

Posudek Diplomové práce Bc. Kláry Rynešové na téma „Nároky profese operátora tísňové linky zdravotnické záchranné služby“

FF UK, Praha 2019

Jak píše sama autorka diplomové práce „práce ve zdravotnictví je obecně velmi náročná pracovní profese“. Jde o práci nejen fyzicky, ale velmi často psychicky extrémně náročnou, kdy se zdravotníci setkávají s nejtěžšími momenty v životě, s těžkým zraněním, potřebou rychle reagovat, nést odpovědnost za druhé a samozřejmě s tématem smrti. Profese operátorů na lince záchranné služby je o to náročnější, že sice jako zasahující nejsou v přímém kontaktu s lidmi, kteří o pomoc volají, na druhou stranu nesou velkou odpovědnost právě v míře rozhodování, co teď, jak dál aniž by do celého procesu mohli zasáhnout. Autorkou předkládaná diplomová práce se tedy jeví jako nejen zajímavá, ale především přínosná.

Diplomová práce má charakteristické členění na teoretickou část, v počtu 35 stran a empirickou část v počtu 23 stran s následnou diskusí.

Teoretická část je členěna na čtyři základní kapitoly. Nejrozsáhlejší a obsahově nejvýznamnější první kapitola se věnuje pracovní činnosti operátora tísňové linky ZZS a jejím podmínkám. Autorka popsal nejen specifika práce včetně typu volání a jejich specifik. Druhá kapitola se věnuje stresu u operátorů a jeho negativním důsledkům. V třetí kratší kapitole jsou popsány klíčové momenty v kontextu charakteristiky operátorů a jejich kompetencí. Teoretickou část práce uzavírá kapitola věnována péči o zaměstnance.

Cílem empirické části práce bylo zmapování sociálních kompetencí operátora tísňové linky ZZS, které umožňují lepší zvládnání každodenní specifické zátěže, čili sociální kompetence, u kterých se předpokládá, že souvisejí s celkovou životní i pracovní spokojeností. V rámci výzkumného šetření byly použity dva standardizované psychologické dotazníky, které byly doplněny o otázky na sociodemografické charakteristiky výzkumného souboru. Celá výzkumná baterie byla převedena do elektronické podoby, kde byla i administrována. Anonymní výzkumný soubor tvořilo celkem 47, operátorů z toho 33 žen a 14 mužů.

V rámci hodnocení teoretické části diplomové práce musím konstatovat, že byla pojata přehledně, jediné, co bych autorce vyčetla, s ohledem na téma práce, je velmi strohá kapitola věnující se péči o zaměstnance. Empirická část je taktéž zpracována přehledně do grafů a tabulek s komentáři a vyhodnocením v závěrečné diskusí. Četné limity své práce autorka sama reflektovala na závěr práce. V celkovém hodnocení bych ale autorce vyčetla drobné nedostatky např. chybějící číslování stránek, které zhoršují celkovou orientaci v práci. Taktéž jsem nedohledala některé citované zdroje (např. Gurnáková 2013). V rámci obhajoby práce bych ráda od autorky slyšela její názor na to, proč operátoři patří k nejrizikovější skupině lidí s rozvojem PTSD ve srovnání se záchranáři či zdravotními sestrami.

V rámci hodnocení musím konstatovat, že práce splňuje nároky kladené na diplomovou práci, navrhovaná známka velmi dobře.

V Praze dne 15.1.2019

MUDr. Gabriela Šivicová

