

## Oponentský posudek

na diplomovou práci **Bc. Marie Bílkové**,  
studentky Fakulty humanitních studií UK v Praze, obor Řízení a supervize v sociálních a  
zdravotnických organizacích

### **Evaluace dobrovolnického programu „Dobrovolníci v nemocnicích“**

Vzhledem k narůstajícímu počtu nemocnic s dobrovolnickým programem a zájmu koordinátorů a managementu zdravotnických zařízení o vyhodnocení jeho přínosů, náročnosti a případných rizik je zvolené téma diplomové práce velmi aktuální. Zároveň si autorka zvolila výzkum v oblasti, která v ČR není dosud dostatečně zmapovaná a kde není k dispozici mnoho informačních zdrojů. Z tohoto hlediska by mohla být její práce průkopnická.

Teoretická část práce bohužel vykazuje řadu nedostatků a rezerv, týkajících se jak zpracování teoretických informací o pozici dobrovolnictví ve zdravotnictví tak speciálně o metodice implementace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních. Autorka si neporadila příliš dobře s teoretickými zdroji práce, v přehledu literatury jí chybí některé podklady, které jsou dostupné a které mohly přispět k lepšímu popisu situace a vývoje programu u nás. Chybí jasné a přesné vysvětlení některých důležitých termínů týkajících se pozice zdravotnického dobrovolnického programu ve vztahu k neziskovému sektoru v ČR, k akreditaci nestátních neziskových organizací vysílajících dobrovolníky do zdravotnických zařízení a k systému řízení programu samotnými nemocnicemi. V teoretické části dále citelně chybí zřetelná vazba a adekvátní terminologická provázanost s materiálem MZČR „Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů“ (v seznamu literatury není navíc ani přesně uveden název ani odkaz na kompletní podobu metodiky) a s navazující nově tvořenou „Metodikou evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních“. Poněkud zavádějící je, že se autorka v textu často odkazuje na řízení nebo evaluaci dobrovolnických programů v neziskových organizacích, přičemž centrem její práce je dobrovolnický program ve zdravotnickém zařízení jako takový, kde neziskový sektor je jen jednou z částí celého systému. Srozumitelný popis a rozbor tohoto faktu je důležitý, protože míra a funkčnost spolupráce mezi zdravotnickým zařízením a nestátní neziskovou organizací se obvykle významně promítá do výsledků hodnocení programu. Pro neznalého čtenáře tak teoretická část práce neposkytuje dostatečný základ pro porozumění souvislostem, vyplývajícím z empirické a analytické části práce. Vzhledem k tomu, že druhá část výzkumného cíle se týká ověření části nově tvořené Evaluační metodiky pro dobrovolnické programy ve zdravotnických zařízeních MZČR, popis alespoň základní struktury a koncepce evaluační metodiky by měl být nezbytnou součástí výchozí teoretické části, v práci ale chybí ač je zřejmé, že s tímto zdrojem evidentně pracovala. Autorka měla k dispozici dosud nezveřejněnou metodiku jako zdroj informací pro pilotní ověření jedné z jejích částí a poněkud problematické je, že si již neověřila skutečnost, že ke zveřejnění metodiky nedošlo před dokončením diplomové práce.

Pro realizaci empirické části si autorka vybrala dva nástroje – dotazníkovou část ověřované evaluační metodiky a jejich vyzkoušení v praxi u dlouhodobě fungujícího dobrovolnického programu ve Fakultní nemocnici Brno. Výzkumná část předpokládala značné pracovní nasazení a velké časové nároky, z práce je evidentní, že přípravě, realizaci a vyhodnocení

dotazníkového výzkumu věnovala autorka na rozdíl od teoretické části velkou pozornost a odvedla dobrou práci. Výstupy zpracovala důkladně, věnovala se i analýze zjištěných výsledků a vzájemnému porovnání souvisejících otázek. Práce obsahuje řadu názorných a dobře okomentovaných grafů. Tato část práce je dobře využitelná pro praxi, neboť baterie otázek 4 typů dotazníků byla podrobena důkladné analýze. Zajímavým prvkem v práci je porovnání získaných výsledků z testovaných dotazníků metodiky 2010 s výstupy z předchozí evaluace z roku 2007, kde byly použity 4 typy dotazníků, doporučené v „Praktickém průvodci programem Dobrovolníci v nemocnici“ (Hestia NDC a FN Motol, 2004 a 2005). Tento informační zdroj není v práci uveden. Mé připomínky k empirické části se týkají formální stránky zpracování s ohledem na zveřejnění názvů jednotlivých klinických pracovišť. Domnívám se, že by práce splnila stejný účel, ale působilo by profesionálnější dojmem, kdyby autorka nahradila názvy pracovišť anonymními indexy. V části srovnávací evaluaci 2007 a 2010 mohly být pro větší názornost a pro nejdůležitější oblasti s výhodou použity porovnávací grafy. Závěrečné zhodnocení významu a náročnosti hloubkové evaluace je důležitým aspektem, je však deformované autorčiným zúženým pohledem na souvislost pouze s neziskovým sektorem.

Potenciál strategicky důležité práce pro aktuální situaci dobrovolnictví ve zdravotnictví bohužel nebyl naplněn. Práce působí celkově nevyváženě. Autorka na jedné straně věnovala mnoho času detailům a výsledkům konkrétního dotazníkového hodnocení, na straně druhé nedostatečně zpracovala celkový kontext evaluace a evaluační metodiky pro dobrovolnické programy ve zdravotnictví jako takovém, což si zvolila názvem své práce.

I přes řadu kritických výhrad k teoretické části práce se domnívám, že hlavně její empirická část je zpracovaná dobře a zaslouží ocenění. Proto doporučuji práci k obhajobě.

Po zvážení všech dílčích faktorů (nedostatky v teorii, nevyužití potenciálu v rozpracování aktuálních informačních zdrojů, výsledná nevyváženost daná orientací na detail výsledku na úkor koncepčního pohledu a investice do náročné přípravy a zpracování dotazníkového výzkumu) však hodnotím práci stupněm

## **DOBŘE**

### Otázky k zodpovězení při obhajobě:

- Jaké jsou praktické rozdíly mezi jednotlivými modely řízení dobrovolnických programů ve zdravotnictví? Jaké je metodikou doporučené složení realizačního týmu dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení a co je náplní jednotlivých rolí?
- Kam spadá kompetence a zodpovědnost za nastavení, provedení a vyhodnocení evaluačního procesu dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení a jaký postup pro nastavení systému evaluace dobrovolnického programu byste doporučila pro model řízení vycházející ze spolupráce velkého státního zdravotnického zařízení s malou nestátní neziskovou organizací?

Oponentský posudek vypracovala:

MUDr. Ivana Kořínková

V Praze, dne 11. 10. 2011