu péče, a kombinování subjektivních parametrů s objektivním hodnocením při jejím plánování, včetně interpretace výsledků. Sestry by se měly ujistit, že všechny strany tomuto procesu rozumí (Avallin et al., 2020, str. 2094, 2099). Například v Libanonu je pro rodinné příslušníky přirozené, že pokud je člen rodiny hospitalizovaný, celá rodina i přátelé jej neustále navštěvují, jsou začleňováni do ošetrovatelského procesu a snaží se vyhovět všem jeho potřebám. Na hygienické péči o muže se aktivně podílejí jeho manželka či dcery. Zapojení rodinných příslušníků vede k menšímu počtu chybějících ošetrovatelských úkonů, a proto by bylo vhodné zvážit přijetí této strategie i v ostatních zemích. Kromě toho, pokud by se rodinní příslušníci více zapojili do

poskytované péče, byli by lépe připraveni na ošetřování svých blízkých v případě jejich propuštění do domácího prostředí (Kalisch et al., 2013, str. 279). Autoři Moura et al. (2020, str. 2111) ve své studii zkoumali vztah mezi četností výskytu chybějící ošetrovatelské péče a zavedením systému primární ošetrovatelské péče, kdy jedna všeobecná sestra zajišťuje komplexní péči o daného pacienta po celou dobu jeho pobytu na oddělení univerzitní nemocnice. Porovnání po čtyřech a sedmi měsících ukázala, že využití tohoto systému významně přispívá ke snížení počtu chybějících ošetrovatelských činností.

Dalším činitelem ovlivňujícím přítomnost chybějící ošetrovatelské péče je způsob vedení ošetrovatelské dokumentace. V případě, že je tento dokument založen na nestrukturovaném a subjektivním popisu provedených činností sestrami, významně se tak zvyšuje riziko vzniku nesrovnalostí způsobených nedostatečnými údaji a jejich nedostupností. Na odděleních, kde byl zaveden elektronický, strukturovaný a inteligentní systém ošetrovatelské dokumentace, do něhož lze navíc zanášet poznámky, má tato strategie pozitivní ohlas v rámci prevence chybějící ošetrovatelské péče, jelikož může být pacientům věnováno více času. Prokazatelné výsledky má tento systém nejen při vedení ošetrovatelské dokumentace, ale je nápomocen také při následném předávání služby mezi všeobecnými sestrami. Velkým pozitivem se rovněž ukazuje i systém připomínek, který dokáže upozornit na splnění naplánovaných ošetrovatelských intervencí a snižuje tak potřebu sester psát si vlastní poznámky. Implementace komplexního systému schopného detekovat a řídit rizika u lůžka i na úrovni nemocnic umožňuje sestram, aby mohly do hloubky zhodnotit rizika pacientů a zajistit jejich základní potřeby. Tento systém dále motivuje sestry k vyplňování hlášení výskytu nežádoucích událostí na ošetrovatelské jednotce a pomáhá provádět jejich analýzu na místní a systémové úrovni (Longhini et al., 2021, s. 575). U sester, které častěji používají tento systém, je zaznamenán také nižší počet chybějících ošetrovatelských aktivit. Z toho vyplývá, že vedoucí pracovníci by měli podporovat používání a rozvoj účinného systému připomínek, protože jeho prostřednictvím mají možnost přispět k eliminaci výskytu tohoto fenoménu. Jednotliví představitelé z řad ošetrovatelského managementu by se mohli zasadit rozvoj systému připomínek tak, aby je sestry považovaly za užitečné a nikoliv zatěžující. V tomto případě je však vhodné zapojit klinické sestry do diskuze o typech těchto upozornění, aby bylo dosaženo co nejvyšší efektivity (Piscotty et al. 2015, str. 240, 242). Pokud totiž budou připomínky všeobecných sester považovány za užitečné, může je to motivovat k tomu, aby se k věcem vyjadřovaly častěji. Je však důležité, aby mezi kvalitou a kvantitou těchto systémů byla dodržena rovnováha. U připomínek, které nejsou považovány za důležité, hrozí zvýšené riziko, že budou přehlíženy nebo ignorovány. Ignorování připomínek pak může mít za následek

zvýšení počtu vynechaných ošetrovatelských úkonů. Je potřeba sestry učit správně používat metody připomínkování a podporovat je v tom. Tyto techniky jsou ovšem pouze jakýmsi pomocníkem při klinickém uvažování, nikoliv náhradou znalostí a individuálního přemýšlení. Ačkoliv může mít pacient v systému nastaveno mnoho upozornění, stále může vyžadovat další ošetrovatelskou péči, která již záleží na konkrétním posouzení jeho stavu všeobecnou sestrou. Vhodná aplikace těchto metod, může pomoci snížit počet chybějících ošetrovatelských činností. Pozitivní efekt se pravděpodobně projeví především u začínajících či nově příchozích zaměstnanců, kterým poslouží jako vodítko při volbě vhodných ošetrovatelských postupů pro konkrétního pacienta. U zkušenějších zaměstnanců se jejich význam může osvědčit při ověřování správnosti svých klinických rozhodnutí (Piscotty & Kalisch, 2014, str. 479). Všeobecné sestry se domnívají, že pokud mají na svém pracovišti dostatečný přístup k nejmodernějším zdravotnickým přístrojům a vybavení, je riziko vynechání některé z ošetrovatelských činností minimální (Janatolmakan & Khatony, 2022, str. 2057). Využití moderních technologií shledávají autoři Nahasaram, Ramoo, Lee (2021, str. 6) jako možnou strategii k zajištění organizované a systematické komunikace mezi koordinátory ošetrovatelské péče například prostřednictvím mobilních aplikací, které by umožnily rychlou reakci a pohotové nasměrování pracovních zdrojů tam, kde je jich nejvíce zapotřebí v případě velkého přílivu pacientů nebo v situacích s kriticky nízkou časovou rezervou.

2.3 Význam a limitace dohledaných poznatků

Bakalářská práce se zaměřuje na faktory a důvody vedoucí k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a na strategie jejího eliminování. Usiluje o nalezení nejčastějších důvodů chybějící ošetrovatelské péče a také o hledání účinných strategií, které by byly nápomocny při snižování míry výskytu tohoto problému ve zdravotnictví. Aplikování těchto strategií do praxe, může usnadnit všeobecným sestřám poskytování kvalitní ošetrovatelské péče metodou ošetrovatelského procesu, zefektivnit využití času stráveného u lůžka pacienta a účinně podporovat rozvoj kritického myšlení sester.

Problém chybějící ošetrovatelské péče je v České republice stále poměrně přehlížen, a proto je důležité zvyšovat povědomí všeobecných sester v této oblasti. Po prostudování bakalářské práce mohou všeobecné sestry získat základní přehled o nejčastějších okolnostech, při kterých dochází k rozvoji chybějící ošetrovatelské péče, a následně je porovnat s vlastními zkušenostmi a konkrétními případy z klinické praxe. Smyslem bakalářské práce je tedy pomoci českým všeobecným sestřám při identifikaci jednotlivých faktorů a důvodů, které vedou k výskytu chybějící ošetrovatelské péče jak na straně daného zdravotnického zařízení, tak ze strany pacienta či jeho rodiny. Přínosem však může být i pro studenty a absolventy ošetrovatelských oborů, kteří ji mohou využít jako průvodce při absolvování praktické výuky nebo při svém nástupu do zaměstnání. Dále může posloužit jako opora pro zaměstnance ve vedoucích pozicích včetně staničních a vrchních sester, které se prostřednictvím navržených strategií mohou zasadit o snížení výskytu chybějící ošetrovatelské péče ve svých zařízeních. Informace uvedené v bakalářské práci mohou členové ošetrovatelského managementu také využít k inspiraci při zlepšování pracovních podmínek či posilování týmové spolupráce mezi zdravotnickými pracovníky. Znalost těchto strategií může přispět k implementaci účinných opatření zaměřených na snížení pracovní zátěže a zlepšení organizačních procesů, které by všeobecným sestřám umožnily efektivněji nakládat s časem.

Významnou limitací je, že při tvorbě bakalářské práce byly využity informace z odborných studií z mnoha zemí světa včetně Jižní Koreje, Filipín, Chile, Španělska a Spojených států amerických. Rozdíly v úrovni jednotlivých zdravotnických systémů a odlišný rozsah kompetencí všeobecných sester v jednotlivých zemích mohly do jisté míry ovlivnit věrohodnost výsledných zjištění. Vzhledem k tomu, že problematika chybějící ošetrovatelské péče v České republice stále ještě není dostatečně probádána a studií věnujících se tomuto tématu není mnoho, do bakalářské práce byly zahrnuty pouze dvě české výzkumné studie. Implementace nalezených výsledků do klinické praxe v České republice může být tedy

poměrně problematická. Budoucí výzkumy by proto měly být zaměřeny především na české všeobecné sestry, tak aby bylo dosaženo objektivního zhodnocení výskytu chybějící ošetrovatelské péče ve vztahu k úrovni vzdělání, kompetencím a celkovému postavení všeobecných sester v systému a v neposlední řadě také k finančním možnostem českých zdravotnických zařízení. Další významnou limitací je skutečnost, že v bakalářské práci byly využity pouze studie sledující výskyt chybějící ošetrovatelské péče na standardních odděleních a v domovech pro seniory. Práce tedy nezahrnuje komplexní problematiku výskytu chybějící ošetrovatelské péče na jednotkách intenzivní péče a anesteziologicko-resuscitačních odděleních, a proto je rovněž potřeba dalšího výzkumu v této oblasti. Limitací bakalářské práce je také identifikace faktorů a důvodů chybějící ošetrovatelské péče na podkladě studií, jež vycházely především z výpovědí zdravotnických pracovníků, kteří ve svých odpovědích mohli být ovlivněni různými okolnostmi, například únavou, nedostatkem času, přítomností syndromu vyhoření, osobními spory na pracovišti, charakterovými vlastnostmi či úrovní dosaženého vzdělání. Pro efektivnější identifikaci jednotlivých faktorů a důvodů a pro jejich důkladnější zhodnocení současně s nalezením strategií k eliminaci chybějící ošetrovatelské péče by mohla být proto prospěšná realizace dalšího výzkumu zaměřeného na vnímání chybějící ošetrovatelské péče z perspektivy pacientů či klientů ve zdravotnických zařízeních.

Závěr

Chybějící ošetrovatelská péče je aktuálním komplexním problémem vyskytujícím se ve všech kulturách a zemích světa, což významně ovlivňuje kvalitu poskytované péče. Výskyt chybějící ošetrovatelské péče způsobuje komplikace nejen pacientům, ale také všem členům zdravotnického týmu. Cílem bakalářské práce proto bylo sumarizovat aktuálně dohledané poznatky o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče a možných strategiích přispívajících k její eliminaci. Hlavní cíl byl dále specifikován v rámci dvou dílčích specifických cílů.

Prvním dílčím cílem byla sumarizace aktuálních dohledaných publikovaných poznatků o faktorech a důvodech vedoucích k výskytu chybějící ošetrovatelské péče. Jako jeden z nejvýznamnějších faktorů všeobecné sestry považují nízké personální zabezpečení. V případech, kdy je k dočasnému vyřešení situace využíván personál, který nedisponuje dostatečnou odbornou úrovní, dochází u sester ke zvyšování pracovní zátěže, jelikož je nutné udržovat nad těmito kolegy neustálý dohled. S tímto nedostatkem se navíc pojí i navýšení poměru pacientů připadajících na jednu všeobecnou sestru. Situaci zhoršuje také skutečnost, že je do zdravotnických zařízení přijímáno vysoké procento pacientů s těžkými klinickými stavy. V praxi pak dochází k nerovnoměrnému přidělování pacientů pouze na základě jejich počtu a nikoli dle závažnosti zdravotního stavu. Výskyt chybějící ošetrovatelské péče ovlivňuje také množství odpracovaných hodin, délka a typ směny a povinné absolvování přesčasů, od kterých se následně odvíjí i spokojenost všeobecných sester se svou profesí a jejich úmyslem opustit zaměstnání. Dalším významným faktorem je úroveň týmové spolupráce. Skutečnost, že se v jednotlivých ošetrovatelských či interdisciplinárních týmech často objevují neshody, které mohou vyústit až v mobbing, představuje pro příjemce ošetrovatelské péče potenciaální riziko. Z nalezených studií vyplývá, že ke zvýšenému výskytu chybějící ošetrovatelské péče přispívá také nedostatek materiálních zdrojů. Absence moderního vybavení pro diagnostické postupy a léčebné účely navíc způsobuje přesun pacientů do jiných zdravotnických zařízení. Včasná identifikace těchto faktorů a důvodů je nezbytná pro efektivní implementaci níže uvedených strategií, které by mohly být nápomocny při snižování výskytu chybějící ošetrovatelské péče. První dílčí cíl byl splněn.

Druhým dílčím cílem byla sumarizace dohledaných publikovaných poznatků o strategiích přispívajících k eliminaci chybějící ošetrovatelské péče. Na eliminaci chybějící ošetrovatelské péče má významný vliv udržování dostatečného personálního obsazení ve zdravotnickém zařízení, stejně tak jako nižší poměr pacientů připadajících na jednu všeobecnou

sestru. Bylo zjištěno, že vytváření pozitivní atmosféry na oddělení, kdy pracovníci v manažerských pozicích udržují otevřený vztah se svými kolegyněmi, projevují podporu a důvěru v jejich schopnosti a věnují dostatečnou pozornost rozvoji jejich profesní identity, napomáhá ke snížení výskytu chybějící ošetrovatelské péče. Důležité je také pravidelné hodnocení kvality pracovního prostředí, ve kterém sestry pracují, stejně tak jako kontrola spokojenosti zaměstnanců se svou prací. Pracovníci ve vedoucích pozicích by měli aktivně podporovat komunikaci mezi jednotlivými členy zdravotnického týmu a podílet se na udržování dobrých vztahů na pracovišti. Zajištění kvalitní komunikace mezi zaměstnanci může napomoci k lepší informovanosti o chybách a zároveň ke snížení jejich výskytu. K rozvoji spolupráce na pracovišti může posloužit pořádání klinických supervizí, simulačních tréninků a debriefingů. Důležitá je také podpora vzdělávání a pravidelná aktualizace standardů. Pozitivní efekt na kvalitní poskytování ošetrovatelské péče má zavedení elektronického, strukturovaného a inteligentního systému dokumentace, který umožňuje všeobecným sestřím trávit více času s pacienty. Navíc využití systému připomínek, který dokáže upozornit na splnění naplánovaných ošetrovatelských intervencí, může zabránit vynechání jednotlivých ošetrovatelských aktivit. Druhý dílčí cíl byl splněn.

Vzhledem k tomu, že výskytu chybějící ošetrovatelské péče v České republice stále ještě není věnována dostatečná pozornost a odborných studií zaměřených na tuto problematiku není mnoho, mohou informace uvedené v bakalářské práci pomoci zdravotnickým pracovníkům v České republice lépe této oblasti porozumět, přimět je k aktivnímu vyhledávání potencionálních rizik u pacientů a motivovat k využívání strategií sloužících k eliminaci výskytu chybějící ošetrovatelské péče. Informace z nalezených studií mohou po implementaci do praxe napomoci ke snížení výskytu chybějící ošetrovatelské péče ve zdravotnických zařízeních. Práci je možno použít k dalšímu zpracování výzkumnými pracovníky nebo jako námět pro článek do odborného časopisu věnujícímu se oblasti ošetrovatelství.

Referenční seznam

- ABDELHADI, Nasra, Anat DRACH-ZAHAVY a Einav SRULOVICI, 2021. Work interruptions and missed nursing care: A necessary evil or an opportunity? The role of nurses' sense of controllability. *Nursing Open* [online]. **9**(1), 309-319 [cit. 2023-03-19]. ISSN 2054-1058. Dostupné z: doi:10.1002/nop2.1064
- ALBSOUL, Rania, Gerard FITZGERALD, Julie FINUCANE a Erika BORKOLES, 2019. Factors influencing missed nursing care in public hospitals in Australia: An exploratory mixed methods study. *The International Journal of Health Planning and Management* [online]. **34**(4) [cit. 2023-03-19]. ISSN 0749-6753. Dostupné z: doi:10.1002/hpm.2898
- AL-FAOURI, Ibrahim, Dana M. OBAIDAT a Raeda F. ABUALRUB, 2021. Missed nursing care, staffing levels, job satisfaction, and intent to leave among Jordanian nurses. *Nursing Forum* [online]. **56**(2), 273-283 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0029-6473. Dostupné z: doi:10.1111/nuf.12537
- AL MUHARRAQ, Essa H., Sultan M. ALALLAH, Saad A. ALKHAYRAT, Ali G. JAHLAN a Xu TIAN, 2022. An Overview of Missed Nursing Care and Its Predictors in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Nursing Research and Practice* [online]. **2022**, 1-9 [cit. 2023-03-19]. ISSN 2090-1437. Dostupné z: doi:10.1155/2022/4971890
- ANDERSSON, Ingrid, Anna Josse EKLUND, Jan NILSSON a Carina BÅÅTH, 2022. Prevalence, type, and reasons for missed nursing care in municipality health care in Sweden – A cross sectional study. *BMC Nursing* [online]. **21**(1) [cit. 2023-03-19]. ISSN 1472-6955. Dostupné z: doi:10.1186/s12912-022-00874-6
- AVALLIN, Therese, Åsa MUNTILIN ATHLIN, Martin BJÖRCK a Eva JANGLAND, 2020. Using communication to manage missed care: A case study applying the Fundamentals of Care framework. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2091-2102 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12963
- BAGNASCO, Annamaria, Fiona TIMMINS, Jan M.A. DE VRIES, Giuseppe ALEO, Milko ZANINI, Gianluca CATANIA a Loredana SASSO, 2017. Understanding and addressing missed care in clinical placements — Implications for nursing students and nurse educators. *Nurse Education Today* [online]. **56**, 1-5 [cit. 2023-03-19]. ISSN 02606917. Dostupné z: doi:10.1016/j.nedt.2017.05.015

- BLACKMAN, Ian, Che Yee LYE, I Gusti Ngurah DARMAWAN, et al., 2018. Modeling Missed Care: Implications for Evidence-Based Practice. *Worldviews on Evidence-Based Nursing* [online]. **15**(3), 178-188 [cit. 2023-03-19]. ISSN 1545-102X. Dostupné z: doi:10.1111/wvn.12285
- BRAGADÓTTIR, Helga, Beatrice J KALISCH a Gudný Bergthora TRYGGVADÓTTIR, 2017. Correlates and predictors of missed nursing care in hospitals. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **26**(11-12), 1524-1534 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0962-1067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.13449
- BRAGADÓTTIR, Helga, Elizabeth A. BURMEISTER, Fusun TERZIOGLU a Beatrice J. KALISCH, 2020. The association of missed nursing care and determinants of satisfaction with current position for direct-care nurses—An international study. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 1851-1860 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13051
- CAMPAGNA, Sara, Alessio CONTI, Marco CLARI, Ines BASSO, Veronica SCIANNAMEO, Paola DI GIULIO a Valerio DIMONTE, 2021. Factors Associated With Missed Nursing Care in Nursing Homes: A Multicentre Cross-sectional Study. *International Journal of Health Policy and Management* [online]. [cit. 2023-03-19]. ISSN 2322-5939. Dostupné z: doi:10.34172/ijhpm.2021.23
- CAMPBELL, Caitlin Marley, Aoyjai PRAPANJAROENSIN, Colleen V. ANUSIEWICZ, Marianne BAERNHOLDT, Terry JONES a Patricia A. PATRICIAN, 2020. Variables associated with missed nursing care in Alabama: A cross-sectional analysis. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2174-2184 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12979
- CHAPMAN, Rose, Asheq RAHMAN, Mary COURTNEY a Cheyne CHALMERS, 2017. Impact of teamwork on missed care in four Australian hospitals. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **26**(1-2), 170-181 [cit. 2023-03-19]. ISSN 09621067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.13433
- CHO, Hyeonmi, Kihye HAN, Eunjung RYU a Eunsook CHOI, 2021. Work Schedule Characteristics, Missed Nursing Care, and Organizational Commitment Among Hospital Nurses in Korea. *Journal of Nursing Scholarship* [online]. **53**(1), 106-114 [cit. 2023-03-19]. ISSN 1527-6546. Dostupné z: doi:10.1111/jnu.12612

- CHO, Sung-Hyun, Ji-Yun LEE, Sun Ju YOU, Kyung Ja SONG a Kyung Jin HONG, 2020. Nurse staffing, nurses prioritization, missed care, quality of nursing care, and nurse outcomes. *International Journal of Nursing Practice* [online]. **26**(1) [cit. 2023-03-19]. ISSN 1322-7114. Dostupné z: doi:10.1111/ijn.12803
- CHO, S.-H., Y.-S. KIM, K.N. YEON, S.-J. YOU a I.D. LEE, 2015. Effects of increasing nurse staffing on missed nursing care. *International Nursing Review* [online]. **62**(2), 267-274 [cit. 2023-03-19]. ISSN 00208132. Dostupné z: doi:10.1111/inr.12173
- DEGHAN-NAYERI, Nahid, Mahboobeh SHALI, Nasrin NAVABI a Fatemeh GHAFARI, 2018. Perspectives of Oncology Unit Nurse Managers on Missed Nursing Care: A Qualitative Study. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing* [online]. **5**(3), 327-336 [cit. 2023-03-19]. ISSN 23475625. Dostupné z: doi:10.4103/apjon.apjon_6_18
- EDMONSON, Cole a Caroline ZELONKA, 2019. Our Own Worst Enemies. *Nursing Administration Quarterly* [online]. **43**(3), 274-279 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0363-9568. Dostupné z: doi:10.1097/NAQ.0000000000000353
- HAMMAD, Marwa, Wafaa GUIRGUIS a Rasha MOSALLAM, 2021. Missed nursing care, non-nursing tasks, staffing adequacy, and job satisfaction among nurses in a teaching hospital in Egypt. *Journal of the Egyptian Public Health Association* [online]. **96**(1) [cit. 2023-03-19]. ISSN 2090-262X. Dostupné z: doi:10.1186/s42506-021-00083-0
- HENDERSON, Julie, Eileen WILLIS, Ian BLACKMAN, Luisa TOFFOLI a Claire VERRALL, 2016. Causes of missed nursing care: qualitative responses to a survey of Australian nurses. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work* [online]. **26**(4), 281-297 [cit. 2023-03-19]. ISSN 1030-1763. Dostupné z: doi:10.1080/10301763.2016.1257755
- HOGH, Annie, Marianne BAERNHOLDT a Thomas CLAUSEN, 2018. Impact of workplace bullying on missed nursing care and quality of care in the eldercare sector. *International Archives of Occupational and Environmental Health* [online]. **91**(8), 963-970 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0340-0131. Dostupné z: doi:10.1007/s00420-018-1337-0
- JANATOLMAKAN, Maryam a Alireza KHATONY, 2022. Explaining the experiences of nurses regarding strategies to prevent missed nursing care: A qualitative study. *Journal of Nursing Management* [online]. **30**(6), 2054-2061 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13662

- JONES, Terry L., Patti HAMILTON a Nicole MURRY, 2015. Unfinished nursing care, missed care, and implicitly rationed care: State of the science review. *International Journal of Nursing Studies* [online]. **52**(6), 1121-1137 [cit. 2023-03-19]. ISSN 00207489. Dostupné z: doi:10.1016/j.ijnurstu.2015.02.012
- KALISCH, Beatrice J., Boqin XIE a David L. RONIS, 2013. Train-the-Trainer Intervention to Increase Nursing Teamwork and Decrease Missed Nursing Care in Acute Care Patient Units. *Nursing Research* [online]. **62**(6), 405-413 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0029-6562. Dostupné z: doi:10.1097/NNR.0b013e3182a7a15d
- KALISCH, Beatrice J., Myrna DOUMIT, Kyung Hee LEE a Joanna El ZEIN, 2013. Missed Nursing Care, Level of Staffing, and Job Satisfaction. *JONA: The Journal of Nursing Administration* [online]. **43**(5), 274-279 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0002-0443. Dostupné z: doi:10.1097/NNA.0b013e31828eebaa
- KIM, Kyoung-Ja, Moon Sook YOO a Eun Ji SEO, 2018. Exploring the Influence of Nursing Work Environment and Patient Safety Culture on Missed Nursing Care in Korea. *Asian Nursing Research* [online]. **12**(2), 121-126 [cit. 2023-03-19]. ISSN 19761317. Dostupné z: doi:10.1016/j.anr.2018.04.003
- KIRWAN, Marcia, Olga RIKLIKIENE, Joanna GOTLIB, Pilar FUSTER a Margareta BORTA, 2019. Regulation and current status of patient safety content in pre-registration nurse education in 27 countries: Findings from the Rationing - Missed nursing care (RANCARE) COST Action project. *Nurse Education in Practice* [online]. **37**, 132-140 [cit. 2023-03-19]. ISSN 14715953. Dostupné z: doi:10.1016/j.nepr.2019.04.013
- LABRAGUE, Leodoro J., Janet Alexis A. de Los SANTOS a Dennis C. FRONDA, 2022. Factors associated with missed nursing care and nurse-assessed quality of care during the COVID-19 pandemic. *Journal of Nursing Management* [online]. **30**(1), 62-70 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13483
- LABRAGUE, Leodoro J., 2022. Linking nurse practice environment, safety climate and job dimensions to missed nursing care. *International Nursing Review* [online]. **69**(3), 350-358 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0020-8132. Dostupné z: doi:10.1111/inr.12736
- LAKE, Eileen T., Kathryn A. RIMAN a Douglas M. SLOANE, 2020. Improved work environments and staffing lead to less missed nursing care: A panel study. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2157-2165 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12970

- LEE, Eunjoo a Beatrice J. KALISCH, 2021. Identification and comparison of missed nursing care in the United States of America and South Korea. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **30**(11-12), 1596-1606 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0962-1067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.15712
- LIMA, Magno, Elaine MOURA, Aida PERES, Lyon NASCIMENTO, Roxana SIQUEIRA a Jéssica COSTA, 2022. Cuidados de enfermagem omissos na percepção da equipa: Uma análise das razões. *Revista de Enfermagem Referência* [online]. **VI Série**(Nº 1) [cit. 2023-03-19]. ISSN 21822883. Dostupné z: doi:10.12707/RV21057
- LONGHINI, Jessica, Evridiki PAPASTAVROU, Georgios EFSTATHIOU, et al., 2021. Strategies to prevent missed nursing care: An international qualitative study based upon a positive deviance approach. *Journal of Nursing Management* [online]. **29**(3), 572-583 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13176
- MARKEY, Kathleen, Louise MURPHY, Claire O'DONNELL, James TURNER a Owen DOODY, 2020. Clinical supervision: A panacea for missed care. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2113-2117 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13001
- MIN, Ari, Yea Seul YOON, Hye Chong HONG a Young Man KIM, 2020. Association between nurses' breaks, missed nursing care and patient safety in Korean hospitals. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2266-2274 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12831
- MOURA, Elaine Cristina Carvalho, Magno Batista LIMA, Aida Maris PERES, Violeta LOPEZ, Maria Eliete Moura BATISTA a Francisca das Chagas Sheyla Almeida BRAGA, 2020. Relationship between the implementation of primary nursing model and the reduction of missed nursing care. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 2103-2112 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12846
- NAHASARAM, Sri Theyshaini, Vimala RAMOO a Wan Ling LEE, 2021. Missed nursing care in the Malaysian context: A cross-sectional study from nurses' perspective. *Journal of Nursing Management* [online]. **29**(6), 1848-1856 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.13281

- PAIVA, Ivo, António AMARAL a Isabel MOREIRA, 2021. Cuidados de enfermagem omissos num contexto hospitalar português: percepção dos enfermeiros sobre estratégias minimizadoras. *Revista de Enfermagem Referência* [online]. **V Série**(Nº 7) [cit. 2023-03-19]. ISSN 21822883. Dostupné z: doi:10.12707/RV20146
- PALESE, Alvisa, Arianna CRACINA, Eva MARINI, et al., 2020. Missed nursing education: Findings from a qualitative study. *Journal of Advanced Nursing* [online]. **76**(12), 3506-3518 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0309-2402. Dostupné z: doi:10.1111/jan.14533
- PALESE, Alvisa, Elisa AMBROSI, Letizia PROSPERI, et al., 2015. Missed nursing care and predicting factors in the Italian medical care setting. *Internal and Emergency Medicine* [online]. **10**(6), 693-702 [cit. 2023-03-19]. ISSN 1828-0447. Dostupné z: doi:10.1007/s11739-015-1232-6
- PISCOTTY, Ronald J. a Beatrice KALISCH, 2014. The Relationship Between Electronic Nursing Care Reminders and Missed Nursing Care. *CIN: Computers, Informatics, Nursing* [online]. **32**(10), 475-481 [cit. 2023-03-19]. ISSN 1538-2931. Dostupné z: doi:10.1097/CIN.0000000000000092
- PISCOTTY, Ronald J., Beatrice KALISCH, Angel GRACEY-THOMAS a Hossein YARANDI, 2015. Electronic Nursing Care Reminders. *JONA: The Journal of Nursing Administration* [online]. **45**(5), 239-242 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0002-0443. Dostupné z: doi:10.1097/NNA.0000000000000192
- PLEVOVÁ, Ilona, Renáta ZELENÍKOVÁ, Darja JAROŠOVÁ a Eva JANÍKOVÁ, 2021. The relationship between nurse's job satisfaction and missed nursing care. *Medycyna Pracy* [online]. [cit. 2023-03-19]. ISSN 0465-5893. Dostupné z: doi:10.13075/mp.5893.01035
- REZAEI-SHAHSAVARLOO, Zahra, Foroozan ATASHZADEH-SHOORIDEH, Abbas EBADI a Robbert J. J. GOBBENS, 2021. Factors affecting missed nursing care in hospitalized frail older adults in the medical wards: a qualitative study. *BMC Geriatrics* [online]. **21**(1) [cit. 2023-03-19]. ISSN 1471-2318. Dostupné z: doi:10.1186/s12877-021-02524-z
- SAQER, Tahani J a Raeda F ABUALRUB, 2018. Missed nursing care and its relationship with confidence in delegation among hospital nurses. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **27**(13-14), 2887-2895 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0962-1067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.14380

SEE, Min Ting Alicia, Shuzhen CHEE, Rajashulakshana RAJARAM, Yanika KOWITLAWAKUL a Sok Ying LIAW, 2020. Missed nursing care in patient education: A qualitative study of different levels of nurses' perspectives. *Journal of Nursing Management* [online]. **28**(8), 1960-1967 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0966-0429. Dostupné z: doi:10.1111/jonm.12983

SIMONETTI, Marta, Consuelo CERÓN, Alejandra GALIANO, Eileen T. LAKE a Linda H. AIKEN, 2022. Hospital work environment, nurse staffing and missed care in Chile: A cross-sectional observational study. *Journal of Clinical Nursing* [online]. **31**(17-18), 2518-2529 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0962-1067. Dostupné z: doi:10.1111/jocn.16068

WHITE, Elizabeth M., Linda H. AIKEN a Matthew D. MCHUGH, 2019. Registered Nurse Burnout, Job Dissatisfaction, and Missed Care in Nursing Homes. *Journal of the American Geriatrics Society* [online]. **67**(10), 2065-2071 [cit. 2023-03-19]. ISSN 0002-8614. Dostupné z: doi:10.1111/jgs.16051

WINSETT, Rebecca P., Kendra ROTTET, Abby SCHMITT, Ellen WATHEN a Debra WILSON, 2016. Medical surgical nurses describe missed nursing care tasks—Evaluating our work environment. *Applied Nursing Research* [online]. **32**, 128-133 [cit. 2023-03-19]. ISSN 08971897. Dostupné z: doi:10.1016/j.apnr.2016.06.006

XU, Xiaoxia, Sansan JIA, Shaokai ZHANG, Xuan MAI, Zhenxue MAO a Binbin HAN, 2022. Analysis of the factors influencing teamwork among oncology nurses based on multigroup structural equation model. *Annals of Translational Medicine* [online]. **10**(18), 1015-1015 [cit. 2023-03-19]. ISSN 23055839. Dostupné z: doi:10.21037/atm-22-4217

ZÁRATE-GRAJALES, Rosa A., Luis A. BENÍTEZ-CHAVIRA, Edson SERVÁN-MORI, Sandra HERNÁNDEZ-CORRAL, Julio C. CADENA-ESTRADA a Gustavo NIGENDA, 2022. Sociodemographic and work environment correlates of missed nursing care at highly specialized hospitals in Mexico: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies* [online]. **126** [cit. 2023-03-19]. ISSN 00207489. Dostupné z: doi:10.1016/j.ijnurstu.2021.104140

ZELENÍKOVÁ, Renáta, Darja JAROŠOVÁ, Ilona PLEVOVÁ a Eva JANÍKOVÁ, 2020. Nurses' Perceptions of Professional Practice Environment and Its Relation to Missed Nursing Care and Nurse Satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [online]. **17**(11) [cit. 2023-03-19]. ISSN 1660-4601. Dostupné z: doi:10.3390/ijerph17113805