

Peer review v ošetrovatelstve ako proces samoregulácie a hodnotenia praxe

Peer review in nursing as a process of selfregulation and practice evaluations

Viera HULKOVÁ

Fakulta zdravotníctva, Trenčianska Univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne, Trenčín

ABSTRAKT

Východiská: Peer review v ošetrovatelstve je proces, ktorým sestry hodnotia, monitorujú a poskytujú spätnú väzbu kolegyňiam o kvalite ošetrovateľskej starostlivosti meranej podľa profesionálnych štandardov praxe.

Ciel': Analyzovať skúsenosti sestier s peer review hodnotením so zameraním na spätnú väzbu. Analyzovať ako sestry vnímajú účasť na procese hodnotenia peer review.

Súbor a metodika: Pilotná kvalitatívna štúdia bola realizovaná v mesiacoch február-apríl 2023 s využitím metódy focus group a pološtruktúrovaných rozhovorov na základe konceptu George & Haag-Heitman „Clinical Nurses Perceptions of Peer Review“. Hodnotených bolo 43 sestier a ich priemerný vek bol 25,8 rokov. Všetky hodnotiace sestry mali ukončené vysokoškolské vzdelanie I. st. a priemerne pracovali 3,5 rokov. Žiadna z hodnotiacich sestier počas svojej praxe ešte nehodnotila sestru-kolegyňu.

Výsledky: Všetky hodnotiace sestry považujú vzájomné hodnotenie kolegyňami za prínosné pre prax. 35 hodnotených sestier reagovalo pozitívne na spätnú väzbu od hodnotiacich kolegyň. Reakcie na poskytnutie a prijatie spätnej väzby v rámci peer review hodnotenia sa zhodujú so zahraničnými literárnymi zdrojmi. Prínosom peer review pre ošetrovateľskú prax na Slovensku by bolo zlepšenie starostlivosti (n=17), zvýšenie kvality ošetrovateľskej starostlivosti (n=15), zlepšenie praxe (n=5), odhaľovanie nedostatkov v praxi (n=5).

Záver: Spätná väzba v rámci peer review hodnotenia zvyšuje motiváciu sestier, výkonnosť, podporuje kolegiálnu, rozvíja kritické myslenie sestier, navrhuje oblasti ďalšieho vzdelávania sestier, identifikuje príležitosti pre profesionálny rozvoj sestier.

Kľúčové slová: Peer review hodnotenie. Ošetrovatelstvo. Sestry. Spätná väzba.

ABSTRACT

Background: Peer review in nursing is the process by which nurses evaluate, monitor, and provide feedback to colleagues about the quality of nursing care as measured by professional standards of practice.

Objective: To analyze the experience of nurses with peer review assessment with a focus on feedback. To analyze how nurses perceive participation in the peer review process.

Sample and methods: A pilot qualitative study was carried out in the months of February-April 2023 using the focus group method and semi-structured interviews based on the concept of George & Haag-Heitman "Clinical Nurses Perceptions of Peer Review". The average age of 43 evaluating nurses was 25.8 years. All evaluating nurses had completed university bachelor's education and worked for an average of 3.5 years. None of the evaluating nurses had evaluated a colleague nurse during their practice.

Results: All evaluating nurses consider mutual evaluation by colleagues to be beneficial for practice. 35 evaluated nurses reacted positively to feedback from evaluating colleagues. Reactions to providing and receiving feedback within the peer review evaluation coincide with foreign literary sources. The benefit of peer review for nursing practice in Slovakia would be improvement of care (n=17), increase in quality of nursing care (n=15), improvement of practice (n=5), detection of shortcomings in practice (n=5).

Conclusion: Feedback within the peer review assessment increases nurses' motivation, performance, supports collegiality, develops nurses' critical thinking, suggests areas for nurses' further education, identifies opportunities for nurses' professional development.

Key words: Peer review. Nursing. Nurses. Feedback.

ÚVOD

Peer review v ošetrovatelstve je definované Americkou asociáciou sestier (1988) ako „proces, ktorým sestry systematicky hodnotia, monitorujú a posudzujú kvalitu ošetrovateľskej starostlivosti poskytovanú sestrami - kolegyňami podľa profesionálnych štandardov“.

(Murdock, 2018). Totožnú definíciu uvádza Pfeiffer et al. (2012) „Peer review v ošetrovatelstve je proces, v ktorom sestry systematicky posudzujú, monitorujú a robia úsudky o kvalite ošetrovateľskej starostlivosti poskytovanej kolegyňami v porovnaní s profesionálnymi štandardmi praxe.“ Kľúčovým aspektom v peer hodnotení je poskytovanie a prijímanie spätnej väzby a riešenie problémov priamo medzi sebou. Konštruktívnou spätnou väzbou sestry zvyšujú bezpečnosť pacienta. Aj autorský kolektív Murphy et al. (2018) charakterizuje sesterské peer review ako proces, ktorým sestry hodnotia, monitorujú a poskytujú spätnú väzbu kolegyňam o kvalite ošetrovateľskej starostlivosti meranej podľa profesionálnych štandardov praxe. Peer review podporuje samoreguláciu praxe a kultúru zodpovednosti. Účelom sesterského peer review je zabezpečiť, aby sa starostlivosť o pacienta poskytovala v súlade so štandardmi klinickej praxe, pričom sa dosahuje optimálna úroveň kvality. Podľa Svetic Cistic, Frankovic (2015) je hlavnou myšlienkou procesu peer review mať možnosť a schopnosť ovplyvniť situáciu na pracovisku, pretože je to dôležité pre motiváciu a pozitívne prostredie na pracovisku. Na význam poskytovania a prijímania spätnej väzby v peer hodnotení poukazuje DuBose (2021). Peer review je hodnotenie, kde sestry ponúkajú kolegyňam-sestrám konštruktívnu, neosobnú spätnú väzbu súvisiacu s praxou.

Už na univerzitách a vysokých školách je potrebné rozvíjať zručnosti potrebné na poskytovanie hodnotiacej spätnej väzby rovesníkmi, učiť ako dávať a prijímať spätnú väzbu bez toho, aby to vyvolávalo pocity krivdy a konflikty. Tieto zručnosti sú nevyhnutné pre tímovú prácu, spoluprácu a vedenie (DuBose, 2021). Hodnotiaca sestra bude tiež kolegyňou hodnotená. Je potrebné sestry vzdelávať o peer review, etike hodnotenia, postupoch, metódach, poskytovaní spätnej väzby. Účastníci peer review sa môžu učiť jeden od druhého, získať prehľad o svojom profesionálnom rozvoji, najmä v oblasti profesionálnej komunikácie a spolupráce. Peer review hodnotenie by malo byť nestranné, objektívne, spravodlivé; vopred treba upozorniť na konflikt záujmov (Colella et al., 2021).

Spätná väzba od kolegov je efektívnym nástrojom učenia sa, ktorý zlepšuje výkon a spokojnosť s prácou. Nedostatok dôslednej a konštruktívnej spätnej väzby môže negatívne vplyvať na kompetencie sestier. Ak nepoznajú svoje slabé a silné stránky, môže to viesť k podpriemernému rozvoju klinických zručností. Spätnou väzbou od kolegyň sa sestry navzájom učia, spolupracujú, aktívne diskutujú a zdieľajú informácie s cieľom zvýšiť kvalitu a bezpečnosť poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti. Konštruktívna spätná väzba pomáha sestrám rozvíjať kritické myslenie a kognitívne schopnosti. Spätná väzba od kolegov umožňuje jednotlivcom s podobnou odbornosťou zapojiť sa do dialógu o výkone a štandardoch, zvyšuje povedomie o zručnostiach jednotlivca, navrhuje ďalšie vzdelávanie, identifikuje príležitosti na zlepšenie starostlivosti o pacienta a zabezpečuje dodržiavanie etických a právnych noriem súvisiacich s výkonom povolania. Prostredníctvom vzájomného hodnotenia a spätnej väzby rozvíjajú sestry svoje argumentačné schopnosti a celkovo zlepšujú komunikačné zručnosti (Shi Hong Wong, Shore, 2022).

Peer review je podľa Gnilka (2018) najdôležitejšou formou hodnotenia, pretože sestry navzájom hodnotia kvalitu, bezpečnosť a efektívnosť ošetrovateľskej starostlivosti poskytovanú ich kolegyňami. Viaceré literárne zdroje poukazujú na slabé komunikačné zručnosti sestier na poskytovanie spätnej väzby počas peer hodnotenia. Sestry s nízkymi komunikačnými schopnosťami, buď neposkytnú spätnú väzbu vôbec, alebo poskytnú neadekvátnu spätnú väzbu. Haag-Heitman, George (2011) považujú schopnosť sestier poskytnúť efektívnu a konštruktívnu spätnú väzbu za kritickú zložku úspešnosti implementácie programu peer review hodnotenia do ošetrovateľskej praxe. Z výsledkov štúdie Padgett (2013) in (Gnilka, 2018) vyplýva, že sestry neposkytovali spätnú väzbu zo strachu z konfrontácie, odplaty, z narušenia medziľudských vzťahov, vzniku konfliktov, že bude prispievať ku kultúre strachu; z obavy, že spätná väzba bude vnímaná ako kritika a nebude sestrami akceptovaná. Jedným z možných riešení ako eliminovať túto prekážku v hodnotení je odborná príprava sestier počas štúdia so zameraním na manažérsku komunikáciu. Taktiež manažérka ošetrovatelstva môže výrazne podporiť implementáciu programu peer review nakoľko je zodpovedná za vytvorenie kultúry spravodlivosti a bezpečnosti. Mala by sestry povzbudzovať k otvorenej komunikácii a tiež sama poskytovať sestrám konštruktívnu spätnú väzbu; poskytnúť sestrám školenia zamerané na poskytovanie efektívnej spätnej väzby; podporovať ich profesionálny rast, sebazvedávanie a zdokonaľovanie sa.

Davis, Capozzoli, Parks (2009) a Shi Hong Wong, Shore (2022) akcentujú význam peer hodnotenia z hľadiska generačnej diverzity v ošetrovateľskom tíme. Spätná väzba umožňuje mladším a starším sestram - kolegyniam upevňovať vzájomnú interakciu, vytvárať efektívnejšie tímy, pozitívne vzťahy, podporiť lepšie pracovné prostredie.

ANA publikovala šesť princípov peer review hodnotenia, ktoré musí byť etické. Proces vzájomného hodnotenia zvyšuje profesionalitu sestier prevzatím vyššej zodpovednosti a samoreguláciu profesie. Vzájomné hodnotenie pracovného výkonu má byť nezaujaté, nestranné, spravodlivé, bez konfliktu záujmov. Sestry musia poznať kritériá hodnotenia, každá sestra je hodnotená iba jednou sestrou. S naším prieskumom súvisia princípy 3 *Poskytovanie spätnej väzby* a 5 *Spätná väzba nie je anonymná*.

Princíp č. 1: Vzájomne sa hodnotia sestry na rovnakých pozíciách.

Sestry sú hodnotené sestrami a nie manažérkami, aj keď manažéri vykonávajú prax ako sestry v priamej starostlivosti.

Princíp č. 2: Vzájomné hodnotenie je zamerané na prax.

Efektívne peer hodnotenie sa zameriava na ošetrovateľskú prax založenú na dôkazoch, štandardy ošetrovateľskej starostlivosti, kvalitu a bezpečnosť s orientáciou na výsledky.

Princíp č. 3: Poskytovanie spätnej väzby.

Vysokú kvalitu starostlivosti sestry dosiahnu kontinuálnym poskytovaním spätnej väzby svojim kolegyniam.

Princíp č. 4: Vzájomné hodnotenie podporuje kultúru bezpečnosti pacientov a kontinuálne vzdelávanie.

Včasná a nepretržitá vzájomné hodnotenie poskytuje prostriedky pre efektívny systémový prístup k znižovaniu chýb spolu s odnaučením sa neefektívnych alebo nebezpečných postupov. Vzájomné hodnotenie pomáha sestram cítiť sa bezpečne.

Princíp č. 5: Spätná väzba nie je anonymná.

Podľa Etického kódexu ANA má sestra povinnosť používať rešpektujúcu komunikáciu s otvorenou výmenou názorov na zachovanie integrity a bezpečnosti praxe. Dialóg tvárou v tvár dáva sestram príležitosť poskytnúť a prijať spätnú väzbu.

Princíp č. 6: Hodnotenie podporuje profesionálny rast.

Účasť na partnerskom hodnotení podporuje profesionálny rast sestier, nakoľko sa vzájomne hodnotia sestry absolventky/sestry s krátkou dĺžkou praxe spolu so sestrami s dlhoročnou praxou. Menej skúsené sestry majú možnosť komunikovať so skúsenými sestrami, byť nimi mentorované, získať vedomosti a iný pohľad (Nursing peer review: Principles and practice. American Nurse. 2011; Haag-Heitman et al., 2018; Haag-Heitman, George, 2011).

CIEĽ

Analýzovať skúsenosti sestier s peer review hodnotením so zameraním na spätnú väzbu. Analyzovať ako sestry vnímajú účasť na procese hodnotenia peer review.

SÚBOR A METODIKA

Pilotná kvalitatívna štúdia bola realizovaná v mesiacoch február-apríl 2023 s využitím metódy focus group a pološtruktúrovaných rozhovorov. Východiskovým konceptom bol model prieskumu George, Haag-Heitman „Clinical Nurses Perceptions of Peer Review“ (Bowen Brady et al., 2019). Hodnotiace sestry odpovedali na desať položiek.

1. Skúsenosť s peer review.
2. Považujete za prínosné vzájomné hodnotenie kolegyniami?
3. Opíšte reakcie, názory hodnotenej sestry.
4. S akými negatívami ste sa počas peer review stretli?
5. S akými pozitívami ste sa počas peer review stretli?
6. S čím ste mali najväčšie problémy v rámci peer review? Bariéry?
7. Oblasti v praxi, v ktorých potrebujem zlepšenie.
8. Oblasti v praxi, v ktorých vynikám.
9. V čom vidíte prínos peer review pre prax?
10. Poskytnutie objektívnej a konštruktívnej spätnej väzby hodnotenej kolegyni.

Celkovo 43 sestier pracujúcich v ústavných zdravotníckych zariadeniach a súčasne študentiek FZ TnUAD, magisterského študijného programu Ošetrovateľstvo hodnotilo svoje kolegyne. Priemerný vek hodnotiacich sestier bol 25,8 rokov. Všetky hodnotiace sestry mali ukončené vysokoškolské vzdelanie I. st. a priemerne pracovali 3,5 rokov. Žiadna z hodnotiacich sestier počas svojej praxe ešte nehodnotila sestru-kolegyňu. Bolo hodnotených 43 sestier. Priemerný vek hodnotených sestier bol 38 rokov; najmladšia sestra mala 22 rokov a najstaršia 63 rokov. Priemerná dĺžka praxe bola 15 rokov, najmenej odpracovala hodnotená sestra 6 mesiacov a najdlhšiu prax vykonávala sestra 42 rokov. Osem participantiek malo ukončené stredoškolské vzdelanie, dve vyššie odborné vzdelanie, 21 sestier malo ukončené vysokoškolské vzdelanie I. stupňa a 12 sestier vysokoškolské vzdelanie II. stupňa. Rovnako ako u hodnotiacich sestier, žiadna z hodnotených sestier sa v svojej praxi nestretla s hodnotením peer review. Hodnotiace sestry boli oboznámené s teóriou peer hodnotenia v rámci predmetu Manažment v ošetrovateľstve, pred hodnotením im boli poskytnuté pokyny k peer hodnoteniu svojich kolegyň. Na svojich pracoviskách si vybrali kolegyňu-sestru, ktorú hodnotili. Ďalšou metódou použitou na zber údajov boli tri focusové skupiny, aby sa dosiahla saturácia údajov, ktorá bola definovaná ako bod, keď diskusia účastníkov už neprinášala nové informácie. Focusové skupiny boli vedené so zámerom získať údaje o subjektívnom vnímaní účasti hodnotených a hodnotiacich sestier na procese peer review; o pozitívach, negatívach, bariérach počas peer hodnotenia so zameraním na spätnú väzbu. Odpovede boli kódované a analyzované. Syntézou kvalitatívnych údajov zhodnotíme pozitíva a negatíva v poskytovaní spätnej väzby v procese peer review hodnotenia. Konsolidovaním výsledkov o vnímaní a skúsenostiach sestier so spätnou väzbou v peer hodnotení sme získali cenné zistenia prínosné aj pre prax, vedenie a vzdelávanie.

VÝSLEDKY A DISKUSIA

Pre všetky hodnotené aj hodnotiace sestry to bola ich prvá skúsenosť s peer review hodnotením. Všetky hodnotiace sestry považujú vzájomné hodnotenie kolegyňami za prínosné pre prax. 35 hodnotených sestier reagovalo pozitívne na spätnú väzbu od hodnotiacich kolegyň. V tab. č. 1 prezentujeme reakcie a názory hodnotených sestier na peer review hodnotenie.

Ďalšími otázkami sme zisťovali u hodnotiacich sestier s akými pozitívami a negatívami sa počas peer review hodnotenia stretli.

S1 „Peer review hodnotenie by sa malo zaviesť do praxe.“

S5 „Ostatným kolegyniam sa takéto hodnotenie veľmi páčilo a chceli byť mnou hodnotené tiež.“

S18 „O hodnotenie peer review prejavili záujem aj ďalšie kolegyne.“

S20 „Kolegyňa bola nadšená z niečoho nového.“

S21 „Kolegyňu hodnotenie pozitívne naladilo a mala väčšiu radosť zo svojej práce.“

S22 „Kolegyňa chcela, aby som ju to naučila a potom chcela hodnotiť ona mňa.“

U ostatných sestier sa opakovali odpovede: „ kolegyňu toto hodnotenie zaujalo, páčilo sa jej to, kolegyňa bola rada, že sa naučila niečo nové, malo by sa implementovať peer hodnotenie do praxe.“

26 hodnotiacich sestier sa počas realizácie peer hodnotenia nestretlo so žiadnymi negatívami a 19 uviedlo, že nemali žiadne problémy, bariéry v peer hodnotení.

S7 „Staršia kolegyňa sa urazila, neprijala kritiku, reagovala výbušne“

S9 „Niektoré hodnotené ukazovatele sa ťažšie hodnotili vzhľadom na podmienky v zdravotníckom zariadení.“

Najčastejšie negatíva a bariéry počas peer review:

- hodnotené sestry nevedeli čo je peer review hodnotenie;
- neprijatie kritiky;
- vybrané sestry nechceli byť hodnotené, odmietli sa zúčastniť peer hodnotenia;
- nedostatok skúseností a praxe na hodnotenie starších kolegyň;
- hodnotiace sestry sa necítili komfortne pri hodnotení;
- hodnotené sestry brali hodnotenie veľmi osobne;
- nedostatok času na samotné hodnotenie a rozhovor.

Tab. 1 Reakcie, názory hodnotenej sestry na peer review hodnotenie

ID	Reakcie, názory hodnotenej sestry
1	„Kolegyňa prijala moje negatívne hodnotenie dobre.“
2	„Reagovala pozitívne.“
3	„Bola vďačná za úprimnosť.“
4	„Kolegyňa bola prekvapená, nemala s tým skúsenosť.“
5	„Bola spokojná s hodnotením.“
6	„...výbušná reakcia ako vždy keď nie je podľa nej.“
7	„Reagovala urážlivo.“
8	„Reagovala pozitívne.“
9	„Hodnotená sestra bola prekvapená, že som si ju vybrala a bola potešená, že je pre mňa vzorom.“
10	„Kolegyňa nemala problém prijať kritiku.“
11	„Potešila sa, že som si ju vybrala.“
12	„Jej reakcia bola pozitívna.“
13	„Nebola nadšená, nahnevala sa na mňa, nemá rada kritiku.“
14	„Kolegyňa bola prekvapená, reagovala pozitívne.“
15	„Bola prekvapená, všetko prijala pozitívne.“
16	„Bola rada, že som ju pochválila.“
17	„Bola prekvapená, reagovala pozitívne.“
18	„Sestra uvítala hodnotenie.“
19	„Bola prekvapená, spokojná s hodnotením, prijala ho pozitívne.“
20	„Kolegyňa bola vďačná za hodnotenie a môj názor.“
21	„ Spočiatku bola kolegyňa nepokojná, ale po oznámení výsledkov hodnotenia bola potešená.“
22	„Bola prekvapená, ale nemala problém s hodnotením.“
23	„Bola milo prekvapená.“
24	„Hodnotenie prijala kladne.“
25	„Nebola nadšená.“
26	„Najprv bola prekvapená, ale potom prijala hodnotenie a poďakovala.“
27	„Nepokoj, stres, nepáčilo sa jej to.“
28	„Prekvapená, ale spokojná s hodnotením.“
29	„Sestra bola spokojná s hodnotením a považovala ho za prínosné do budúcnosti.“
30	„Bola prekvapená, ale spokojná s hodnotením.“
31	„Z hodnotenia bola nadšená.“
32	„Prijala hodnotenie.“
33	„Bola vďačná, že sa naučila niečo nové.“
34	„Bola vďačná, že sa naučila niečo nové.“
35	„Prijala hodnotenie.“
36	„Kolegyňa bola vďačná za hodnotenie.“
37	„Súhlasila a bola prekvapená ako ju vnímam.“
38	„S niektorými názormi nesúhlasila, bola urazená.“
39	„Pýtala sa, prečo to potrebujem, bola rada za zhodnotenie jej práce.“
40	„Pozitívny postoj, ale mala menšie obavy z toho, čo robí zle.“
41	„Cítila sa dotknutá.“
42	„Kolegyňa bola prekvapená a spokojná s mojím hodnotením.“
43	„Bola prekvapená prečo by ju mal niekto hodnotiť.“

Zaujímali sme sa aj o oblasti praxe, v ktorých sa potrebujú hodnotiace sestry zlepšiť, zvýšiť svoje vedomosti, schopnosti, zručnosti. Vzhľadom na priemerný vek sestier 25,8 rokov a priemernú dĺžku praxe 3,5 rokov, sestry zhodne uvádzali, že nie sú odborne zdatné v klinických zručnostiach (zručnosti v poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti) a potrebujú získať aj manažérske skúsenosti a schopnosti. Silnými stránkami hodnotiacich sestier v praxi sú na základe ich subjektívneho hodnotenia: odbery biologického materiálu, IT zručnosti a komunikácia.

Deviatou položkou sme zisťovali názory hodnotiacich sestier na prínos peer review pre ošetrovateľskú prax na Slovensku. Dominovali odpovede uvádzajúce zlepšenie starostlivosti ($n=17$); súvisiace hodnotené ukazovatele - dodržiavanie štandardov, komunikácia s pacientmi, dodržiavanie tíme manažmentu, proaktivita, iniciatíva, poriadok a čistota na pracovisku, spoľahlivosť, presnosť vykonávania úloh, dodržanie termínov, rešpektovanie súkromia pacienta, rešpektovanie dôvernosti informácií (Hulková, 2024), zvýšenie kvality ošetrovateľskej starostlivosti ($n=15$) na základe

hodnotených ukazovateľov: kvalita poskytovanej ošetrovateľskej starostlivosti, prevencia nozokomiálnych nákaz, prevencia dekubitov, prevencia pádov, identifikácia pacienta, zvyšovanie kvality práce (Hulková, 2024), zlepšenie praxe ($n=5$) posudzované v ukazovateľoch: profesionálny prístup, poskytovanie vedomostí, skúseností a podpory kolegom, komunikácia s kolegynami, vzdelanie, kompetencie na výkon povolania (Hulková, 2024) a odhaľovanie nedostatkov v praxi ($n=5$) – napr. rozpoznanie chýb, akceptovanie konštruktívnej kritiky (Hulková, 2024).

Naším zámerom bolo najmä zhodnotenie poskytovania spätnej väzby medzi hodnotiacou a hodnotenou sestrou. 39 hodnotiacich sestier uviedlo, že poskytlí kolegyni objektívnu a konštruktívnu spätnú väzbu. Počas rozhovorov vo focusových skupinách sme podrobnejšie analyzovali skúsenosti sestier s podaním a prijatím spätnej väzby. Na spätnú väzbu reagujeme rôzne. Kľúčovým aspektom je reakcia na spätnú väzbu. Dôležité je vedieť prijať akúkoľvek spätnú väzbu a reagovať na ňu. Spätná väzba od kolegyň predstavuje „výraznú zmenu“ v skúsenostiach, čo spôsobilo počiatočný nepokoj medzi sestrami. Sestry sa tiež obávali dôsledkov kritiky a toho, že ich kolegyně môžu byť potrestané na základe ich spätnej väzby.

Je potrebné naučiť sestry ako voliť vhodné slová a vyjadrenia; hodnotenie podložiť faktami, aby hodnotená sestra presne vedela, čo robí dobre a ktoré svoje kompetencie je potrebné si zlepšiť. Spätná väzba od kolegyně jej musí byť poskytnutá presne, napr. ako si má svoje kompetencie zlepšiť, ako má zmeniť svoje správanie a pod.

Spätná väzba (feedback) je nevyhnutná súčasť verbálnej i neverbálnej komunikácie. Je to informácia o tom, ako príjemca vníma, dešifruje, prežíva oznam a aké reakcie to v ňom vyvoláva. Príjemca spätnej väzby i osoba, ktorá ju poskytuje, by si mali byť vedomí toho, že jej cieľom nie je kritika a je potrebné zmeniť náhľad na negatívnu spätnú väzbu. Konštruktívna kritika dáva každému priestor na zlepšenie, prináša nápady, inšpirácie a príležitosti, ako robiť lepšie (Matusčáková, 2023). K najčastejším nedostatkom a chybám pri poskytovaní spätnej väzby patrí neschopnosť vysloviť kritiku a najmä konštruktívnu, ktorá rieši problémy výkonu sestry-kolegyně. Chýbajú slová na citlivé a diplomatické vyjadrenie kritiky. Problém majú hodnotiace sestry aj s vyslovením pochvaly, vyjadrením uznania. Sestry tiež vyjadrili názor, že kritika vedie k obrannému postoj, obmedzeniu až útlu komunikácie.

Zahraničné výskumy a štúdie o peer review sa zameriavajú predovšetkým na postoje a znalosti sestier o hodnotení a bariéry pri implementácii peer review (Murdock, 2018). Sestry podporujú partnerské hodnotenie, ale majú obavy z procesu vzájomného hodnotenia, očakávaní z hodnotenia výkonu, spravodlivosti a objektívnosti pri hodnotení. Prekážkami úspešnej implementácie peer review hodnotenia môže byť nedostatočné akceptovanie zo strany sestier, neprofesionálna prax, strach z odplaty, z dopadu na pracovné vzťahy, netransparentnosť, potreba ďalšieho vzdelávania, nepochopenie hodnoty a významu hodnotenia peer review (Murdock, 2018; Pfeiffer et al., 2012). Taktiež Haag-Heitman et al. (2018) potvrdili, že mnohé sestry uvádzali, že nevedia čo je peer review, prečo sa majú hodnotiť, účasť na hodnotení im spôsobovalo pocity úzkosti, neistoty a strachu zo zlyhania.

Cieľom deskriptívnej kvalitatívnej štúdie autorského kolektívu Bowen Brady et al. (2019) bolo zistiť ako sestry vnímali ich účasť v procese peer review hodnotenia. Z výsledkov vyplynulo, že sestry považujú peer review za zmysluplný a hodnotný proces na podporu profesionálneho rastu a rozvoja. Sestry uviedli, že spätnú väzbu od kolegyň použili pri stanovení cieľov v rámci ročného hodnotenia. Výsledky štúdie tiež potvrdili význam sesterského hodnotenia, dôležitosť implementácie programu do praxe s podporou vedenia, dôležitosť efektívneho vzdelávania sestier. Bariéry v poskytovaní spätnej väzby uvádzajú aj Shi Hong Wong, Shore (2022): nedostatok času, pocit nedostatočnej kvalifikácie na poskytovanie spätnej väzby a neprispôsobenie sa novej metóde. Autori Bergum, Canaan, Delemos et al. (2017) poukazujú na skutočnosť, že obavy sestier z odplaty, pomsty, negatívne vnímanie spätnej väzby, hnev a iné negatívne emocionálne prejavy inhibujú vyjadrenie spätnej väzby v procese vzájomného hodnotenia.

Autorky Haag-Heitman et al. (2018) uvádzajú, že sestry považovali účasť na štruktúrovanom procese vzájomného hodnotenia za pozitívnu skúsenosť a uviedli, že na podporu svojho profesionálneho rozvoja využívajú spätnú väzbu od kolegov. Sestry ako účastníci peer review hodnotenia zaznamenali nárast vedomostí, boli pozitívne prekvapené, že sa im účasť na peer review

páčila a označili metódu za prínosnú a zmysluplnú. Sestry si uvedomili hodnotu poskytovania a prijímania spätnej väzby od kolegyň s rôznou úrovňou skúseností.

Autorský kolektív Murphy et al. (2018) použil nástroj prieskumu George/Haag-Heitman Clinical Nurses Perceptions of Peer Review, vyvinutý s použitím komponentov koncepčného modelu George/Haag-Heitman. Štúdie sa zúčastnilo 2400 sestier. Prieskum pozostával z 26 otázok, ktoré označujú mieru zhody na Likertovej škále od 1 do 7. Peer review hodnotenie bolo pre sestry celkovo pozitívnou skúsenosťou. 77 % sestier uviedlo, že im vyhovuje dostávať spätnú väzbu od svojich kolegyň. Výsledky štúdie Whitney et al. (2016) naznačili, že sestry nechápu účel peer hodnotenia a majú medzery vo vedomostiach. Napriek svojim výhodám nie je rozšírené, nie je pochopené, prevalencia je nízka a postupy hodnotenia nie sú v súlade s usmerneniami Americkej asociácie sestier. Účelom štúdie Tornwall, McGaughy, Schubert (2022) bolo zistiť motivačné a demotivačné faktory v poskytovaní spätnej väzby kolegom. Motivačnými faktormi bolo zlepšenie svojho výkonu, výkonu kolegov a tímu; zvýšenie kvality starostlivosti o pacienta. Demotivujúco pôsobil nedostatok času a strach z negatívneho dopadu na kolegyne. Cieľom štúdie Joni (2018) bolo zistiť ako sú študenti ošetrovateľstva na vysokých školách a univerzitách pripravovaní na proces vzájomného hodnotenia peer review a na riešenie problémov poskytovania a prijímania spätnej väzby od kolegov. Napriek dôkazom o dôležitosti vzájomného hodnotenia pre profesionálnu ošetrovateľskú prax, literatúra poskytuje dôkazy, že sestry nie sú efektívne pripravené poskytovať a prijímať spätnú väzbu od kolegov. Študenti ošetrovateľstva uvádzali, že im chýbajú odborné znalosti a schopnosti spätnej väzby na posúdenie práce svojich kolegov. Peer hodnotenie pomáha študentom vidieť svoju prácu objektívnejšou optikou. Je dôležité, aby študenti ošetrovateľstva chápali účel vzájomného hodnotenia, poznali hodnotiace kritériá a chápali samotný proces. Mnohí autori akcentujú potrebu naučiť študentov ako poskytovať podpornú spätnú väzbu kolegom a prijímať spätnú väzbu.

Pre komplexnejšie oboznámenie sa s pilotnými výsledkami sesterského peer review hodnotenia v SR, odporúčame čitateľom zdroj: Sesterské peer review ako proces hodnotenia profesionálnej praxe (Hulková, 2024).

Odporúčania pre prax

Keďže je téma peer review hodnotenia v ošetrovateľstve v slovenských podmienkach nová, uvádzame odporúčania iba rámcovo.

1. Vzdelávať sestry o peer review, o účele, význame a prínose, etike hodnotenia, postupoch, kritériách hodnotenia, metódach, poskytovaní spätnej väzby.
2. Na univerzitách a vysokých školách v odbore ošetrovateľstvo rozvíjať u študentov komunikačné zručnosti potrebné na poskytovanie a prijímanie spätnej väzby od kolegyň.
3. Prípravu študentov v manažérskej komunikácii zamerať na konštruktívnu kritiku.
4. Manažérky ošetrovateľstva by mali podporovať implementáciu peer review hodnotenia do praxe, vytvoriť kultúru bezpečnosti a spravodlivosti v zdravotníckych zariadeniach. Podporovať sestry k otvorenej komunikácii. Poskytovať sestrám efektívnu spätnú väzbu. Podporovať profesionálny rast a vzdelávanie sestier.

ZÁVER

Vzájomné peer hodnotenie sestier má dôležité miesto v ošetrovateľskej praxi a vzdelávaní. Peer review hodnotenie podporuje kolegiálnu a rozvíja kritické myslenie sestier. Je charakteristickým znakom profesionálnej praxe, v ktorom sestry poskytujú spätnú väzbu kolegyniam o kvalite ošetrovateľskej starostlivosti meranej podľa profesionálnych štandardov praxe (Colella et al., 2021). Napriek odporúčaniam profesijnými sesterskými organizáciami sa hodnotenie peer review v ošetrovateľstve implementovalo iba v minimálnej miere (DuBose, 2021). Spätná väzba v rámci peer review hodnotenia zvyšuje motiváciu sestier, výkonnosť tímu a následne aj starostlivosť o pacienta (Shi Hong Wong, Shore, 2022); podporuje rast a profesionálny rozvoj sestry (Gnilka, 2018).

Limity

Veľkosť vzorky, veková homogénnosť hodnotiacich sestier a použitie nevalidovaného nástroja limitujú zovšeobecniteľnosť výsledkov štúdie. I napriek týmto obmedzeniam považujeme výsledky pilotnej štúdie i aktuálnosť témy za veľmi prínosné pre ošetrovateľskú prax.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- BERGUM S.H., CANAAN T., DELEMOS C.H. et al. Implementation and evaluation of a peer review process for advanced practice nurses in a university hospital setting. *J Am Assoc Nurse Pract.* 2017; 29 (7): 369-374. doi: 10.1002/2327-6924.12471
- BOWEN BRADY H.M., HAAG-HEITMAN B., HUNT V., et al. Asking for Feedback: Clinical Nurses' Perceptions of a Peer Review Program in a Community Hospital. *JONA The Journal of Nursing Administration.* 2019; 49 (1): 35-41. doi: 10.1097/NNA.0000000000 000705
- COLELLA J., DOUGLAS C., VanBUITENEN N., et al. Establishing Interrater Reliability Within the Advanced Practice Nurse Peer Review Process. *J Nurs Meas.* 2021; 29 (2): 227-238. doi: 10.1891/JNM-D-20-00015.
- DAVIS K., CAPAZZOLI J., PARKS J. Implementing Peer Review: Guidelines for Managers and Staff. *Nursing Administration Quarterly.* 2009; 33 (3): 251-257. doi:10.1097/NAQ.0b013 e3181accb62
- DuBOSE L. Fostering Peer Evaluation Skills in Nursing Students, *Journal of the Arkansas Academy of Science.* 2021; 75 (4): 1-5. doi: doi.org/10.54119/jaas.2021.7509
- GNILKA B.H. *Peer to Peer Review: Professional Development to Improve Feedback Skills and Self-Efficacy.* [The George Washington University: Doctor of Nursing Practice]. 2018. 44 p. [cit. 2024-02-16]. Dostupné na: https://hsrc.himmelfarb.gwu.edu/son_dnp/23
- HAAG-HEITMAN B., BOWEN-BRADY H., HUNT V., et al. Asking for Feedback: Clinical Nurses' Perceptions of a Peer Review Program in a Community Hospital. *The Journal of Nursing Administration.* 2018; 49 (1): 35-41. doi:10.1097/NNA.0000000000000705
- HAAG-HEITMAN B., GEORGE V. Nursing peer review: Principles and practice. *American Nurse Today.* 2011; 6 (9): 48-53.
- HULKOVÁ V. Sesterské peer review ako proces hodnotenia profesionálnej praxe. *Prohuman.* 2024. [cit. 2024-01-16]. Dostupné na: <https://prohuman.sk/osetrovatelstvo/sesterske-peer-review-ako-proces-hodnotenia-profesionalnej-praxe>
- JONI T. Peer assessment practices in nurse education: An integrative review. *Nurse Education Today.* 2018; 71: 266-275. doi.org/10.1016/j.nedt.2018.09.017
- MATUŠČÁKOVÁ Z. O otvorenej komunikácii v práci: Spätná väzba je dialóg, ktorý zahŕňa aj počúvanie. *Forbes.* 2023. [cit. 2024-01-22]. Dostupné na: www.forbes.sk/o-otvorenej-komunikacii-v-praci-spatna-vazba-je-dialog-ktory-zahrna-aj-pocuvanie/
- MURDOCK S.K. *A Program to Prepare Frontline Nurse Leaders for Peer Review.* [University of New Hampshire, Durham. DNP Scholarly Projects]. 2018. [cit. 2024-01-16]. Dostupné na: https://scholars.unh.edu/scholarly_projects/7
- MURPHY J., LUNG Ch., BOERGER J.A., et al. Comprehensive nursing peer review: Our voice, our practice, our growth. *Nursing Management.* 2018; 49 (8): 49-33. doi: 10.1097/01.NUMA.0000542301.90248.30
- Nursing peer review: Principles and practice. American Nurse.* 2011. [cit. 2024-02-16]. Dostupné na: <https://www.myamericannurse.com/nursing-peer-review-principles-and-practice/>
- PFEIFFER J.A., WICKLINE M.A., DEETZ J., et al. Assessing RN-to-RN Peer Review in clinical units. *J Nurs Manag.* 2012; 20 (3): 390-400. doi: 10.1111/j.1365-2834.2011.01321.x.
- SHI HONG WONG B., SHORE S. Nursing students' experiences and perception of peer feedback: A qualitative systematic review. *Nurse education today.* 2022; 116: 105469. doi.org/10.1016/j.nedt.2022.105469
- SVETIC CISIC R., FRANKOVIC S. Using Nursing Peer Review for Quality Improvement and Professional Development with Focus on Standards of Professional Performance. *Nursing and Health.* 2015; 3 (5): 103-109. doi: 10.13189/nh.2015.030501

- TORNWAL J., McGAUGHY M., SCHUBERT C. *Factors That Motivate Students to Provide Supportive Peer Feedback. Nurse Educator.* 2022; 47 (2): 114-119. doi: 10.1097/NNE.0000000000001043
- WHITNEY K., HAAG-HEITMAN B., CHISHOLM M., et al. *Nursing Peer Review Perceptions and Practices: A Survey of Chief Nurse Executives. J Nurs Adm.* 2016; 46 (10): 541-548. doi: 10.1097/NNA.0000000000000399