

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2020-2021

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Marcela Chnuriková

Vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví

Praha 2021

Vedoucí bakalářské práce:

Doc. PhDr. Dobromila Trpišovská, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2020-2021

BACHELOR THESIS

Marcela Chnuriková

Education of Administrative Staff in Health Care

Prague 2021

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Doc. PhDr. Dobromila Trpišovská, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 9. března 2021

Marcela Chnuriková

Poděkování

Děkuji vedoucí práce Doc. PhDr. Dobromile Trpišovské, CSc. za odborné rady a trpělivost při psaní této bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na téma vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví. Cílem této práce je identifikovat a popsat činnost a vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví. Tato práce se opírá o odbornou literaturu, čerpá z postupů zaměstnanců nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově z oblasti řízení lidských zdrojů. Teoretická část definuje vzdělávání, jeho význam a rozvoj pracovníků. V praktické části je použit kvalitativní výzkum. Prostřednictvím rozhovorů s pracovníky recepcí jednotlivých oddělení mapuje činnost těchto zaměstnanců a nabídku dalšího vzdělávání.

Klíčová slova

Adaptační proces, pracovníci ve zdravotnictví, profesní vzdělávání, rozvoj pracovníků, řízení lidských zdrojů, vzdělávání, vzdělávání dospělých, zdravotnictví.

Annotation

The bachelor thesis is focused on the topic of education of administrative staff in health care. The aim of this work is to identify and describe the activities and education of administrative staff in health care. This work is based on professional literature, draws on the procedures of employees of the hospital Rudolf and Stefanie in Benesov in the field of human resources management. The theoretical part defines education, its importance and staff development. Qualitative research is used in the practical part. Through interviews with the reception staff of individual departments, it maps the activities of these employees and the offer of further education.

Keywords

Adaptation process, adult education, education, healthcare, healthcare workers, human resources management, vocational training, staff development.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH.....	11
1.1 Vzdělávání.....	11
1.1.1 Cíle vzdělávání.....	12
1.2 Výuka.....	13
1.3 Celoživotní vzdělávání.....	14
1.4 Další profesní vzdělávání.....	15
1.4.1 Význam profesního vzdělávání dospělých.....	16
1.4.2 Motivace ke vzdělávání.....	16
1.5 Další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.....	17
2 PRACOVNÍCI VE ZDRAVOTNICTVÍ.....	18
2.1 Zdravotničtí pracovníci a jiní odborní pracovníci.....	18
3 ROZVOJ PRACOVNÍKŮ.....	20
3.1 Řízení lidských zdrojů.....	21
3.2 Adaptační proces.....	22
4 VZDĚLÁVACÍ PROGRAM ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNÍK VE ZDRAVOTNICTVÍ.....	23
4.1 Zdravotnická dokumentace.....	24
5 PROCES ŘÍZENÍ ZAMĚSTNANCŮ NRSB.....	26
5.1 Adaptační proces, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců NRSB.....	27
PRAKTICKÁ ČÁST.....	30
6 KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....	30
6.1 Technika sběru dat.....	31
6.2 Cíl výzkumu.....	31
6.3 Výběr respondentů.....	32
6.4 Prostředí výzkumu.....	32
6.5 Výzkumná data a okruhy otázek.....	33
6.6 Diskuze.....	34
6.6.1 Požadavky na vzdělání a seznámení se s pracovištěm.....	35

6.6.2 Nabídka dalšího vzdělávání zaměstnavatelem.....	37
6.6.3 Potřebnost dalšího vzdělávání.....	39
6.7 Analýza dat.....	43
ZÁVĚR.....	46
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	48
SEZNAM ZKRATEK.....	51

ÚVOD

Tématem bakalářské práce je „vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví“. Toto téma si zvolila autorka z důvodu současné praxe na pozici administrativního pracovníka v nemocnici Rudolfa a Stefanie v Benešově. Dalším rozhodujícím faktorem je zájem autorky o přiblížení role administrativních pracovníků, pracujících na různých odděleních zdravotnických zařízeních. Zároveň je upřena pozornost autorky k nabídce zaměstnavatele na další vzdělávání nezdravotnických zaměstnanců, kteří vykonávají činnost na pozici technicko-hospodářských pracovníků. Tato práce je konkrétně zaměřena na zaměstnance nemocnice v Benešově.

V současné době je na zdravotnické pracovníky kladena větší administrativní zátěž než dříve, čímž zároveň dochází ke zmenšení prostoru pro péči o pacienta. Převedení povinností spojených s vedením dokumentace a dalších administrativních úkonů souvisejících s péčí o pacienty na nezdravotnický personál, umožní nezatěžovat zdravotníky, především sestry, v již tak vyčerpávající a nekončící práci. Do této činnosti lze zahrnout objednávání pacientů, vedení kartotéky či další úkoly důležité pro celkový chod zdravotnického zařízení. Proto se administrativní pracovníci stávají nedílnou součástí všech zdravotnických zařízení. Vzhledem k tomuto specifickému pracovišti, by ale nemělo být vzdělávání pracovníků opomíjené.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou. Práce je systematicky sestavena od základních teoretických podkladů ke složitějším, pro lepší srozumitelnost textu. V teoretické části je za pomoci odborné literatury specifikováno vzdělávání dospělých v souvislosti s dalším profesním vzděláváním a jeho významem. Jsou zde přiblíženy všechny termíny, které jsou potřebné po pochopení samotné výzkumné části práce. Také je zde rozebráno označení pracovníků ve zdravotnictví, což je důležité znát pro pochopení celé problematiky, a definování řízení lidských zdrojů, které se podílí na řízení jednotlivých zaměstnanců. To znamená, že participuje i na vzdělávání administrativních pracovníků. Popis základní struktury a samotný průběh adaptačního procesu, který je základem pro utvoření celkového přehledu postupu při vzdělávání zaměstnanců ve zdravotnictví. Dále je zde podrobněji charakterizován zcela nový studijní program, který byl vytvořen Ministerstvem

zdravotnictví České republiky, pro administrativní pracovníky pracující ve zdravotnictví, jehož existence byla inspirací k napsání této práce. Rovněž je blíže specifikováno vedení zdravotnické dokumentace, neboť to je stěžejní pro jakoukoliv administrativní činnost ve zdravotnictví.

Cílem této práce je identifikovat a popsat činnost a vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví.

Cílem praktické části bakalářské práce je prostřednictvím polostrukturovaného individuálního rozhovoru zjistit stanovisko pracovníků nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově na postup při výkonu administrativy, možnosti nabízené zaměstnavatelem na jejich další rozvoj a vzdělávání. Z těchto rozhovorů byly nadále pomocí kódování zjištěny odpovědi na zadané výzkumné otázky. Celkové výsledky byly následně v samostatné kapitole vyhodnoceny a strukturálně sestaveny.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

Vzdělávání dospělých chápeme jako součást učení se a celoživotního vzdělávání. V organizacích se vzdělávání dospělých stalo součástí personální politiky, je zaměřeno na vytěžení profesních kompetencí a kvalifikací každého zaměstnance. (Beneš, 2019, s. 21) Vzdělání výrazně ovlivňuje konkurenceschopnost na trhu práce a je důležitým činitelem ekonomického růstu, proto je pro mnoho lidí důležité a dá se konstatovat, že vzdělávání dospělých je nutností i trendem současné doby. (Zormanová, 2017, s. 21)

Vzdělávání dospělých je vyjadřováno několika pojmy s celkem širokým obsahem. Zahrnuje edukační procesy, v nichž označuje dvě skutečnosti, základní školní vzdělání a další vzdělání. (Bartoňková a kol., 2002, s. 45)

Veteška (2008, s. 16) popisuje vzdělávání dospělých jako podsystém celoživotního učení, obsahuje profesní, ale i všeobecné vzdělávání, probíhající po dosažení příslušného stupně vzdělání. Umožňuje aktivní kontrolu sociálních, politických a ekonomických změn, účast všech jedinců na rozvoji společnosti. Nestačí potřebné schopnosti, zkušenosti a dovednosti získat, nutné je umění jejich použití, aplikace do osobního a rodinného života, ale i do profesního. (Veteška a kol., 2008, s. 16)

Neodmyslitelnou součástí celoživotního vzdělávání je vzdělávání dospělých. Cílem je dosáhnout zdokonalení odborných předpokladů a dovedností, znalostí, v rámci specializačních kurzů, rekvalifikace, které mohou nabízet i univerzity a vysoké školy. Zaměstnavatelé mají klíčovou roli při poskytování dalšího vzdělávání. (tamtéž, s. 17)

1.1 Vzdělávání

Vzdělávání je chápáno jako proces osvojování vědomostí, dovedností a návyků, všestranné kultivace a humanizace člověka. Vzdělaný člověk není pouze osobou nabitou věděním a informacemi, ale všestrannou osobností schopnou adaptovat se, reagovat

na životní situace, rozumět životu, kultuře a tak dále. Zapomeneme-li, co jsme se učili ve škole, vzdělání je to, co v nás zůstane. (Kohout, 2007, s. 22)

Vzdělávání můžeme z jiného pohledu definovat jako společensky zabezpečenou a diferencovanou činnost vzdělávacích institucí. Tento proces lze prakticky odlišit na vzdělávání, činností lektora, a vzdělávání se, činností účastníka vzdělávacího procesu. (Palán a kol., 2008, s. 40)

Podle Plamínka (2010, s. 32) rozhoduje o úspěchu vzdělávání schopnost lektora přizpůsobovat učení změnám ve skupině, tyto změny s předstihem ovlivňovat, předvídat a reagovat na okamžitou situaci. Pro úspěšné vzdělávání je důležitá také zajímavá forma, nejen užitečný obsah. Pokud hodláme učit něco, co lidem není užitečné, postrádají úvahy o efektivitě učení smysl. Je obtížné zvolit správně obsah vzdělávání bez pochopení jeho smyslu. Nemusí zapůsobit ani nejlépe vymyšlená forma vzdělávání, jestliže není pružně a průběžně přizpůsobována situaci a lidem, kteří se vzdělávání účastní. (Plamínek, 2010, s. 32-33)

1.1.1 Cíle vzdělávání

Jeden z nejdůležitějších úkolů pedagoga je formulování vzdělávacích cílů. Definování nejobecnějších cílů souvisí s pedagogickou a společenskou situací. Pedagogická podmíněnost cílů je dána upřednostňováním určitých pedagogických názorů, společenská podmíněnost je určována politickými, filozofickými, náboženskými a dalšími postoji. Pro přehlednost jsou různé roviny cílů ve vzdělávací praxi označovány jako dílčí cíle, etapové a obecné. (Kohout, 2007, s. 37)

Výsledek, kterého chceme vzdělávacím procesem dosáhnout, chápeme jako cíl. V rozvoji osobnosti člověka jej můžeme definovat jako rozdíl mezi požadovaným a současným stavem. Cíl má být potřebný, subjektivně žádoucí, objektivně hodnotný a konkrétní. Informace o cíli je motivující pro účastníky vzdělávací akce. (Zormanová, 2017, s. 106)

1.2 Výuka

Výuka je cílevědomou, organizovanou, soustavnou a plánovitou činností vzdělavatele. Projevy chování a jednotlivé aktivity, kterými vzdělavatel usměrňuje, realizuje a navozuje učební aktivitu studujícího a uskutečňuje poznávací proces. Učíci se subjekt, vlastní vzdělávací obsah, společnost a interakce těchto prvků jsou základní složky didaktického procesu. Vzhledem k tomu, že u dospělých je proces zapomínání výraznější a při výuce je důležité pochopení problému ve všech jeho souvislostech, klesá s časem účinnost dodatečné zpětné vazby. Okamžitá interakce znamená realizovatelný didaktický proces. O efektivnosti didaktického procesu rozhoduje formulace cílů, diagnostika účastníků vzdělávací akce, opakování a upevňování osvojených poznatků, předání nových vjemů a poznatků, zjišťování, kontrola výsledků a naplnění cílů didaktického procesu, a formování návyků, dovedností a zvyklostí. (Palán a kol., 2008, s. 41-42)

Formy výuky jsou v didaktice definovány jako organizační rámec výuky, vnější stránka vyučovacích metod, uspořádání vyučovacího procesu a způsob organizace a řízení didaktického procesu. Ve školním vzdělávání dospělých se setkáváme s dělením organizačních forem výuky, typickým pro prostředí vysoké školy, na čtyři základní formy, prezenční, kombinované studium, distanční vzdělávání a sebevzdělávání.

Na přímém osobním kontaktu účastníka s lektorem a denní docházkou studujících do vzdělávacích institucí je založena podstata prezenční formy studia. Seznam předmětů, učební osnovy, jež vymezují tematické celky učiva a cíle jednotlivých vyučovacích předmětů jsou obsaženy v učebním plánu. V porovnání se základní a střední školou jsou učební osnovy ve vzdělávání dospělých volnější a také jsou často ovlivněny i zájmy lektora. Studenti mají větší možnost volby předmětů, ale tato forma výuky je finančně náročná.

Řízené sebevzdělávání založené na samostudiu je základním principem distanční formy studia. Mezi studenty a vyučujícím dochází ke kontaktu zprostředkovaně, jsou fyzicky odděleni, a to jak v prostoru, tak v čase. Kvalitní studijní materiál, který by měl být zpracován srozumitelně, jasně a měl by být doplněn úkoly, testy a příklady. Na studujících spočívá odpovědnost za průběh a výsledky vzdělávání.

Kombinací prezenční výuky a distančního studia vzniká forma kombinovaná. Studium probíhá pomocí distančně upravených studijních materiálů a tato forma studia je typická pro vysokoškolské vzdělávání. Výuku tvoří individuální studium, vstupní seminář, studijní soustředění, závěrečný seminář a závěrečné zkoušky. Studenti mají menší nabídku volitelných předmětů. (Zormanová, 2017, s. 117-121)

Sebevzdělávání vede k rozvoji a zdokonalování osobnosti, probíhá na základě vlastních rozhodnutí jedince, s využitím vlastního materiálu i sociálního prostředí. Vede jedince k profesnímu a osobnostnímu rozvoji, sami si zvolíme tempo studia a je osvobozeno od vnějších vlivů. (Zormanová, 2017, s.42)

1.3 Celoživotní vzdělávání

Celoživotní vzdělávání je chápáno jako permanentní vzdělání v tradičních vzdělávacích institucích, ale také zahrnuje vzdělávací aktivity neorganizovaného charakteru, jako je učení při práci a samostatné učení. Je chápáno jako uvědomělý celoživotní proces, který vede k formování osobnosti a postojů člověka, osvojování vědomostí, dovedností, rozvoji jeho zájmů, získávání zkušeností, učí člověka vést kvalitní po všech stránkách plnohodnotný život ve společnosti.

Vzdělávání má být dostupné všem občanům v souladu s jejich potřebami a zájmy. Cílem celoživotního vzdělávání je nabytí kompetencí a dosažení potřebné kvalifikace kdykoliv během života. (Zormanová, 2017, s. 21)

Celoživotní učení probíhá ve všech životních etapách, v jakémkoliv čase, na všech možných místech, jakoukoliv formou učení. Zahrnuje tři formy vzdělávání, které probíhají po celou dobu života, vzájemně se prolínají, doplňují a navazují na počáteční a terciární vzdělávání.

První formou vzdělávání je cílevědomý řízený proces označovaný jako formální vzdělávání, jehož účelem je budoucí praktické uplatnění na pracovním trhu. Formální vzdělávání probíhá ve vzdělávacích institucích, jednotlivé stupně na sebe navazují a po absolvování je vydáno vysvědčení, diplom, certifikát. Další forma je realizována mimo formální vzdělávací systém, je uskutečňována přímo u zaměstnavatele, v neziskových společnostech, soukromých vzdělávacích organizacích, ale také

v tradičních školách. Cílem není dosažení vyššího vzdělání, ale získání vědomostí a kompetencí, zkušeností, rozvíjení, doplnění a prohlubování znalostí, které si osoby osvojily v rámci formálního vzdělávání. Typickými příklady jsou krátkodobá školení, rekvalifikační kurzy a přednášky. Třetí formou vzdělávání je informální vzdělávání, které vede k rozvíjení samostatného myšlení, schopnosti řešení problémů, ovlivňuje akceleraci sociálního zrání. Informální vzdělávání je nesystematické, neorganizované, institucionálně nekoordinované získávání vědomostí, osvojování postojů a dovedností z každodenního života. Tato forma učení pramení ze zájmů jednotlivce, odpadá problém s motivací. Typickými nástroji jsou mentoring, koučing, firemní workshop, brainstorming a další. (Zormanová, 2017, s. 22-23)

1.4 Další profesní vzdělávání

Další profesní vzdělávání označuje všechny formy odborného a profesního vzdělávání, po dokončení přípravy na povolání ve školském systému a skončení odborného vzdělávání, v průběhu aktivního pracovního života. Rozvíjení postojů a návyků, znalostí a dovedností je posláním vyžadovaným pro výkon určitého povolání. Má vazbu na ekonomickou aktivitu dospělého jedince, na jeho uplatnění a profesní zařazení. (Palán a kol., 2008, s. 96)

Vzdělávání realizované většinou přímou výukou, formou kurzů, seminářů a školení je další odborné vzdělávání. Poskytuje úzce specializované vzdělání dle potřeb praxe v dané profesi. Do dalšího profesního vzdělávání dále patří odborný trénink. Je založen na principu učení akcí. Zaměřuje se na rozvoj dovedností vázaných k dané pozici či profesi. Podstatou je proměna odborných znalostí do praktických dovedností. V rámci graduálního či pregraduálního studia na vysoké škole je realizované kombinované vzdělávání. Uplatňují se techniky i přímá výuka individuálně řízeného studia. (Zormanová, 2017, s. 35)

Další profesní vzdělávání můžeme rozčlenit na kvalifikační, rekvalifikační a normativní. Kvalifikační směřuje k rozvoji stávající kvalifikace, můžeme si představit různé kurzy a je spojeno se zvyšováním a prohlubováním kvalifikace, zaškolením a zaučením. Rekvalifikační vzdělávání je spojováno s pojmy nesespecifická a specifická rekvalifikace, motivační a poradenské programy. Specifickým druhem kvalifikačního

a rekvalifikačního vzdělávání je normativní vzdělávání, které je vyžadováno normou zákonnou. (Palán a kol., 2008, s. 96-98)

1.4.1 Význam profesního vzdělávání dospělých

Osobnostní rozvoj člověka v každé profesi, lepší uplatnění na současném trhu práce a přispění k jeho vyšší profesionalizaci tvoří nedílnou součást profesního vzdělávání. Význam profesního vzdělávání si začíná uvědomovat řada institucí, podstatu práce s lidskými zdroji představuje investice do dalšího vzdělávání. Cílem je osobnostní rozvoj a růst, sdílení určitých společných hodnot, základním principem je udržování a vytváření souladu mezi reálnou způsobilostí jednotlivce a nároky na výkon konkrétní pozice či profese. (Švamberský, 2018, s. 21)

Soubor dovedností a znalostí zprostředkovaný školským systémem a v systému dalšího profesního vzdělávání následně rozvíjen, se běžně označuje jako kvalifikace, která je doplňována profesní i osobní zkušeností každého jednotlivce. Jednotlivec nese odpovědnost za vlastní vzdělávání a učení, je třeba doplňovat kvalifikaci, měnit nebo rozšiřovat. (Tureckiová, 2004, s. 31)

„Vzdělávání zajišťuje, aby pracovníci firmy měli znalosti a dovednosti potřebné k uspokojivému vykonávání práce nejen v současnosti, ale i v budoucnosti, aktualizuje jejich technické a technologické znalosti v souladu s moderním rozvojem a zvyšuje jejich spokojenost a vazbu na firmu.“ (Koubek, 2011, s. 139)

1.4.2 Motivace ke vzdělávání

Lidé by si měli být vědomi, že je třeba zlepšit nebo rozvinout současnou úroveň jejich schopností, dovedností nebo znalostí, s cílem, aby mohli vykonávat svou práci ke spokojenosti jiných i ke své vlastní spokojenosti. K dalšímu vzdělávání a učení musejí být motivováni. Pokud je uspokojena jedna nebo více jejich potřeb, bývají ke vzdělávání nejochoťnější. Jestliže účastníci vzdělávání nepovažují toto za užitečné, mohou selhat i nejlepší programy.

Lidé si zapamatují a naučí se více, pokud přijdou sami na to, jak se věci mají, na této zásadě je založeno samostatně řízené vzdělávání. Vzdělávající se osoby potřebují vědět,

kde mohou získat informace nebo materiály, potřebné ke vzdělávání a zároveň jak tyto informace používat. Taktéž potřebují mít dosažitelné a přijatelné cíle, které jim umožní své vlastní pokroky ve vzdělávání posuzovat a mělo by se jim dostat zpětné vazby a ocenění za správné chování. (Armstrong, 2007, s. 462-463)

Urban (2017, s. 106) rozděluje motivaci ke vzdělávání do čtyř částí. „*Tvoří ji motivace před zahájením vzdělávání a v jeho průběhu, motivace založená na ověřování nových dovedností a rovněž motivace opírající se o odměny či sankce založené na osvojení či praktickém využívání nových schopností.*“ (Urban, 2017, s. 106)

Pro podporu motivace je důležité, aby se účastníci mohli osobně podílet svými náměty na volbě metod, prioritách, obsahovém zaměření a načasování školení. (Urban, 2017, s. 106)

1.5 Další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví

Každý zdravotník, poskytující zdravotní péči lidem, musí být kvalitně připraven pro výkon tohoto povolání, neustále se vzdělávat, doplňovat dovednosti a vědomosti o nové informace. Zdokonalovat se v ústním i písemném projevu, komunikaci nejen s nemocnými, ale i s rodinou, veřejností a ostatními pracovníky. Nové poznatky je možno získat samostudiem odborné literatury a časopisů, studiem na vysokých školách, odborných konferencích, v kurzech, seminářích, kongresech. (Kelnarová a kol., 2009, s. 22-23)

2 PRACOVNÍCI VE ZDRAVOTNICTVÍ

Poskytování zdravotní péče je týmovou záležitostí. Multidisciplinární skupinu odborníků různých kategorií tvoří zdravotničtí pracovníci, kteří se navzájem doplňují a spolupracují na společném cíli. Kvalitně ošetřený pacient by měl být výsledkem snažení zdravotnického týmu. (Dingová a kol., 2018, s. 58)

Jednoznačná definice týmu neexistuje. Můžeme sledovat některé společné znaky a charakteristiky. Týmy přijímají kolektivní cíle a normy, jsou ve vzájemné interakci, uvědomují si jeden druhého, vnímají společnou identitu, většinou mají materiální, časové a finanční limity. Tým existuje a vzniká na základě rozhodnutí subjektu, není formálně stanovenou jednotkou. Ve zdravotnictví je tým nejčastěji tvořen na základě potřeb klientů nebo řešeného úkolu, z pracovníků různých odborností, například lékař, fyzioterapeut, sestra, sociální pracovník, psycholog a další. Pomoci pacientovi v co nejkratší době dosáhnout jeho nejvyššího potenciálu je společným cílem zdravotnického týmu. Při poskytování zdravotní péče jsou vztahy na pracovišti významným prvkem. V týmu jsou pracovníci daleko úspěšnější. (Vévoda a kol., 2013, s. 41-43)

2.1 Zdravotničtí pracovníci a jiní odborní pracovníci

„Zdravotnický pracovník je pracovník definovaný zákonem č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů.“
(Národní zdravotnický informační portál, online, cit. 2021-02-17)

Neexistuje jediný právní předpis v České republice, který by nastínil, kdo jsou zdravotničtí pracovníci a jiní odborní pracovníci. Odpověď lze najít pouze pomocí výše uvedených zákonů. Fyzická osoba, která vykonává zdravotnické povolání je podle tohoto zákona zdravotnickým pracovníkem. Činnosti, které nejsou poskytováním zdravotní péče, ale s poskytováním této péče přímo souvisejí, provádějí fyzické osoby,

kteří označujeme jako jiné odborné pracovníky. Jednotlivá zdravotnická povolání jsou rozčleněna do celkem tří dílů. První jsou porodní asistentka, radiologický asistent, všeobecná sestra, ergoterapeut, zdravotně-sociální pracovník, asistent ochrany a podpory veřejného zdraví, zdravotní laborant, ortoptista, optometriska, nutriční terapeut, ortotik-protetik, dentální hygienista, zubní technik, zdravotnický záchranář, biomedicínský technik, farmaceutický asistent, radiologický technik, biomedicínský asistent a adiktolog. Jsou to zdravotničtí pracovníci, kteří po získání odborné způsobilosti jsou kvalifikováni k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu.

Další skupinou jsou pracovníci po získání specializované a odborné způsobilosti, kvalifikováni k výkonu bez odborného dohledu, psycholog ve zdravotnictví, klinický logoped, zrakový terapeut, klinický psycholog, fyzioterapeut, odborný pracovník v laboratorních metodách a v přípravě léčivých přípravků, radiologický fyzik, odborný pracovník v ochraně a podpoře veřejného zdraví a biomedicínský inženýr.

V poslední kategorii jsou zahrnuti zdravotničtí pracovníci, kteří jsou způsobilí k výkonu zdravotnického povolání pod odborným dohledem nebo přímým vedením. Patří sem zdravotnický asistent, ortoticko-protetický technik, asistent zubního technika, laboratorní asistent, nutriční asistent, ošetřovatel, dezinfektor, masér, laboratorní pracovník, nevidomý a slabozraký masér, řidič vozidla zdravotnické záchranné služby, zubní instrumentářka, autoptický laborant, řidič dopravy nemocných a raněných a sanitář.

Další zaměstnanci zdravotnických zařízení jsou rozčlenit do třech kategorií, zaměstnanci státu ve zdravotnických zařízeních, zaměstnanci provozovatelů dalších zdravotnických zařízení a zaměstnanci příspěvkových organizací, které jsou zdravotnickými zařízeními. (Policar, 2010, s. 158-160)

Pracovní pozice administrativního pracovníka je blíže specifikovaná definicí v encyklopedii povolání a profesí: „*Administrativní pracovník vede administrativní agendu, stará se o organizační, provozní a administrativní záležitosti. Organizuje a připravuje firemní jednání a zasedání, vede příslušnou dokumentaci a zajišťuje další věci, které jsou potřeba.*“ (Prace.cz, online, cit. 2021-02-21)

3 ROZVOJ PRACOVNÍKŮ

Vzdělávací aktivity zaměřené na budoucí potřeby kariéry jedince, investice do budoucnosti, orientace na potřeby organizace, rozvoj jednotlivců. Jedná se o přípravu organizace na změny, které vyžadují, rozvoj kompetencí a kvalifikací, které pracovník bude potřebovat pro plnění úkolů a cílů organizace. (Průcha a kol., 2014, s. 240)

„Rozvoj pracovníků je v podstatě vzdělávání, které připravuje pracovníka na širší pracovní úkoly, než jaké od něj požaduje jeho současné pracovní místo, univerzalizuje flexibilizuje jej, poskytuje mu širší rozhled a v neposlední řadě formuje jeho osobnost a chování. Nesmíme zapomínat ani na to, že rozvoj zvyšuje jeho konkurenceschopnost na trhu práce, ať už ve firmě nebo mimo ni.“ (Koubek, 2011, s. 149)

Rozvoji svých pracovníků věnují podniky stále více prostředků a větší pozornost. Nalézt na trhu práce pracovníky široce použitelné a připravené na změny je obtížné. Význam rozvoje pracovníků roste i v souvislosti s důrazem na týmovou práci a mezilidské vztahy. V oblasti rozvoje svých pracovníků se malé a střední firmy soustřeďují zejména na práci s osobními počítači, jazykové vzdělávání, umění jednat s lidmi, vytváření podmínek pro rozšiřování technických dovedností a znalostí svých pracovníků, usnadňují nebo podporují jejich aktivity volného času. (Koubek, 2011, s. 149)

Některé výhody vzdělávání na pracovišti při vykonávání práce:

- průběh může být přizpůsoben určitým schopnostem a vlastnostem vzdělaného pracovníka, je zpravidla individuální,
- učí se pracovat s firemní technikou, v konkrétních podmínkách firmy a používá firemní postupy,
- vzdělaný pracovník si dovednosti a znalosti osvojuje prací, názorně, a snadněji je zvládne, přináší praktické zkušenosti,
- je levné.

Nevýhody vzdělávání na pracovišti:

- těžko se hledá školitel, při plném vytížení pracovníků, aby mohl na vzdělané působit soustavně,

- pro nerušený průběh vzdělávání nemáme vždy odpovídající podmínky,
- pokud jde o seznamování se s novou technologií a technikou, nemáme ve firmě vždy schopné a vhodné školitele. (Koubek, 2011, s. 152)

3.1 Řízení lidských zdrojů

Watson formuloval definici řízení lidských zdrojů: *„Řízení lidských zdrojů je manažerský přístup k využívání úsilí, schopností a oddanosti lidí k vykonávání požadované práce způsobem, který organizaci zajistí perspektivní budoucnost.“* (Armstrong a kol., 2015, s. 48)

Cílem řízení lidských zdrojů je vytvářet pozitivní pracovní vztahy, navozovat mezi managementem a zaměstnanci vzájemnou důvěru, zabezpečovat organizaci kvalifikované, oddané a talentované lidi. (tamtéž, s.48)

Řízení lidských zdrojů se zaměřuje na výběr lidí, kteří odpovídají požadavkům organizace, ale také na udržení počtu lidí a jejich potřebné kvality. Zabezpečení toho, aby organizace lidi produktivně využívala a udržela si lidi, které potřebuje, je důležitou částí procesu řízení lidských zdrojů. (Armstrong, 2007, s. 302)

Termínem řízení lidských zdrojů bývá označováno nejmodernější pojetí personální práce. Věnuje pozornost perspektivě, navrhuje a hledá cesty směřující k dosažení cílů firmy, formuluje obecné, komplexně pojaté a dlouhodobé cíle personální práce provázané s ostatními cíli firmy, klade důraz na strategický aspekt personální práce. Na vedoucí pracovníky všech úrovní, především na liniové manažery je delegována stále větší část konkrétní personální práce. Zkušenosti ukazují, že nástrojem k udržení konkurenceschopnosti a flexibilizace firmy je vzdělávání a rozvoj lidských zdrojů. Firmy se orientují na kvalitu pracovního života, spokojenost pracovníků, rovnováhu mezi mimopracovním a pracovním životem, věnují pozornost pracovním podmínkám, sociálnímu a personálnímu rozvoji pracovníků a vytváření zdravých pracovních vztahů. (Koubek, 2011, s. 14)

„Personální práce se zaměřuje na otázky související s člověkem jako pracovní silou, s jeho zapojováním do práce ve firmě a využíváním jeho schopností, s jeho fungováním, výkonem a pracovním chováním, přizpůsobováním se potřebám firmy, se vztahy, do

nichž jako pracovník firmy vstupuje, s výsledky jeho práce, s náklady vynakládanými na lidskou práci a v neposlední řadě i na otázky související s jeho osobním rozvojem a uspokojováním jeho sociálních potřeb. Stručně řečeno, personální práce zahrnuje všechno, co se týká člověka a jeho práce ve firmě, včetně toho, co v životě pracovníka jeho práci ve firmě ovlivňuje (např. jeho životní podmínky).“ (Koubek, 2011, s. 15)

Personální práce zajišťuje sociální a personální rozvoj pracovníků, usiluje o optimální využívání pracovníků, dbá na dodržování všech zákonů a pravidel slušnosti týkající se oblasti zaměstnávání lidí, práce a lidských práv, usiluje o efektivní způsob vedení lidí a zdravé mezilidské a pracovní vztahy, formuje pracovní týmy, hledá nejvhodnější spojení člověka s pracovními úkoly a neustále toto spojení vyladňuje. (Koubek, 2011, s. 15-17)

3.2 Adaptační proces

Není důležitá forma adaptačního procesu, ale především jeho efektivita a obsah. Délku stanoví individuálně vedoucí pracoviště. Samotný proces má tři fáze, při první základní se zaměstnanec seznámí s pracovištěm, provozním řádem, bezpečnostními předpisy, náplní a popisem své práce, následuje všeobecná fáze, kdy si musí osvojit výkony, které budou od zaměstnance očekávány a během poslední, odborné fáze, se sžívá s novým pracovištěm, s posláním a vizí nemocnice. Před převzetím plné odpovědnosti za svou práci se prověřují jeho dovednosti a znalosti. Formálním zhodnocením odborné způsobilosti je adaptační proces ukončen. Pokud zdravotnické zařízení nemá čas na řádný adaptační proces, nebude mít ani dostatek času na supervizi svých zaměstnanců. Nedostatek nadšeného a znalostního personálu je jedním z chronických problémů zdravotnictví. (Škrlová, 2008, s. 78-79)

4 VZDĚLÁVACÍ PROGRAM ADMINISTRATIVNÍ PRACOVNÍK VE ZDRAVOTNICTVÍ

Podstatnou část pracovní doby lékařů a sester vyplňuje administrativa. Řešením, jak snížit, tuto mnohdy zbytečnou zátěž, by mohlo být zavedení pracovního zařazení, Administrativní pracovník ve zdravotnictví. Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví vytvořil vzdělávací program pro absolventy středních škol s maturitou, stěžejním cílem je snížit zatížení zdravotnických pracovníků administrativou. Ve spolupráci s Ministerstvem zdravotnictví ČR vznikl výše uvedený výukový kurz, který je určen osobám se zájmem o práci ve zdravotnictví v oblasti administrativy.

Obsah programu klade důraz především na dovednosti a znalosti z oblasti organizace zdravotnictví, veřejného zdravotního pojištění, práce s osobními údaji, vedení zdravotnické dokumentace, práv a povinností pacientů, etika při poskytování zdravotních služeb, hlášení nežádoucích událostí, zadávání dat do registrů a dalších činností, které jsou součástí provozu jak ve všech nemocničních provozech, tak v ambulantních praxích. (Medical Tribune, online, cit. 2021-01-30)

Vzdělávací program reaguje na aktuální potřeby ve zdravotnictví. Nová právní úprava umožňuje, aby osoby poskytující zdravotní služby spolupracovaly na vytváření zdravotnické dokumentace s dalšími osobami. Ve zdravotnictví je nedostatek zdravotnických pracovníků. Narůstá administrativní zátěž spojená s nakládáním se zdravotnickou dokumentací, mezi ně patří i systém hlášení nežádoucích událostí.

Program je určen pro osoby s ukončeným středoškolským vzděláním s maturitou, které mají zájem pracovat ve zdravotnictví v oblasti administrativy, absolvent nezíská způsobilost k výkonu zdravotnických povolání.

Studium je rozloženo do dvou kalendářních měsíců s celkovým časovým rozsahem 48 výukových hodin a je realizováno kombinovanou formou. Vzdělávací program je zakončen závěrečnou zkouškou obsahující písemný test a pohovor. Plán studia je rozdělen na znalosti a dovednosti z oblasti organizace zdravotnictví, legislativní východiska poskytování zdravotních služeb a péče o zdraví, provoz zdravotnického zařízení, veřejné zdravotní pojištění, poskytování zdravotních služeb, vedení

zdravotnické dokumentace, kvalita a bezpečí zdravotních služeb, etika při poskytování zdravotních služeb, práva pacientů, zdravotnické registry a statistická hlášení, posudkové a revizní činnosti, práce s osobními údaji, hospodaření zdravotnického zařízení, klasifikace pacientů a personální práce ve zdravotnickém zařízení.

Absolvent bude připraven k administrativní práci související s hospitalizací pacientů, jejich přijetím, během hospitalizace, při překladech a propouštění pacientů, práci v evidenci pacientů, při podpoře klinických pracovníků, vytváření zdravotnické dokumentace, komunikaci s pacienty, jejich objednávání a v mnohých dalších oblastech. (Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví, online, cit. 2021-02-17)

4.1 Zdravotnická dokumentace

Dle Policara (2010, s. 16-17) neformuluje žádný právní předpis, co to je zdravotnická dokumentace. Lze shrnout, že zdravotnická dokumentace je vedena ve formě grafické, audiovizuální a textové. Obsahuje informace a údaje o pacientovi, zdravotní péči, která je mu poskytována, a o jeho zdravotním stavu. Údaje jsou vedeny v elektronické formě nebo listinné.

Zdravotnická dokumentace je záznam, který obsahuje informace o onemocnění pacienta, osobní údaje v rozsahu nezbytném pro identifikaci a zjištění anamnézy, o průběhu a výsledku léčení, vyšetření a o dalších významných okolnostech souvisejících s postupem při poskytování zdravotní péče a se zdravotním stavem pacienta. Vyskytuje se v podobě digitální či analogové, na odpovídajících nosičích. (Policar, 2010, s. 16-17)

Každý záznam ve zdravotnické dokumentaci musí být vždy datován a označen identifikací osoby, která jej provedla, zápis musí být veden průkazně čitelně, pravdivě, pravidelně doplňován, u důležitých informací musí obsahovat i čas. Zápisy provádějí sestry a lékaři. Je nepřipustná oprava ordinací a textu přelepením nebo bílým opravným lakem. Zdravotnická dokumentace slouží jako doklad poskytované zdravotní péče, k zachování spojitosti této péče. Jedním z pilířů ochrany zdravotnických pracovníků je správně vedená dokumentace. Nakládání se zdravotnickou dokumentací a její uložení

specifikuje interní předpis zdravotnického zařízení a obecně závazný právní předpis. (Vondráček a kol., 2009, s. 72-73)

Zdravotnická dokumentace především slouží pro potřeby zdravotnických pracovníků, je zdrojem informací pro samotného pacienta, ale také slouží při řešení různých připomínek a stížností ke kvalitě poskytnuté péče a dnes čím dál častěji jako důkazní prostředek při sporech, nejčastěji mezi pacientem a zdravotnickým zařízením. Slouží jako podklad pro zdravotní pojišťovny o poskytnuté zdravotní péči, je zdrojem dat pro odbornou zdravotnickou statistiku, pro výzkum v oblasti lidského zdraví. V neposlední řadě nelze zapomenout, že zdravotnická dokumentace je nástrojem při výuce studentů lékařství a dalších oborů ve zdravotnictví. (Policar, 2010, s. 19)

5 PROCES ŘÍZENÍ ZAMĚSTNANCŮ NRSB

Způsob realizace pravidel pro řízení lidských zdrojů Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov stanovuje metodický pokyn ředitele ze dne 1.6.2018 a tento je závazný pro všechny zaměstnance. Odpovědnost za informování zaměstnanců o metodice řízení lidských zdrojů a zajištění změn v pravidlech řízení lidských zdrojů dle platné legislativy má vedoucí pracovník úseku řízení lidských zdrojů. Příslušní vedoucí pracovníci nesou odpovědnost za vypracování a aktualizace kompetencí zdravotnických pracovníků, náplní práce a za hodnocení pracovníků.

Proces výběru zaměstnance probíhá výběrovým řízením, které vypisuje úsek řízení lidských zdrojů na návrh představenstva nemocnice, ředitele nemocnice, ředitele úseku nebo hlavní sestry, osobním pohovorem mezi uchazeči a vedoucím zaměstnancem daného oddělení. Požadavky na zaměstnance vyplývají z náplní práce jednotlivých pracovních míst, zákonných ujednání a provozních podmínek oddělení. Po výběru je vhodný kandidát seznámen s datem nástupu, pracovní dobou, náplní práce, mzdou a firemní kulturou. Zaměstnanec vyplní přijímací list, osobní dotazník, zdravotní způsobilost k práci a dostaví se k závodnímu lékaři.

První pracovní den kalendářního měsíce je jednotným nástupním termínem pro nové zaměstnance. Osobní spis zaměstnance NRSB obsahuje přijímací list, pracovní smlouvu, mzdový výměr, doklady o vzdělání a dalším vzdělávání, osobní dotazník, ověření trestní bezúhonnosti, náplň práce, daňové prohlášení a případně hmotnou odpovědnost. Tento spis je pravidelně aktualizován a zaměstnanec má právo do něj nahlížet.

Každý zaměstnanec je povinen být řádně označen identifikační kartou zaměstnance. Karty jsou odlišeny barevným kódováním a dělí se dle zařazení do příslušné kategorie zaměstnanců. Červený identifikační pruh je určen pro lékaře, ostatní odborné vysokoškolské pracovníky ve zdravotnických provozech a farmaceutickým pracovníkům. Žlutý identifikační pruh označuje nelékařské zdravotnické pracovníky, modrý pracovníky v technicko-hospodářském provozu. Zaměstnanci ve zdravotnických provozech jsou povinni být identifikováni barevným odlišením pracovních oděvů.

Kolektivní smlouva upravuje také zaměstnanecké benefity v podobě příspěvku na stravování, na penzijní připojištění, věcnostní odměnu, zvýhodněné kurzy cizích jazyků. Počty provozních zaměstnanců a technicko-hospodářských pracovníků odpovídají potřebám společnosti. Požadované počty lékařů a nelékařských zdravotnických pracovníků odpovídají normativům zdravotních pojišťoven a potřebám oddělení.

Měsíční hodnocení požadovaných způsobů pracovního chování a přístupu k plnění pracovních úkolů se odráží v přidělení výše nenárokové variabilní složky mzdy za daný hodnocený měsíc. (MP-NRSB-2-2018, 2018, s. 1-12)

5.1 Adaptace, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců NRSB

Pravidla vzdělávání a rozvoje pracovníků stanovuje metodický pokyn ředitele, Adaptace, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, ze dne 1.5.2018, a je určen pro všechny zaměstnance Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov a.s., nemocnice Středočeského kraje.

Obdobím adaptace prochází každý nový zaměstnanec, vracející se z rodičovské dovolené, dále zaměstnanec, u kterého došlo přeražením na jiné oddělení k podstatným změnám charakteru práce nebo pracovních činností. Základním prvkem adaptace zaměstnance je vstupní školení. První pracovní den na pracovišti je nutno provést proškolení o požární ochraně a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Program vstupního školení je uveden v zaškolovacím manuálu, který obdrží každý účastník. Obsahuje teorii školení BOZP a PO, prezentaci NRSB, informační systémy, zdravotnický systém, nemocniční informační systém, systém řízení kvality, nakládání s chemickými látkami a odpady.

Dalším prvkem adaptace je individuální adaptační proces, který dle specifika pracovní pozice a vyhodnocení vedoucího trvá zpravidla tři až šest měsíců. Vedoucí zaměstnanec ve spolupráci s úsekem řízení lidských zdrojů sestavuje detailní plán adaptace. O jeho ukončení či prodloužení rozhoduje příslušný vedoucí, který odpovídá za realizaci a vyhodnocení plánu adaptace zaměstnance. Mezi další povinná školení,

kteřá probíhají jednou za rok je hygiena rukou, kardiopulmonální resuscitace, BOZP, PO a nakládání s chemickými látkami a odpady.

Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov podporuje své zaměstnance v sebevzdělávání a odborném rozvoji. Zaměstnanec je povinen doložit doklad o ukončení vzdělávání v rámci prohloubení nebo zvýšení kvalifikace. Vzdělávací plán je základním řídicím prvkem vzdělávání zaměstnanců a obsahuje všechny vzdělávací akce plánované zaměstnanci nemocnice během kalendářního roku.

„Odborné vzdělávání lékařů, zubních lékařů a farmaceutů detailně upravuje zákon č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta v platném znění.“ (MP-NRSB-25-2018, 2018, s. 6)

Po zaměstnanci má vedoucí pracovník právo požadovat podstatný výstup, zprávu z pracovní cesty, hodnocení akce, prezentaci vlastního příspěvku nebo nově nabytých informací.

„Odborné vzdělávání nelékařských zdravotnických pracovníků detailně upravuje zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění.“ (MP-NRSB-25-2018, 2018, s. 7)

V rámci benefičního programu se snaží vedení NRSB zpříjemnit práci svých zaměstnanců, kterých si váží. Každý zaměstnanec má nárok na dva dny zdravotního volna sick-days, vznikající po skončení zkušební doby. Základní výměra dovolené činí 25 dní. Podáváním jednoho teplého hlavního jídla v průběhu pracovní směny zajišťuje závodní stravování s příspěvkem zaměstnavatele. Pokud je pracovník zaměstnán u společnosti déle než jeden rok, přispívá zaměstnavatel na penzijní připojištění. Zajišťuje zaměstnancům hlídání dětí od půl roku do tří let ve firemních jeslích za zvýhodněnou cenu. Jednorázová věrnostní odměna náleží zaměstnancům, kteří dosáhnou hranice 25 let zaměstnání v nemocnici. Zaměstnavatel významně přispívá svým zaměstnancům na kurzy cizích jazyků, které se zavazuje pro své zaměstnance pořádat. Každý rok, v období říjen až prosinec, probíhá pro zájemce bezplatné očkování proti chřipce.

Zaměstnanci mohou v případě hospitalizace využít zdarma nadstandardní pokoj na lůžkových odděleních zaměstnavatele. Dále jsou poskytovány padesátiprocentní slevy na všechny služby prováděné nutriční poradnou zaměstnavatele a na specifické rehabilitační a kosmetické služby, které jsou zaměstnavatelem nabízeny. Výkony nehrazené ze zdravotního pojištění na očním oddělení se slevou dvacet procent. Zaměstnanci a jejich přímí rodinní příslušníci, manžel, manželka, rodiče a děti, mohou bezplatně užívat služby, které nejsou hrazeny ze zdravotního pojištění a jsou prováděny na oddělení gynekologicko – porodnickém. Konkrétně se jedná o přítomnost rodinného příslušníka, u porodu v případě absolvování kurzu, ale také bez kurzu, při využití nadstandardního boxu včetně porodu, při částečném využití nadstandardního boxu pro první dobu porodní mimo vlastní porod, pobyt pacientky v nadstandardním jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji.

Mezi nemocnicí a externími partnery mají zaměstnanci vyjednané slevy a zvýhodnění. Možnost zapůjčení přenosné permanentní vstupenky do ZOO Praha, výhodné volání a další telekomunikační služby zaměstnaneckého programu O2 Family, slevu na nabídku léčebných, relaxačních a wellness pobytů v Lázních Mšené, na nákup zboží v hotovosti v prodejně Kočárky Hračky Karlov, Benešov.

Pro nemocnici je velice důležité vytvářet kreativní a stabilní pracovní prostředí, kam bude zaměstnanec rád chodit a kde se bude cítit dobře. (MP-NRSB-25-2018, 2018, s. 1-9)

PRAKTICKÁ ČÁST

6 KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na postup administrativních pracovníků ve zdravotnictví, při výkonu jejich povolání v recepcích ambulantního provozu, možnosti vzdělávání a je zvolen kvalitativní výzkum. Vojtíšek (2012, s. 8) uvádí, že kvalitativní výzkum zjišťuje nové pohledy a cesty, začíná bez hypotéz, předmětem zkoumání může být jedinec a výstupem je posun v tématu, nová teorie. (Vojtíšek, 2012, s. 8)

Známa definice Dismana uvádí, že „*kvalitativní výzkum je nenumerické šetření a interpretace sociální reality.*“ (Hanzl, 2012, s. 53) Neužívá statistických metod, jazyk je neformální, množství informací je velké od malého počtu účastníků. (Hanzl, 2012, s. 54)

Kvalitativní přístupy nepracují s měřitelnými charakteristikami. Kvalitativní přístup se pokouší nahlížet na určitý prvek, proces nebo aspekt v pro něj autentickém prostředí a v co nejkomplexnější podobě vytvářet jeho obraz. (Reichel, 2009, s. 40)

Etapy formulace výzkumné otázky a identifikace problému, sběr dat, jejich vyhodnocování a příprava výzkumu se v kvalitativním výzkumu vzájemně prostupují. Počáteční nejistotou o směrech zkoumání je celý plán výzkumu poznamenán. Plán výzkumu a další sběr dat ovlivňují získané výsledky. Pro kvalitativní zkoumání je typické, že během získávání informací a jejich analýz jsou v průběhu zkoumání upravovány a doplňovány základní otázky. Výzkumník své závěry a úvahy neustále přehodnocuje, rozhoduje se, jak bude dále postupovat. S účastníky výzkumu často probírá svoje závěry. Již od jeho přípravy je třeba mít na paměti základní principy kvalitativního postupu.

Podoba zkoumání, způsob analýz, sběr údajů a výběr zkoumaných objektů se utváří až v průběhu realizace. Při kvalitativním přístupu se snažíme pochopit zkoumanou situaci, snažíme se o co nejucelenější obraz problému, se kterým býváme v dlouhodobějším a intenzivním kontaktu. Můžeme zkoumat omezený počet objektů, k získávání informací užíváme málo standardizované způsoby. Naším hlavním úkolem,

pokud se při zkoumání dostáváme do styku s konkrétními osobami, je dozvědět se, jak chápou různé procesy, fenomény a prvky, které tvoří zkoumanou situaci. Očekává se jistá míra subjektivity, ale měli bychom si udržet určitý kritický odstup. Neobejdeme se bez pozitivní stimulace a empatie vůči zkoumaným osobám. (Reichel, 2009, s. 64-67)

6.1 Technika sběru dat

Výzkumnou technikou je zvolen polostrukturovaný individuální rozhovor, který se vyznačuje tím, že je připraven soubor otázek, je přijatelné měnit jejich pořadí v průběhu rozhovoru, avšak je nezbytné, aby všechny otázky byly probrány, případně je možnost pokládat doplňující otázky. (Reichel, 2009, s. 111) Důležité je věnovat pozornost začátku a konci rozhovoru, neboť před zahájením dotazování je nutné zajistit souhlas se záznamem a zároveň prolomit případnou psychickou bariéru. Neméně významné je zakončení rozhovoru, kdy můžeme získat další hodnotné informace. (Hanzl, 2012, s. 66)

Vedení rozhovoru v kvalitativním zkoumání je velice náročnou záležitostí. Rozhovor je uměle navozená a poměrně zvláštní sociální situace, na základě určité aktivity tazatele. Při vedení rozhovoru je nezbytná profesionalita, výzkumník se těžko obejde bez schopnosti sebereflexe, důvěryhodnosti, empatie, vstřícnosti a zkušeností. (Reichel, 2009, s. 116)

6.2 Cíl výzkumu

V teoretické části jsou uváděny parafráze a citace různých metodik, odborné literatury a názory odborníků na výkon administrativy ve zdravotnictví, definice vzdělávání dospělých, rozvoje pracovníků, jsou blíže specifikovány metodické pokyny ředitele benešovské nemocnice týkající se řízení lidských zdrojů, a popsán program vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví. Hlavním cílem praktické části je přiblížení role a zjištění stanoviska pracovníků nemocnice na postup při výkonu administrativy, možnosti nabízené zaměstnavatelem na jejich další rozvoj a vzdělávání. S ohledem na cíl práce je zvolen kvalitativní postup kvůli provedení výzkumu do hloubky, nikoli potvrzení či vyvracení hypotéz.

Jádro každého výzkumného projektu tvoří výzkumná otázka, která ukazuje směr výzkumu a pomáhá jej upřesnit. Velmi důležitý, je způsob, jakým si badatel klade výzkumnou otázku, protože určuje volbu výzkumné metody. (Kutnohorská, 2009, s. 55)

Hlavní výzkumnou otázkou tedy je: „Jak samotní administrativní pracovníci vnímají možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje, a to přímo v nemocnici Rudolfa a Stefanie v Benešově?“

6.3 Výběr respondentů

Kvalitativní výzkum je charakteristický záměrným výběrem vzorku, neboť na základě našeho záměru vyhledáváme vhodné respondenty. Vzorky poskytují validní informace, jsou menší, flexibilnější. Informace od respondentů nelze zobecnit na větší populaci. (Vojtíšek, 2012, s. 18)

Jednou z klíčových otázek v přípravě zkoumání patří výběr objektů. Lze dospět ke dvěma specifickým způsobům výběru objektů zkoumání. Nejen případ, kdy je pouze jeden jediný objekt, firma, škola, agentura a podobně. Na druhé straně úplný výběr, pokud jsou zkoumány všechny objekty, jichž se šetření týká. (Reichel, 2009, s. 75-77)

Respondenti byli osloveni písemně na základě předchozího souhlasu vedoucí fyzioterapeutky, rehabilitačního oddělení, nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově. Forma navázání kontaktu byla zvolena pracovní poštou, neboť autorka je zaměstnancem tohoto zdravotnického zařízení, byl dohodnut konkrétní termín uskutečnění rozhovorů. Pracoviště bylo zvoleno především z důvodu místní a časové dostupnosti a byl dán prostor poznatkům a názorům lidí, kteří mají zkušenosti s danou problematikou. S rozhovorem souhlasili čtyři administrativní pracovníci nemocnice, kteří pracují v recepcích a kanceláří jednotlivých oddělení nemocnice. V souhrnné analýze rozhovorů byli respondenti označováni R1, R2, R3, R4.

6.4 Prostředí výzkumu

Rozhovory se uskutečnily v příjemném prostředí kanceláří samotných pracovníků, kde nás nikdo nerušil, ale bohužel v současné době pandemie, musely být rozhovory realizovány prostřednictvím telefonického hovoru, neboť se nelze setkávat v rámci

jiných oddělení. Před každým rozhovorem bylo respondentovi podáno vysvětlení o účelu rozhovoru.

Každý respondent byl informován o tom, že rozhovor bude použit výhradně pro potřeby bakalářské práce. Respondenti souhlasili s doslovným zaznamenáním odpovědi přímo do samotné práce.

6.5 Výzkumná data a okruhy otázek

Předem bylo připraveno 10 otázek, které jsou většinou otevřené a jejich zodpovězení zabralo každému respondentovi přibližně 30 minut. Realizace rozhovorů probíhala v období ledna 2021. Sběr dat byl realizován v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů v platném znění.

1. Jaká je délka Vaší praxe u současného zaměstnavatele a Vaše pracovní zařazení?
2. Jaké je požadované vzdělání na Vaši pozici a jak vnímáte důležitost právě Vašeho vzdělání případně bylo umožněno zaměstnavatelem toto si dokončit?
3. Jak probíhal adaptační proces, zaškolení?
4. Poskytuje Vám zaměstnavatel, dle Vašeho názoru, dostatečnou nabídku dalšího vzdělávání?
5. Jaké téma vzdělávání by vás zajímalo, které upřednostňujete pro Vaše pracovní zařazení?
6. Slyšeli jste o programu vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví a myslíte, že tento kurz by byl přínosem pro zaměstnavatele?
7. Přicházíte v rámci sebevzdělávání na nějaká témata, která by vás posunula dál, byla výhodou při Vaší práci?
8. Jaká je Vaše pracovní náplň?
9. Na co kladete největší důraz při Vaši pracovní činnosti?
10. Máte nějaké další vlastní náměty, připomínky, se kterými se nejčastěji setkáváte v souvislosti s výkonem funkce administrativního pracovníka ve zdravotnictví?

6.6 Diskuze

Zpracování kvalitativních údajů nemůže být parametrizované, standardizované. Tak jako údaje samy, jsou způsoby vyhodnocování a třídění různorodé. Kvalitativní údaje se postupně zčásti třídí, urovnávají. Jedná se o rozčleňování souborů a množin údajů

na segmenty, jejich následné kategorizování a klasifikování, případně třídění a pojmenovávání. (Reichel, 2009, s. 164-165)

První a základní analytický krok je otevřené kódování, na který navazuje další analýza. Je to proces porovnávání, rozebírání, kategorizace a prozkoumávání údajů. Údaje jsou pečlivě prostudovány a rozebrány na samotné části. Jsou zjištěny rozdíly a podobnosti porovnáním. *„Otevřené kódování je v metodě zakotvené teorie analytickým procesem, jimiž jsou pojmy identifikovány a rozvíjeny ve smyslu jejich vlastností a dimenzí.“* (Kutnohorská, 2009, s. 66)

K rozkrytí výzkumných dat je v praktické části využito metody otevřeného kódování. Citace z výpovědí respondentů, běžná slova nebo odborné termíny, které vystihují smysl daného úseku, je možné používat jako kódy. Lze aplikovat různá slovní spojení či slova k vytváření názvů kódů, musí především vystihovat způsob chápání daného úseku a být srozumitelná pro výzkumníka. Dostatečná výstižnost a názornost kódu patří mezi základní pravidla, podle kterých je vhodné segmenty pojmenovávat. (Hanzl, 2012, s. 76)

Při vyhledávání klíčových témat týkajících se postojů a stanovisek zkoumaných osob k výkonu administrativní činnosti a vzdělávání na pracovišti se podařilo identifikovat tyto tři oblasti:

1. Požadavky na vzdělání a seznámení se s pracovištěm.
2. Nabídka dalšího vzdělávání zaměstnavatelem.
3. Potřebnost dalšího vzdělávání.

Interpretace a analýza dat je doložena odpověďmi respondentů a je provedena do těchto oddílů, vztahujících se k předmětu výzkumu.

6.6.1 Požadavky na vzdělání a seznámení se s pracovištěm

Otázka č. 1 – Jaká je délka Vaší praxe u současného zaměstnavatele a Vaše pracovní zařazení?

Každý z oslovených respondentů má zkušenost s výkonem povolání na pozici administrativního pracovníka ve zdravotnictví.

R1: Již zde pracuji 32 let a na současné pozici asistentky rehabilitačního oddělení jsem posledních 8 let.

R2: V nemocnici pracuji 2 roky jako administrativní pracovnice rehabilitačního oddělení.

R3: Od roku 2016. Jsem technicko-hospodářský pracovník na recepci.

R4: Smlouvu na administrativního pracovníka mám až od 1.10.2020.

Otázka č. 2 - Jaké je požadované vzdělání na Vaši pozici a jak vnímáte důležitost právě Vašeho vzdělání případně bylo umožněno zaměstnavatelem toto si dokončit?

Požadované vzdělání na pozici administrativního pracovníka ve zdravotnictví je středoškolské s maturitou, což uchazeči dokládají maturitním vysvědčením. Všichni oslovení respondenti, pracovníci kanceláří a recepcí jednotlivých oddělení, měli vzdělání ukončené již při nástupu do zaměstnání. Vzdělání administrativního charakteru vnímají jako podstatné pro výkon svého povolání, ať již z hlediska práce s výpočetní technikou tak připravenosti vykonávat základní úkoly související s administrativní činností.

R1: Pro výkon mé funkce je předepsáno středoškolské vzdělání s maturitou. Rozhodně považuji vzdělání technicko-administrativního charakteru na mé pozici za velmi důležité a v případě jeho dalšího rozvoje je zaměstnavatel v tomto ohledu vstřícný.

R2: Mám středoškolské vzdělání s maturitou, které je zároveň na mou pozici požadováno. Vnímám toto vzdělání jako důležité, především z hlediska právního povědomí, práce s dokumenty a výpočetní technikou.

R3: Středoškolské administrativní, které jsem si dodělávala již před nástupem do nemocnice.

R4: Požadované vzdělání na mou pozici nevím. Mám středoškolské. Nikdo o tom se mnou nemluvil.

Otázka č. 3 - Jak probíhal adaptační proces, zaškolení?

Adaptační proces je dán metodickým pokynem ředitele nemocnice, postup je shodný u všech respondentů. Tímto procesem musí projít každý zaměstnanec nemocnice při svém nástupu na pracoviště. Zaškolení na jednotlivých pracovištích je ponecháno na vedoucí oddělení. Zaměstnanci obdrží zaškolovací manuál také v tištěné podobě, kde naleznou informace o samotné nemocnici a její historii. Dále je zde vyobrazena základní organizační struktura, vize nemocnice, strategické cíle, etický kodex zaměstnance a barevné značení kategorií lékařských a nelékařských zdravotnických pracovníků nemocnice. Zaměstnanci jsou seznámeni formou školení s výpočetní technikou a personálním informačním systémem. V plánu adaptace má také technicko-hospodářský pracovník povinnost projít školením kardiopulmonální resuscitace, hygieny rukou, základním školením a legislativním rámcem bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.

Respondenti oceňují poučení od zkušených kolegů, a to nejen při administrativních úkonech, ale také se systémem poskytování konkrétní zdravotnické péče, vlivu jednotlivých procedur na pacienta, neboť žádný z respondentů nemá vzdělání zdravotnického zaměření. Jeden respondent uvedl, že nebyl nikým zaškolen, což není možné, neboť v rámci ukončení adaptačního procesu zaměstnanec prokazuje zvládnutí základních požadavků a předpokladů pro výkon povolání dle úrovně pracovníka.

R1: Adaptační proces na našem pracovišti trvá půl roku. Během této doby jsem byla zkušenými fyzioterapeutkami seznámena se systémem objednávání pacientů

na rehabilitační procedury, objednáváním k lékařům, systémem elektroléčebných a vodoléčebných procedur a dalšími administrativními úkony, které se na našem pracovišti provádějí. Za téměř nejdůležitější považuji informace o rizicích některých procedur pro pacienty s jinými přidruženými nemocemi.

R2: Prošla jsem adaptačním procesem tak jako každý zaměstnanec nemocnice, při nástupu jsem byla proškolená ohledně požární ochrany, bezpečnosti práce, prošla jsem vstupním školením.

R3: V rámci vstupního školení a adaptačního procesu jsem byla seznámena s fungováním nemocnice, musíme chodit každý rok na školení hygieny rukou a kardiopulmonální resuscitace, požární ochrana, bezpečnost práce. S chodem recepce mě seznámila starší kolegyně a vedoucí.

R4: Nikdo mě nezaškoloval-vyrob a udělej si sama.

6.6.2 Nabídka dalšího vzdělávání zaměstnavatelem

Otázka č. 4 - Poskytuje Vám zaměstnavatel, dle Vašeho názoru, dostatečnou nabídku dalšího vzdělávání?

Respondenti se účastní povinných odborných seminářů a školení, která mají souvislost s jejich pracovní náplní. Zaměstnavatel vytváří vzdělávací plán s nabídkou kurzů a dalších vzdělávacích akcí a také je možnost volby vlastního vzdělávacího programu. Povinností každého zaměstnance je doložit doklad potvrzující ukončení vzdělávání v rámci zvýšení či prohloubení kvalifikace. Jeden respondent uvedl, že neobdržel nabídku na další vzdělávání. Zaměstnavatel poskytuje dostatečné možnosti v oblasti výběru kurzů a seminářů, ovšem záleží také na motivaci a aktivitě každého zaměstnance, jak přistoupí k dalšímu vzdělávání a rozvoji své vlastní osobnosti. Kladně je hodnoceno organizování školení a přednášek v areálu nemocnice, neboť probíhají v pracovní době a lze předem naplánovat účast a zároveň zástupnost na pracovišti. Několika respondentům vyhovuje vyhledávat si vzdělávací akce individuálně, podle vlastních potřeb a zájmů.

R1: Vždy 1 x za měsíc pořádá hlavní sestra nemocnice nějakou zajímavou odbornou přednášku a myslím si, že každý z nás se v něčem najde, co ho zajímá a co ve své práci využije. Kolegyně fyzioterapeutky si vybírají kurzy a školení na jiných pracovištích a dle finančních možností nemocnice je jim vyhověno.

R2: Myslím, že ano. Mě zatím nejvíce zaujala nabídka výuky cizích jazyků.

R3: Nabídku máme a případně si lze vyhledat nějaké další vzdělávání podle našich zájmů na jiném pracovišti.

R4: Další vzdělávání na mou pozici mi nikdo nenabídl.

Otázka č. 5 - Jaké téma vzdělávání by vás zajímalo, které upřednostňujete pro Vaše pracovní zařazení?

Samotní respondenti mají zájem o kurzy zaměřené na řešení konfliktů s pacienty. Při výkonu administrativní činnosti ve zdravotnictví, v rámci které přichází pracovník do styku s pacientem, je stěžejní osvojit si prvky efektivní komunikace. Slušné a korektní vystupování, uznávání jedinečnosti každého člověka, je ukotveno v samotném etickém kodexu zaměstnance nemocnice. Dále respondenti směřují svou pozornost na vzdělávání v oblasti administrativy, která se neustále rozšiřuje, ochrany informací a práci s výpočetní technikou.

R1: Měla bych velký zájem o seminář, který by se věnoval řešení konfliktů s pacienty.

R2: Pro mé pracovní zařazení bych určitě využila kurzy zaměřené na komunikaci s pacientem, ale také mezi spolupracovníky.

R3: Měla bych zájem o kurz výpočetní techniky a také asertivity.

R4: Zajímalo by mě právě téma administrativní pracovníci ve zdravotnictví.

Otázka č. 6 - Slyšeli jste o programu vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví a myslíte, že tento kurz by byl přínosem pro zaměstnavatele?

Program vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví je znám části respondentů a většina neví, nebo si není jista, zda by byl přínosem pro zaměstnavatele. Tento nový program není ještě zcela rozšířen v povědomí zaměstnanců zdravotnických zařízení. Každý pracovník má dělat tu práci, ke které je kvalifikovaný. Kurz pro absolventy středních škol bez způsobilosti k výkonu zdravotnických povolání, je přímo zacílen na administrativu ve zdravotnictví. Umožní podporovat lékaře a sestry v oblasti administrativy. Jeden respondent věří ve výhodu tohoto programu, který může ulevit zdravotnickým pracovníkům od zátěže v podobě rostoucí byrokracie.

R1: O tomto programu samozřejmě vím, ale nemyslím si, že by byl přínosem pro zaměstnavatele.

R2: Program znám, někde jsem o něm četla a pro zaměstnavatele by mohl být přínosem, především jako pomoc sestrám a vůbec zdravotníkům od rostoucí administrativy.

R3: O tomto programu jsem neslyšela.

R4: Neslyšela jsem o tomto programu a nevím, jestli by byl přínosem pro zaměstnavatele.

6.6.3 Potřeba dalšího vzdělávání

Otázka č. 7 - Přicházíte v rámci sebevzdělávání na nějaká témata, která by vás posunula dál, byla výhodou při Vaší práci?

V rámci sebevzdělávání respondenty opět zajímá především komunikace s pacienty, řešení konfliktů, ovládnutí výpočetní techniky a týmová spolupráce. Dobře fungující komunikace nejen s pacienty, ale také mezi jednotlivými členy multidisciplinárního týmu je nezbytná pro vytváření bezpečného pracovního prostředí.

R1: Jak jsem již uváděla, téma řešení konfliktů mě velmi zajímá. Setkáváme se s tímto problémem na našem pracovišti téměř denně.

R2: Opět mě napadá téma komunikace, nejen s pacienty, ale také v rámci týmové spolupráce.

R3: Pro mě určitě práce na počítači, máme nový informační systém a vůbec vše je teď vedeno a posíláno elektronicky.

R4: Finanční motivace.

Otázka č. 8 - Jaká je Vaše pracovní náplň?

Nedílnou součástí pracovní smlouvy všech respondentů je náplň práce. Neboť každý z oslovených je zařazen na stejné pracovní pozici, liší se úkoly a povinnosti pouze podle jednotlivého pracoviště. Respondenti shodně uvádějí především komunikaci s pacienty, jejich objednávání, vedení zdravotnické dokumentace a další administrativní úkony s tím spojené. Zaměstnanci mají povinnost seznamovat se s informacemi týkajícími se výkonu jejich funkce, dodržovat organizační řád, směrnice, metodické pokyny a organizační řídicí akty. Povinnost účastnit se odborných seminářů a školení, která mají souvislost s jejich pracovní náplní. Každý se podílí na sebevzdělávání a aktivně rozvíjí své znalosti a dovednosti.

R1: Mojí pracovní náplní je objednávání, ale také případné přeobjednávání pacientů na vyšetření k lékařům a na rehabilitační procedury, mám zodpovědnost za naplnění pracovního plánu všech fyzioterapeutů. Dále je v mé zodpovědnosti včasné odesílání lékařských zpráv, poukazů, žádanek dle pokynů lékařů oddělení. Výběr hotovosti od pacientů za výkony, které nejsou hrazené ze zdravotního pojištění a vedení statistiky těchto výkonů pro potřeby ekonomického oddělení nemocnice.

R2: Mojí pracovní náplní je první kontakt s pacienty, kteří přicházejí na oddělení. Objednávání pacientů na vyšetření k lékařům, k rehabilitační léčbě a ostatním procedurám dle rozpisu lékaře. Přeobjednávání pacientů vzhledem k aktuální situaci jako je například nemoc, dovolená fyzioterapeutky či lékaře. Organizace termínů. Výběr hotovosti, včetně vystavení pokladního dokladu za tejpování a administrativní úkony. Zajišťování tiskopisů, vedení statistiky. Příprava plánů po jednotlivých čtvrtletích. Zařazování ukončených karet do kartotéky, vyhledání podkladů pro potřeby vyplňování pojistných událostí. Evidence došlé a odeslané pošty. Odesílání zpráv z vyšetření, kompletace dokladů k žádosti o kompenzační pomůcky. Další úkoly dle pokynů primáře oddělení a vedoucí fyzioterapeutky.

R3: Především objednávání pacientů, zakládání jejich zdravotnické dokumentace, vedení kartotéky, archivace.

R4: Mojí pracovní náplní je spravování rezervačního systému na lůžkovém oddělení komplexního rehabilitačního centra. Telefonické i osobní objednávání pacientů z oddělení nemocnice R+S nebo jiných zdravotnických zařízeních, kontrola osobních údajů, zdravotní pojišťovny, adresy a kontaktního telefonu. Operativní konzultace o možnosti překlady a následném umístění pacientů vždy po dohodě s primářem nebo vedoucím lékařem oddělení. Přeobjednávání pacientů na lůžkové oddělení vzhledem k situaci nebo při zrušení či změně termínu operace pacientů. Rozpis pacientů na sesternu a fyzioterapeutům týdenních příjmů na konkrétní lůžko, vyznačení akutní nebo následné péče. Rozpis o dimisi pacientů sestřám a fyzioterapeutům po konzultaci s lékařem oddělení. Objednávání transportů pacientům po ukončení pobytu včetně osobního kontaktu a vypsání žádanky. Vystavení faktur pacientům za pobyt. Elektronická komunikace. Evidence došlé a odeslané pošty. Skartace dokumentů. Spravování agendy chorobopisů akutní lůžkové péče a následné lůžkové péče. Vystavování návrhů na léčebně rehabilitační péči v odborné léčebně a následné zaslání na příslušnou zdravotní pojišťovnu. Kontrola schválených návrhů. Zpracovávání elektronických neschopenek. Doprovod nevidomého maséra. Zajištění stravy, prádla, výkazu práce, objednávání klientů, vypisování PPD, příjem peněz, doplňování spotřebního materiálu.

Otázka č. 9 – Na co kladete největší důraz při Vaší pracovní činnosti?

Největší důraz při výkonu své pracovní činnosti respondenti kladou na pečlivost, empatii, vstřícnost, respekt k pacientům, ale také nadřízeným. Respondenti spolupracují v rámci kolektivu, podílí se na uvážlivém hospodaření a musí hlásit nadřízenému každou nežádoucí událost. Při výkonu své pracovní činnosti zaměstnanec dodržuje zásady slušného chování, dodržuje zásady individuálního přístupu k pacientům, zachovává mlčenlivost.

R1: Na bezchybné objednání pacientů na jednotlivé rehabilitační procedury a také na zvládnutí konfliktní situace s pacientem.

R2: Na vstřícné jednání s každým pacientem, empatický přístup, umění naslouchat, respektování svých nadřízených, bezchybné a včasné plnění zadaných úkolů.

R3: Na správné zadávání údajů, opravdový zájem o pacienta.

R4: Na klid při práci a respektování nadřízeného pro tuto činnost.

Otázka č. 10 - Máte nějaké další vlastní náměty, připomínky, se kterými se nejčastěji setkáváte v souvislosti s výkonem funkce administrativního pracovníka ve zdravotnictví?

Závěrem byl dán respondentům prostor pro vlastní náměty a připomínky, k výkonu funkce administrativního pracovníka ve zdravotnictví. Jeden respondent nemá co dodat. Další uvádí potřebnost vzájemné komunikace mezi zdravotnickým personálem na oddělení. Zbylí dva respondenti převážně hovoří o nemocničním informačním systému, který je pro objednávání pacientů složitý a nepřehledný. A v neposlední řadě zazněl návrh na chybějící supervizi.

R1: Nemocniční informační systém, který v nemocnici máme, dle mého názoru nevyhovuje ve všech směrech potřebám našeho oddělení. Objednávání pacientů na jednotlivé rehabilitační procedury je složité, zdlouhavé a pracné.

R2: Já osobně mám připomínky k nemocničnímu informačnímu systému, který je, vzhledem k množství diářů a jednotlivých procedur na našem rehabilitačním oddělení, nepřehledný a složitý na objednávání. Uvítala bych supervizi.

R3: Nemám žádné náměty a připomínky.

R4: Zajištění vzájemné, konkrétní a pohotové komunikace mezi zdravotnickým personálem na oddělení, pro vyšší komfort a spokojenost pacientů.

6.7 Analýza dat

V teoretické části práce bylo snahou získat informace, které mohou být použity k analýze vzdělávacích potřeb a identifikování role administrativního pracovníka v nemocnici Rudolfa a Stefanie Benešov. Na základě těchto teoretických poznatků a analýzou dat získaných z rozhovorů se zaměstnanci, budou nyní jednotlivé odpovědi shrnuty.

V úvodu praktické části byla stanovena hlavní výzkumná otázka: „*Jak samotní administrativní pracovníci vnímají možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje, a to přímo v nemocnici Rudolfa a Stefanie v Benešově?*“ Interpretace dat je sepsána na základě odpovědí respondentů a je rozčleněna do třech oddílů, vztahujících se k předmětu výzkumu.

Požadavky na vzdělání a seznámení se s pracovištěm.

Všichni oslovení respondenti mají nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské, ukončené maturitou a zkušenosti s administrativní činností ve zdravotnictví. Zároveň je toto vzdělání na pozici technicko-hospodářského pracovníka zaměstnavatelem požadované. Vzdělání v oboru administrativního charakteru vnímají respondenti jako podstatné pro výkon svého povolání. V teoretické části je uvedeno, že každý zaměstnanec musí projít obdobím adaptace. Adaptační proces zahrnuje nejen povinná školení, ale také zaškolení přímo na pracovišti. Respondenti oceňují především předávání zkušeností od starších kolegů, zdravotníků, neboť žádný z oslovených respondentů nemá vzdělání ve zdravotnickém oboru. Jeden respondent uvedl, že nebyl zaškolen, což není možné, protože z hlediska metodických pokynů má tuto povinnost danou každý zaměstnanec.

Nabídka dalšího vzdělávání zaměstnavatelem.

Základním řídicím prvkem vzdělávání zaměstnanců je vzdělávací plán, kde jsou uvedeny všechny plánované vzdělávací akce během kalendářního roku. Teoretická část obsahuje přehled vzdělávání a rozvoje zaměstnanců nemocnice. Respondentům je poskytována nabídka kurzů, seminářů a dalších vzdělávacích akcí. Opět jeden z respondentů neví o nabídce dalšího vzdělávání. Také je možnost volby individuálního

vzdělávacího programu a záleží na každém jedinci, jak přistoupí k rozvoji své vlastní osobnosti a dalšímu vzdělávání. Organizování školení a přednášek přímo v areálu nemocnice je respondenty kladně hodnoceno. Samotní respondenti mají největší zájem především o téma vzdělávání z oblasti komunikace a řešení konfliktů s pacienty. Zaměřují svou pozornost také na vzdělávání v oblasti výpočetní techniky. Jedna kapitola teoretické části byla věnována novému vzdělávacímu programu, vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví, který byl připraven Ministerstvem zdravotnictví v roce 2020. Tento kurz je přímo zacílen na administrativu ve zdravotnictví. Polovině respondentů je tento program znám a většina neví, nebo si není jista, zda by byl přínosem pro zaměstnavatele.

Potřebnost dalšího vzdělávání.

V rámci dalšího vzdělávání respondenty nejvíce zajímá komunikace s pacienty a mezi členy týmu, řešení konfliktů a ovládnání výpočetní techniky. Všechna tato témata jsou stěžejní při vytváření bezpečného pracovního prostředí. Vzdělávací potřeby respondentů přímo vycházejí z hlavní náplně jejich práce, a tou je kontakt s pacienty. Dále uvádějí ke svým povinnostem vedení zdravotnické dokumentace, práci s výpočetní technikou, vedení statistiky, přípravu plánů, evidenci pošty, vystavování faktur a mnohé další úkony na základě pokynu vedoucí a primáře oddělení. Při výkonu své pracovní činnosti kladou respondenti největší důraz na empatii, respekt k pacientům a nadřízeným, pečlivost a vstřícnost. Ve všech těchto oblastech je možno se dále rozvíjet a vzdělávat. Závěrem byl dán respondentům prostor na vlastní připomínky a náměty. Opět je uváděna potřebnost vzájemné komunikace mezi zdravotnickým personálem. Dva respondenti hovoří o nemocničním informačním systému, který se jim zdá nepřehledný a složitý. Zaměstnanci mají povinnost dodržovat organizační řád, směrnice, metodické pokyny, účastnit se odborných seminářů a školení, která mají souvislost s jejich pracovní náplní. Každý aktivně rozvíjí své znalosti a dovednosti, a podílí se na sebevzdělávání. V rámci nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově probíhá realizace povinného vzdělávání, přednášek a školení.

Z rozhovorů s respondenty vyplynulo, že samotní administrativní pracovníci vnímají možnosti dalšího vzdělávání a rozvoje kladně.

Nedostatek v dalším rozvoji a vzdělávání autorka spatřuje v chybějící analýze vzdělávacích potřeb zaměstnanců, na jejímž základě by mohl být sestaven vzdělávací program. Také zde chybí informace o finančních prostředcích určených na vzdělávání, přičemž mnohdy neznalost těchto limitů brzdí zaměstnance v jejich vzdělávacích aktivitách.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo identifikovat a popsat činnost a vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví.

V teoretické části bylo především specifikováno vzdělávání dospělých, další profesní vzdělávání, jeho význam a motivace ke vzdělávání. Definování některých pojmů spojených se samotným vzděláváním umožnilo lepší pochopení samotné práce. V dalších kapitolách byl vymezen přehled pracovníků ve zdravotnictví.

Obsáhlou kapitolou byl rozebrán rozvoj pracovníků, specifikován pojem řízení lidských zdrojů, blíže uveden postup procesu řízení zaměstnanců nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově a jejich adaptační proces k propojení a srozumitelnosti výzkumné části.

Jedna z dalších kapitol teoretické části blíže specifikovala nový vzdělávací program, administrativní pracovník ve zdravotnictví, připravený Ministerstvem zdravotnictví.

Praktická část se zaměřila na sběr informací prostřednictvím polostrukturovaných individuálních rozhovorů s respondenty, jimiž byli administrativní pracovníci nemocnice Rudolfa a Stefanie v Benešově, kteří vykonávají administrativní činnost v kancelářích a na recepcích jednotlivých oddělení.

Cílem výzkumu bylo přiblížení role a zjištění stanoviska pracovníků nemocnice na postup při výkonu administrativy, možnosti nabízené zaměstnavatelem na jejich další rozvoj a vzdělávání.

Z rozhovorů vyplývá jistá míra uniformity, ale zároveň stabilita ve výkonu jejich povolání. Případné rozdíly v odpovědích a reakcích jsou v normě dle metodických postupů a souvisí s individuálním přístupem každého respondenta k jednotlivým pracovním úkonům.

Z výzkumu a jeho následné analýzy vyplynul pohled administrativních pracovníků benešovské nemocnice na jejich požadované vzdělání, adaptační proces, nabídku dalšího rozvoje a vzdělávání zaměstnavatelem, a potřebu dalšího vzdělávání

v souvislosti s náplní práce dotazovaných technicko-hospodářských pracovníků. Bylo uvedeno, na co kladou největší důraz, při výkonu své pracovní činnosti a o jaké vzdělávání mají zájem. Shodně uvádějí potřebu dalšího vzdělávání hlavně v komunikaci s pacienty, řešení konfliktních situací a v oblasti týmové spolupráce.

Současná praxe ve zdravotnických zařízeních, kdy je obsáhlá administrativní agenda přenechána kvalifikovaným zaměstnancům, určeným přímo na tyto pozice, vede nepochybně správným směrem. Samotní pracovníci přistupují k výkonu svého povolání s respektem k vlastnímu vedení zdravotnického zařízení, ale především vůči pacientům.

Zpracování bakalářské práce umožnilo hlouběji proniknout nejen do problematiky vzdělávání ve zdravotnictví, ale získat i širší náhled na tuto specifickou oblast a seznámit se s dalšími poznatky, které reálnou praxi provázejí.

Dle mého názoru může tato bakalářská práce posloužit jako prvotní návod pro uchazeče na pozici administrativního pracovníka ve zdravotnictví. Tato pozice může být příležitostí pro osoby, které chtějí být zaměstnaní ve zdravotnictví a z různého důvodu se nemohou stát zdravotnickým pracovníkem.

Jsem si vědoma i dalších oblastí spjatých s touto problematikou, jež by mohly práci dále rozšířit, především téma vzdělávacího programu pro administrativní pracovníky ve zdravotnictví.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů: Nejnovější trendy a postupy*. 10. vyd. Grada Publishing, a.s., 2007. 800 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

ARMSTRONG, M., TAYLOR S., *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*. 13. vyd. Grada Publishing, a.s., 2015. 928 s. ISBN 978-80-247-5258-7.

BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK D., *Andragogika Studijní texty pro distanční studium*. 1. vyd. Univerzita Palackého v Olomouci. 2002. ISBN 80-244-0394-3.

BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. vyd. Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2019. 71 s. ISBN 978-80-7452-140-9.

DINGOVÁ ŠLIKOVÁ, M., VRABELOVÁ, L., LIDICKÁ, L., *Základy ošetrovatelství a ošetrovatelských postupů pro zdravotnické záchranáře*. 1. vydání. Grada Publishing a.s. 2018. 316 s. ISBN 978-80-271-2324-7.

HANZL, D. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2.

KELNAROVÁ, J., CAHOVÁ, M., KŘEŠŤANOVÁ, I., KŘIVÁKOVÁ, M., KOVÁŘOVÁ, Z. *Ošetrovatelství pro zdravotnické asistenty – 1. ročník*. Grada Publishing, a.s., 2009. 236 s. ISBN 978-80-247-2830-8.

KOHOUT, K. *Základy obecné pedagogiky*. 2. vydání. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2007. 152 s. ISBN 978-80-86723-38-9.

KOUBEK, J. *Personální práce v malých a středních firmách: 4, aktualizované a doplněné vydání*. Grada Publishing a.s., 2011. 288 s. ISBN 978-80-247-7083-3.

KUTNOHORSKÁ, J. *Výzkum v ošetrovatelství*. Grada Publishing, a.s., 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2713-4.

- PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. vyd. Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. 184 s. ISBN 978-80-86723-58-7.
- PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých Průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele*. Grada Publishing, a.s. 2010. 320 s. ISBN 978-80-247-3235-0.
- POLICAR, R. *Zdravotnická dokumentace v praxi*. 1.vydání. Grada Publishing, a.s., 2010. 224 s. ISBN 978-80-247-2358-7.
- PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník: 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Grada Publishing, a.s., 2014. 320 s. ISBN 978-80-247-8998-4.
- REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. Vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
- ŠKRLOVÁ, M. *Řízení rizik ve zdravotnických zařízeních*. Grada Publishing a.s., 2008, 199 s. ISBN 978-80-247-2616-8.
- ŠVAMBERK ŠAUEROVÁ, M. *Techniky osobnostního rozvoje a duševní hygieny učitele*. Grada Publishing a.s., 2018. 280 s. ISBN 978-80-247-5265-5.
- TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Grada Publishing a.s., 2004. 168 s. ISBN 978-80-247-0405-0.
- URBAN, J. *Motivace a odměňování pracovníků: Co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Grada Publishing, a.s. 2017. 160 s. ISBN 978-80-271-9598-5.
- VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Grada Publishing, a.s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-1770-8.
- VÉVODA, J. A KOLEKTIV. *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Grada Publishing, a.s., 2013. 160 s. ISBN 978-80-247-4732-3.
- VOJTÍŠEK, P. *Výzkumné metody. Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace v absolventských pracích vyšších odborných škol*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní, 2012. ISBN 978-80-905109-3-7.

VONDRÁČEK, L., WIRTHOVÁ V. *Právní minimum pro sestry. Příručka pro praxi*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s., 2009. 95 s. ISBN 978-80-247-3132-2.

ZORMANOVÁ, L. *Didaktika dospělých*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s., 2017. 224 s. ISBN 978-80-271-9714-9

Seznam použitých internetových zdrojů

INSTITUT POSTGRADUÁLNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ.

Administrativní pracovník ve zdravotnictví – vzdělávací program (online). 2021 (cit. 2021-02-17). Dostupné z WWW: <https://www.ipvz.cz/o-ipvz/kontakty/pedagogicka-pracoviste/vyukove-pracoviste-elektronickeho-zdravotnictvi/administrativni-pracovnik-ve-zdravotnictvi-vzdelavaci-program>

MEDICAL TRIBUNE. *Administrativní pracovník ve zdravotnictví – nová profese?*

(online). 2020 (cit. 2021-01-30). Dostupné z WWW:

<https://www.tribune.cz/clanek/45810-administrativni-pracovnik-ve-zdravotnictvi-nova-profese>

NÁRODNÍ ZDRAVOTNICKÝ INFORMAČNÍ PORTÁL. *Zdravotnický pracovník*.

(online). 2021 (cit. 2021-02-17) Dostupné z WWW: [zdravotnický pracovník | NZIP](https://www.nzip.cz/zdravotnicky-pracovnik)

PRÁCE.CZ. encyklopedie profesí: *Administrativní pracovník* (online). 2021 (cit. 2021-

02-17)

Dostupné

z WWW:

<https://www.prace.cz/encyklopedie-profesi/a/administrativni-pracovnik/>

Seznam použitých ostatních zdrojů

Adaptace, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců. Metodický pokyn ředitele. 14 s. MP-NRSB-25-2018.

Řízení lidských zdrojů. Metodický pokyn ředitele. 12 s. MP-NRSB-2-2018.

SEZNAM ZKRATEK

- BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- NRSB - Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov
- PO - Požární ochrana

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Marcela Chnuriková

Obor: Andragogika

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Vzdělávání administrativních pracovníků ve zdravotnictví

Rok: 2021

Počet stran textu bez příloh: 39

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 24

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Dobromila Trpišovská, CSc.