

# **Posudek vedoucího diplomové práce**

## **Magisterský program RS UK FHS v Praze**

Název práce: **Evaluace dobrovolnického programu. „Dobrovolníci v nemocnici“**

Jméno studenta: **Bc. Marie Bílková**

Zaměření studia: řízení

Posudek vypracoval(a): Jiří Šafr

Datum: 15. 11. 2011

Předložená diplomová práce se věnuje dobrovolnictví v nemocničním prostředí. Práce je standardně členěna na dvě části. V první rekapitulační části jsou uvedeny všeobecné informace o dobrovolnictví se zaměřením na situaci v ČR a oblast zdravotnictví, management dobrovolníků a evaluace. Zvláštní pozornost je zde věnována problematice evaluačního výzkumu.

Dále v praktické části autorka zkoumá data z evaluačního šetření z roku 2010, které doplňkově porovnává s výsledky obdobného šetření z roku 2007. Tématicky je zde rozdělena na dvě části. Zaprvé, analýzu dat z „hloubkové“ evaluace pomocí dotazníkového šetření ve FN Brno, které zkoumalo názory a zkušenosti čtyř aktérů: dobrovolníků, jejich koordinátorů, kontaktních osob na jednotlivých klinikách a zdravotnického personálu. Druhá oblast, kterou si diplomantka vytkla za cíl, je otestování a posouzení využitelnosti této metodiky „hloubkové“ evaluace v praxi. Jak uvádí, jde o evaluaci samotného evaluačního nástroje – přesněji bychom tedy mohli hovořit o meta-evaluaci, jejímž cílem bylo ověřit, zda Ministerstvem zdravotnictví doporučený evaluační nástroj je v praxi použitelný k měření efektivnosti dobrovolnického programu v nemocnicích. Autorka si dále stanovila za úkol tento nástroj odladit a případně navrhnout jeho modifikace. Závěrečná část uvádí zkušenosti a formuluje doporučení využití dotazníků.

Text splňuje formální náležitosti diplomové práce. Poznámkový a odkazový aparát se řídí platnými normami. V práci se bohužel místy objevují překlepy a špatná shoda podmětu s přísudkem. Mám také několik výhrad ke zpracování a strukturaci textu. Místy je text strukturován příliš schématicky, např. vysvětlení pojmů na str. 13 v 2.1.1. Definice a terminologie (takto slovníkově snad pouze v příloze). V práci navíc vidím několik věcně sporných momentů, jimž se dále věnuji podrobněji.

Problematika evaluačního výzkumu je velmi specifická disciplína a rozhodně jí po metodologické stránce nelze odbýt jen poněkud vágním popisem z jednoho sekundárního pramene (na straně 24). Smyslem evaluačního výzkumu je zhodnocení programu, tedy přínos programu pro jednotlivé zainteresované strany (čemu se věnují pracovníci ve vztahu k dobrovolníkům). Tuto perspektivu v práci explicitně nenacházíme, neznamená to však, že by autorka takto nepostupovala. V závěru bych proto uvítal jasnější shrnutí přínosu či nedostatků programu pro jednotlivé

zainteresované strany, porovnání skutečnosti a standardu (tedy těch kritérií od zadavatele, tj. MZ). Oceňuji zejména porovnání výsledků 4 zainteresovaných stran na implementaci dobrovolnického programu v letech 2007 a 2010 (kapitola 3.4). Přesto převažující celkový dojem z práce je, že je psána především z perspektivy dobrovolníků.

Na zpracování této diplomové práce je třeba vyzdvihnout skutečnost, že diplomantka spolupracovala s FN Brno dlouhodobě, zúčastnila se všech fází výzkumu a přímo se podílela na zavádění a jeho vyhodnocení. Práce si s ohledem na komplexnost problematiky (4 zainteresované strany) klade velké cíle – především zhodnocení použité formy evaluačního výzkumu, tedy silné a slabé stránky použité metodiky. Tento úkol byl dle mého soudu naplněn však pouze jen z části. Postrádám diskusi jiných forem evaluace (Byly použity? Jaké?) a dále jasné zhodnocení metodiky. S tím pochopitelně souvisí i posouzení vhodnosti použití samotného dotazníkového šetření (které je v textu jaksi apriori automaticky považována za bezproblémovou).

Shrnující interpretace výsledků a syntéza poznatků ve vztahu k vytýčeným otázkám je slabší. Nejsou zcela zhodnoceny silné a slabé stránky zvoleného evaluačního postupu a jak odpovídají na kritéria zadané ministerstvem.

Co je však klíčové, v práci chybí představení jednotlivých kritérií stanovených Ministerstvem zdravotnictví ČR v „Metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních“, na kterou je v literatuře odkazováno. V důsledku toho pak čtenář nemá k dispozici diskusi, zda tato kritéria byla v dotazníkové evaluaci adekvátně operacionalizovaná. V neposlední řadě pak pouhé zhodnocení naplnění těchto kritérií v FN Brno není příliš konkrétní.

Co se týče samotné dotazníkové metody, nedošlo k úplnému zhodnocení kritériálního, tj. obecně, zda jsou adekvátně operacionalizovaná jednotlivá kritéria evaluace vymezené MZ. Zadruhé, pak konkrétně pro jednotlivé otázky v dotazníku, zde schází kritické zhodnocení, ať už jde například o posouzení srozumitelnosti (tvrzení na straně 82 jsou neuspokojivá), odpovědných škál, a samotné únosnosti délky dotazníku (ten se mi zdá, při 68 otázkách, příliš dlouhý). V této souvislosti by v práci byla vhodná např. tabulka s prvním sloupcem kritéria MZ, druhým otázky dotazníku a ve třetím sloupci zhodnocení validity.

K zodpovězení otázky použitelnosti dotazníkové evaluace k měření efektivnosti si autorka vytýčila otázky dílčí (s. 28-29) sledující rychlost použití a smysluplnost dotazníků pro respondenty, možnost realizace evaluace vlastními silami dobrovolnického centra, zda metodika obsahuje návod na zpracování dat z dotazníků, a kde je možné výsledky z evaluace použít. Tyto otázky odpovídají na použitelnost nástroje evaluace/ efektivnosti programu pouze okrajově a nepřímou. Navíc pouhé obecné konstatování v závěru, že „metodika je použitelná“ (na straně 87), je neurčité.

Celkově práce působí dojmem, že autorka místy zaměňuje „metodiku hloubkového dotazování“ se samotnou evaluací (rozuměj zhodnocení) evaluačního programu dle kritérií MZ.

*Otázky k obhajobě:*

1. Jaké formy evaluačního výzkumu diplomantka zná, a které z nich by byly vhodné k použití k evaluaci dobrovolnického programu v nemocničním prostředí? V čem spočívá „hloubková“ evaluace (strana 18 a jinde)? Jaká jiná metoda evaluačního šetření byla případně ve FN Brno použita (představeno je pouze dotazníkové šetření)? Co je přínosem programu dobrovolnictví pro nemocnici? Kde lze případně spatřovat možná rizika a bariéry jeho úspěšného zavedení?
2. Do jaké míry je navržený evaluační výzkum využitelný pro měření efektivity dobrovolnického programu? Je tedy nová metodika pro evaluaci dobrovolnických programů, kterou doporučuje Ministerstvo zdravotnictví, vhodným prostředkem pro měření efektivnosti, zvláště její část zaměřená na dotazníkové šetření?
3. V čem na základě osobní zkušenosti spatřuje autorka přínos, ale i potenciální rizika (silné a slabé stránky), dobrovolnického programu ve vztahu k pacientům?

*Celkové hodnocení práce:*

Marie Bílková ve své diplomové práci předvedla, že umí formulovat výzkumný problém, vyhledat informace z relevantní odborné literatury, stanovit si cíle analýzy. Prokázala zájem a schopnost podílet se na přípravě výzkumu, sběru dat a následné deskriptivní analýzy. I přes výše uvedené výhrady diplomovou práci doporučuji k obhajobě s návrhem na hodnocení „velmi dobře“.

Podpis: