

Interní audity z pohledu všeobecných sester

Ochtinská, H.; Paprštejnová, M.; Špičková, N.

Fakulta zdravotnických studií, Univerzita Pardubice

Abstrakt

Úvod: Audity představují systematické vyhodnocení stávající situace. Jsou jedním z nástrojů zvyšování kvality péče, na kterou se v dnešní době klade větší důraz. V praxi se stále setkáváme s rozdílnými pohledy na interní audit.

Cíl: Cílem šetření je porovnání znalostí v oblasti interních auditů u všeobecných sester mezi akreditovaným a neakreditovaným zdravotnickým zařízením, zjistit, zda všeobecné sestry provádějí změny před blížícím se auditem a co od nich očekávají a zda u nich interní audit nebo vědomí blížícího se auditu vyvolává stres.

Metodika: Vzorek respondentů byl osloven v jedné akreditované (40) a jedné neakreditované (36) nemocnici na interních a chirurgických odděleních. Průzkumné šetření probíhalo pomocí strukturovaného dotazníku vlastní konstrukce. Pro zpracování výsledků byly použity statistické metody absolutní a relativní četnosti.

Výsledky: Z porovnání obou zdravotnických zařízení vyplynulo, že respondenti z akreditovaného zdravotnického zařízení mají více znalostí o interních auditech a prožívají vyšší míru stresu než respondenti z neakreditovaného zdravotnického zařízení. Dále jsme zjistili, že respondenti z obou zařízení stále provádí změny před plánovaným auditem.

Závěr: Z výsledků práce vyplývá nutné zvyšování informovanosti všeobecných sester o interních auditech. Musí být přesvědčeny, že interní audity nejsou strašákem, ale pomocníkem, a snížit tak míru stresu, kterou vyvolávají.

Klíčová slova: Interní audit, kvalita, ošetrovatelský standard, stres

Abstract

Introduction: Audits represent the systematic evaluation of the current situation. They are one of the tools improving the quality of care, increasingly putting emphasis on it nowadays. We still meet with different views on internal audit in practice.

Aim: The objective is the knowledge comparison in the area of internal audits for general nurses working in accredited medical facilities, and non-accredited to determine whether the general nurses carry out changes before the impending audit and whether the internal audit or consciousness of approaching the audit raises the stress.

Method: The sample of respondents was approached in one accredited (40) and in one non-accredited (36) hospital at internal and surgical wards. The research was done by using a structured questionnaire investigation of our own construction. The statistical methods with the absolute and relative frequencies were used in processing results.

Results: From the comparison of both health care facilities revealed that respondents from an accredited medical facility have more knowledge on internal audits and they experience higher level of stress than respondents from non-accredited of medical facility. Furthermore, we found that respondents from both facilities still perform the changes before the scheduled audit.

Conclusion: The results of the work show that it is necessary to raise general nurses' awareness of internal audits. They have to become convinced that internal audits are not scarecrow, but they are support reducing the level of stress they raise.

Keywords: internal audit, quality, nursing standard, stress

Úvod

Audit představuje pojem, který není původem český výraz a podle naučného slovníku znamená vyhodnocení nebo průzkum. Historie auditu sahá hluboko do minulosti a v průběhu let vznikala řada definic. Zřejmě první sestrou, která blíže definovala ošetrovatelský audit, byla Florence Nightingaleová (Škrla a Škrlová, 2003, s. 108).

Audity, jak je známe dnes, jsou vyhledávány od poloviny 19. století v důsledku nárůstu účetních informací a zvýšené potřeby zabezpečit spolehlivost účetního systému. Za kolébku auditů legislativně podložených je považována Anglie. Významným mezníkem pro audit v České republice je rok 1994. Od tohoto roku sdružuje interní auditory v České republice Český institut interních auditorů (ČIIA). Úkolem tohoto institutu je systematické vzdělávání interních auditorů (ČIIA, 2015).

V současné době je oblast auditů ve všech odvětvích lidské činnosti velmi diskutovaným tématem. I ve zdravotnictví se s touto problematikou setkáváme čím dál častěji. Audity již tak neodmyslitelně patří do mnoha zdravotnických zařízení a především do systému kontinuálního zvyšování kvality péče. Nehodnotí jen jednu oblast, ale mnoho oblastí, a netýkají se pouze lékařů a všeobecných sester, ale všech zaměstnanců. Pomáhají odhalit i ty oblasti, které potřebují zlepšit. Jsou efektivním nástrojem pro určení indikátorů kvality (Kafka, 2009, s. 14).

Jak uvádí Škrlovi (2003, s. 108), pojem audit si lidé často spojují s osobou finančního auditora, který vyhledává chyby a chybné metody. Vztah zaměstnanců a auditorů je dvojsmyslný. Představuje kombinaci úcty k auditorovi a jeho činnosti a zároveň obavy z auditu. Na sledovaného pracovníka je kladena velká odpovědnost, což se mnohdy projeví psychickým zatížením (Plamínek, 2013, s. 65). Ukončení auditu ale bývá spojeno s pozitivními emocemi, především s pocitem úlevy. Ať už audit vyvolává jakékoliv emoce, stále představuje pouze proces s cílem objektivně vyhodnotit skutečný stav věcí.

Cíl

Cílem šetření je porovnání znalostí v oblasti interních auditů u všeobecných sester mezi akreditovaným a neakreditovaným zdravotnickým zařízením, zjistit, zda všeobecné sestry provádějí změny před blížícím se auditem a co od nich očekávají a zda u nich interní audit nebo vědomí blížícího se auditu vyvolává stres.

Metodika

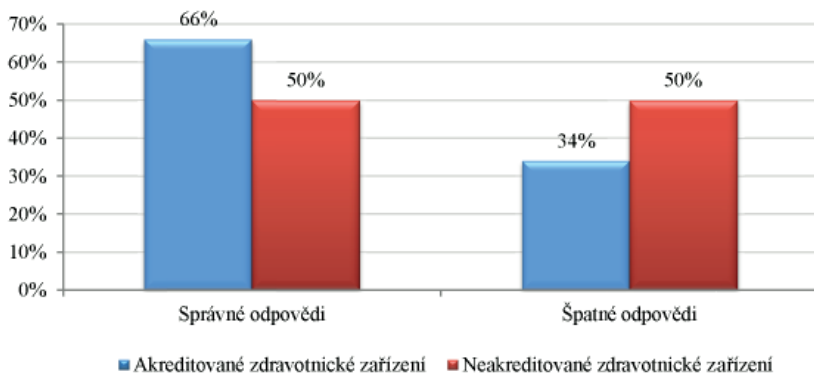
Sběr dat byl realizován pomocí anonymního dotazníku. Při jeho tvorbě jsme vycházeli z diplomové práce s názvem „Interní audity a jejich efektivnost z pohledu sester a interních auditorů“ (Havlíčková, 2012), jejímž výsledkem bylo zjištění, že všeobecné sestry hodnotí interní audity jako účinný nástroj, který vede ke zvyšování kvality poskytované péče. U našeho vytvořeného dotazníku jsme nejprve provedli pilotní šetření, na jehož základě byl dotazník doplněn. Dotazník obsahoval otázky zaměřené na znalosti všeobecných sester,

dotazovali jsme se, co očekávají od interních auditů, jaké změny provádějí před plánovaným auditem a zda pociťují stres v závislosti s blížícím se nebo probíhajícím auditem a jak se s tím vyrovnávají. Dotazník byl rozdáán v období od 1. 1. 2015 do 20. 2. 2015 všeobecným sestrám se středoškolským vzděláním a vysokoškolsky vzdělaným sestrám. Vybrané zdravotnické zařízení tvořilo jedno akreditované a jedno neakreditované pracoviště. V každém zdravotnickém zařízení bylo rozdáno 90 dotazníků, vždy na interním a chirurgickém oddělení. Z akreditovaného zdravotnického zařízení se vrátilo 50 vyplněných dotazníků, z nichž bylo 40 použitelných. Z neakreditovaného zdravotnického zařízení se vrátilo 40 vyplněných dotazníků, z nichž bylo použitelných 36. Pro vyhodnocení dat jsme použili absolutní a relativní četnost. V grafech je možné vidět modře znázorněné výsledky z akreditovaného pracoviště, červeně z neakreditovaného pracoviště.

Výsledky

Vědomosti o interních auditech a jejich provedení byly hodnoceny ve znalostních otázkách. Zaměřili jsme se na otázky: 1. Co znamená pojem ošetřovatelský audit? 2. Jaký je rozdíl mezi externím a interním auditem? 3. Co vše mohou obsahovat výsledky interních auditů?

Odpověď na první otázku zní, ošetřovatelský audit je vyhodnocení současného stavu vůči standardu. Tuto otázku jsme vyhodnotili správně u 37,5 % respondentů z akreditovaného a u 50 % z neakreditovaného zdravotnického zařízení. U druhé otázky jsme se dotazovali, zda respondenti znají rozdíl mezi externím a interním auditem. Správně odpovědělo 75 % z akreditovaného a 64 % z neakreditovaného zdravotnického zařízení (interní audit je hodnocení prováděné pracovníky dané nemocnice, externí audit je hodnocení prováděné pracovníky jiného zařízení). Na třetí otázku, co vše mohou obsahovat výsledky interních auditů, uvedli respondenti (85 % z akreditovaného zdravotnického zařízení, 36 % z neakreditovaného zdravotnického zařízení): informace o chybách, jejich odstranění, dále doporučení ke změně a procentuální úspěšnost v auditu. Z porovnání výsledků mezi akreditovaným a neakreditovaným pracovištěm vyplývá, že respondenti z akreditovaného zdravotnického zařízení mají lepší znalosti v oblasti interních auditů, a to v 66 %. V neakreditovaném zdravotnickém zařízení mají respondenti nižší znalosti v oblasti interních auditů. Tito respondenti odpovídali správně v 50 %. Grafické znázornění tohoto porovnání je uvedeno na obr. 1.



Obr. 1 Správné odpovědi respondentů na znalostní otázky

Také nás zajímalo, zda vzdělání má vliv na znalosti v oblasti interních auditů. Zjistili jsme, že z počtu 51 všeobecných sester se středoškolským vzděláním z obou zdravotnických zařízení správně odpovědělo 21 (41 %) respondentů a z počtu 25 všeobecných sester s vysokoškolským vzděláním z obou zdravotnických zařízení správně odpovědělo 20 (80 %) respondentů.

Dále jsme se dotazovali, co všeobecné sestry očekávají od interních auditů. V této otázce bylo možné zaškrtnout více možných odpovědí. Po vyhodnocení akreditovaného zdravotnického zařízení jsme zjistili, že 35 respondentů očekává zlepšení kvality péče, 3 respondenti osobní růst, 15 respondentů zlepšení pracovních podmínek, 8 respondentů negativní ovlivnění pracovních podmínek a 3 respondenti negativní ovlivnění kvality péče. V neakreditovaném zdravotnickém zařízení očekává 33 respondentů zlepšení kvality péče, 4 respondenti osobní růst, 16 respondentů zlepšení pracovních podmínek, 3 respondenti negativní ovlivnění pracovních podmínek a 2 respondenti negativní ovlivnění kvality péče (Tab. 1).

Tab. 1 Očekávání od interních auditů

Očekávání od interního auditu	Akreditované pracoviště	Neakreditované pracoviště
	ni	ni
Zlepšení kvality péče	35	33
Osobní růst	3	4
Zlepšení pracovních podmínek	15	16
Negativní ovlivnění pracovních podmínek	8	3
Negativní ovlivnění kvality péče	3	2

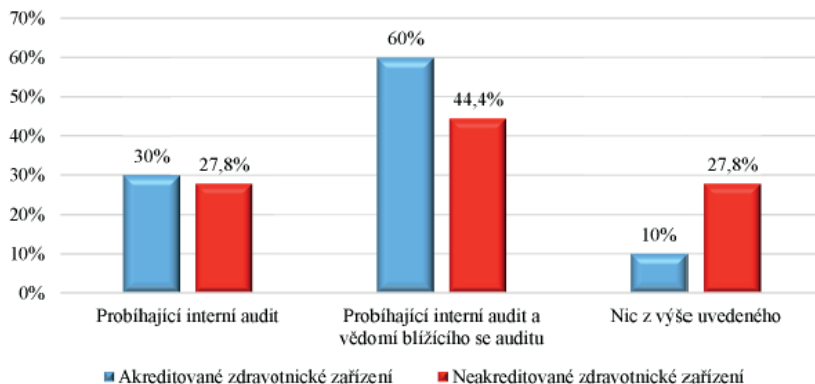
Zajímavé odpovědi jsme získali na otázku, zda všeobecné sestry provádějí dodatečné změny před plánovaným auditem. Z tohoto sledování jsme zjistili, že se změny stále dělají u více jak 40 % respondentů, jak v akreditovaném, tak neakreditovaném zdravotnickém zařízení. Taky nás zajímalo, jaké dodatečné změny všeobecné sestry realizují. U této otázky respondenti měli možnost zaškrtnout více odpovědí. V akreditovaném zdravotnickém zařízení provádí 17 respondentů změny v dokumentaci, 11 respondentů změny v ukládání,

manipulaci s léčivými a dodatečné kontroly expirace pomůcek, po 7 respondentech změny ve způsobu podávání léčiv a dodatečné označování pomůcek. V neakreditovaném zdravotnickém zařízení 15 respondentů uvedlo všechny změny v nabízených odpovědích. Podrobné zpracování všech odpovědí znázorňuje Tab. 2.

Tab. 2 Změny před plánovaným auditem

Změny před plánovaným auditem	Akreditované pracoviště	Neakreditované pracoviště
	ni	ni
Změny v dokumentaci	17	15
Změny v ukládání, manipulaci s léčivými	11	15
Dodatečné kontroly expirace pomůcek	11	15
Změny ve způsobu podávání léčiv	7	15
Dodatečné označování pomůcek	7	15
Neprovádí změny	23	21

V závěru průzkumného šetření jsme se dotazovali, zda všeobecné sestry pocítují stres v závislosti na interním auditu a jak se s ním vyrovnávají. Jelikož jsme měli možnost opět získat data z akreditovaného i neakreditovaného zdravotnického zařízení, tak bylo možné porovnat, ve kterém zařízení interní audit vyvolává stres častěji. Výsledkem je, že v akreditovaném zdravotnickém zařízení uvedlo 12 (30 %) respondentů, že u nich vyvolává stres probíhající interní audit, 24 (60 %) respondentů uvedlo jak vědomí blížícího se auditu, tak samotný interní audit. V neakreditovaném zdravotnickém zařízení odpovědělo 10 (27,8 %) respondentů, že u nich vyvolává stres probíhající interní audit, 16 (44,4 %) respondentů uvedlo jak vědomí blížícího se auditu, tak samotný interní audit (Obr. 2). Ke zvládnání stresu používají možnosti komunikace, relaxace, sportu, kouření, alkohol, jídla a léků.



Obr. 2 Pocit stresu v souvislosti s interním auditem

Diskuze

Jak uvádí Škrlovi (2008, s. 20), výsledky interního auditu jsou fakta, která uznají lidé, kterých se to týká. Proto znalosti o této problematice jsou důležité. V průzkumu jsme se zaměřili na všeobecné sestry pracující v akreditovaném a neakreditovaném zdravotnic-

kém zařízení. Ze zjištěných výsledků vyplývá, že znalosti této problematiky jsou na obou pracovištích téměř srovnatelné, ale ne uspokojivé. Zajímavé odpovědi byly na otázku, zda všeobecné sestry provádějí změny před plánovaným auditem. Z tabulky 2 je patrné, že všeobecné sestry nějaké změny provádějí. Tento na první pohled negativní jev je však projevem znalosti všeobecných sester. Domníváme se, že všeobecné sestry znají standardy, podle kterých audit hodnotí jejich práci, a tak předem provádí změny ke kladnému hodnocení. Což má i výchovný charakter.

Dále jsme se dotazovali na stres v souvislosti s interním auditem. Z porovnání akreditovaného a neakreditovaného pracoviště vyplynulo, že respondenti akreditovaného zdravotnického zařízení prožívají vyšší míru stresu z probíhajícího auditu a z vědomí blížícího se auditu. Jak uvádí Pauknerová a kol. (2012, s. 65), v dnešní době je jedním z největších zdrojů stresu pracovní prostředí. Stres z pracovního prostředí se nejčastěji objevuje tehdy, je-li na člověku vyžadována velká odpovědnost. V momentě, kdy jedinec nezvládne tlak situace a odpovědnosti, projeví se psychické zatížení. Pokud je toto zatížení dlouhodobé, může se v průběhu pracovního procesu objevovat např. snížení pracovní výkonnosti, zpomaluje se rozhodování a kvalita odvedené práce prudce klesá. Krátkodobé působení zátěže může mít naopak pozitivní vliv. Taková zátěž může motivovat k lepším výkonům a vnímavý aktivní jedinec může pociťovat větší uspokojení z práce.

Závěr

Tato práce byla zaměřena na pohled všeobecných sester na interní audity. Ty neodmyslitelně patří do mnoha zdravotnických zařízení, proto se interní audity staly nedílnou součástí pracovního procesu všeobecných sester. Došli jsme k závěru, že všeobecné sestry z našeho průzkumu mají uspokojivé znalosti o této problematice, dělají změny před probíhajícím auditem a stresuje je probíhající audit a vědomí probíhajícího auditu. Tímto šetřením bychom rádi poukázali na nutnost stále zvyšovat informovanost všeobecných sester v oblasti interních auditů a zdůraznit význam jejich provedení. Také je vhodné vytvářet příjemné pracovní prostředí a snížit tak míru stresu, kterou audit vyvolává (Haluzíková a Římovská, 2010, s. 19).

Etické aspekty a konflikt zájmu

Z hlediska případného konfliktu zájmu jsme neshledali žádné okolnosti, které by základní principy publikování ohrožovaly.

Bibliografické odkazy

HALUZÍKOVÁ, J. a ŘÍMOVSKÁ, Z., 2009. Stres a jak ho zvládat ve zdravotnictví.

In: *Cesta k modernímu ošetřovatelství XI.: sborník příspěvků z konference Ošetřovatelství v roce 2009*. Praha, Fakultní nemocnice Motol.

HAVLÍČKOVÁ, Š., 2012. *Interní audity a jejich efektivnost z pohledu sester a interních auditorů*. České Budějovice, Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Fakulta zdravotně sociální.

INSTITUT INTERNÍCH AUDITORŮ, 2005. *Rámcem profesionální praxe interního auditu*. Vyd. 3. Praha: Český institut interních auditorů. ISBN 80-86689-25-5.

KAFKA, T., 2009. *Průvodce pro interní audit a risk management*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, s.r.o. ISBN 978-80-7400-121-5.

PAUKNEROVÁ, D. a kol., 2012. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-3809-3.

PLAMÍNEK, J., 2013. *Sebepoznání, sebeřízení a stres*. Vyd. 3. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-4751-4.

ŠKRLA, P. a ŠKRLOVÁ, M., 2003. *Kreativní ošetrovatelský management*. Vyd. I. Praha: Advent-Orion, s.r.o. ISBN 80-7172-841-1.

ŠKRLA, P. a ŠKRLOVÁ, M., 2008. *Řízení rizik ve zdravotnických zařízeních*. Vyd. I. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2616-8.

Mgr. Hana Ochtinská

Fakulta zdravotnických studií

Univerzita Pardubice

e-mail: hana.ochtinska@upce.cz

Mgr. Markéta Papršteínová, Ph.D.

Fakulta zdravotnických studií

Univerzita Pardubice

email: marketa.paprsteinova@upce.cz

Bc. Nikola Špičková

Fakulta zdravotnických studií

Univerzita Pardubice

e-mail: nikola.spickova@student.upce.cz