



Posudek oponenta závěrečné práce (bakalářská práce, diplomová práce)

Název práce: Přístup operátora zdravotnického operačního střediska k volání suicidálního pacienta

Autor práce: Bystrík Ivanov

Studijní program/studijní obor: Zdravotnické záchranářství

Akademický rok: 2022/2023

Vedoucí práce: Mgr. Jindra Holeková, Dis

Oponent práce: Mgr. Renata Doležalová

Kritéria hodnocení práce	Hodnocení					
	A	B	C	D	E	F
<i>Výstižnost anotace</i>			X			
<i>Úvod práce</i>		X				
Teoretická část						
<i>Kvalita, odborná úroveň, vztah k tématu</i>				X		
<i>Členění a návaznost kapitol, provázanost s průzkumnou/praktickou částí*</i>				X		
<i>Práce s odbornou literaturou, současný stav poznání</i>				X		
Metodika						
<i>Cíle práce</i>			X			
<i>Výzkumné/průzkumné otázky, event. hypotézy u diplomových prací</i>			X			
<i>Vhodnost a správnost použitých metod*</i>		X				
<i>Popis, vysvětlení použitých metod</i>			X			
Prezentace a interpretace výsledků						
<i>Správnost, přesnost</i>		X				
<i>Přehlednost, jasnost*</i>			X			
Diskuze						
<i>Kvalita, odborná úroveň</i>				X		
<i>Práce s odbornou literaturou, srovnání s jinými výsledky*</i>			X			
Závěr						
<i>Shrnutí zjištěných skutečností</i>				X		
<i>Dosažení stanovených cílů*</i>			X			
<i>Význam pro praxi, další perspektiva zpracování</i>			X			
Formální stránka práce						
<i>Formální úprava*</i>					X	
<i>Stylistika</i>					X	
<i>Gramatika a pravopis*</i>					X	
<i>Kvalita obrázků, grafů, tabulek, příloh</i>		X				
<i>Rozsah práce*</i>	X					

* Pokud oponent práce vyhodnotí 4 a více kritérií označených hvězdičkou jako hraniční, měla by být závěrečná práce celkově hodnocena F.

Zachování anonymity respondentů a zařízení, kde probíhá výzkum/průzkum*: respondenti ano

Míra shody je 1 %. Závěrečná práce není plagiát.

Stručné slovní vyjádření k hodnocení závěrečné práce:

Student si zvolil velmi zajímavé a důležité, avšak těžké téma. Problematika komunikace a navození důvěry s osobou demonstrující úmysl sebevraždy je náročná i pro zkušené operátory. V praxi se s uvedenou situací setkávají velmi zřídka, protože nejčastěji je událost ohlášena na tísňovou linku PČR, případně záchrannou službu kontaktují rodinní příslušníci. Důkazem náročnosti je i modelová situace průzkumné části, která byla primárně použita na soutěži operátorů ZOS. Student v práci uvádí: „*tento konkrétní úkol činil operátorům značné obtíže*“ a „*pouze 1 z 8 operátorů řešil tuto situaci úspěšně*“. Použití shodné modelové situace a výběr průzkumného vzorku není proto zcela vhodné, předem se dá predikovat výsledek. Modelová situace je sama o sobě složitá (neznalost místa události, nefunkční jiné technické prostředky napomáhající lokalizaci, požadavek na znalost typových činností IZS) a studenti 2. ročníku neznají zatím ani základní principy příjmu tísňové výzvy a komunikace v průběhu procesu.

V teoretické části jsou největší oporou dva zdroje (Franěk, 2022 a Špatenková, 2017). Některé pasáže jsou (a to i dále v průzkumné části) psány ne zcela srozumitelně a s určitými nepřesnostmi (např. 2.2.1 vzdělávání operátorů zdravotnického operačního střediska, část o zdravotnické dokumentaci v 2.2.2 či 5.3 jaké chyby dělají studenti při komunikaci se suicidálním pacientem atd.). Vzhledem k zaměření práce mohlo být věnováno více pozornosti přístupu operátora ZOS při příjmu tísňové výzvy a principům komunikace, vhodná by byla větší provázanost s pododdílem telefonické krizové intervence.

K průzkumné části mám dále tyto připomínky:

- chybí informace, zda FZS souhlasila s průzkumem,
- mohly být lépe popsány podmínky za jakých probíhala modelová situace (prostředí, přítomnost dalších přihlížejících osob, stanovení časového limitu pro vedení hovoru),
- definováno 17 hodnotících kritérií, ve formuláři jich je uvedeno 18 a z toho tři jsou víceméně zaměřeny na bagatelizaci,
- interpretace výsledků v grafech je v relativní četnosti, ve slovním komentáři pod grafem naopak pouze v četnosti absolutní, což zhoršuje orientaci při čtení výsledků,
- u hodnotícího kritéria č. 8 (apel na rodinu) je slovní interpretace výsledku vyšší, než celkový počet respondentů,
- kritérium č. 2 a č. 3 nelze považovat za specifikum při příjmu tísňové výzvy, protože lokalizace události je základní a nezbytný parametr všech tísňových hovorů,
- kritérium č. 1 nebylo zakomponováno v žádné průzkumné otázce.

Kladně hodnotím, že si student uvědomil, že není možné všechny parametry hodnotit napoprvé, a tak kromě pozorování byly veškeré hovory nahrávány a opětovně hodnoceny.

V celé práci (a to již od titulního listu) je větší množství, domnívám se, že mnohdy zbytečných formálních nedostatků, např. interpunkční znaménka, psaní malých a velkých písmen, překlepy, zarovnání odrážek, velikost písma, odkazy na přílohy nejsou označeny v posloupném pořadí (B, C, A), na přílohu D chybí odkaz úplně atd. Naopak oceňuji, že student použil v příloze A–C obrázky z vlastních zdrojů. Rovněž není dodržena citační norma: odkazy v textu nesouhlasí se seznamem literatury, např. Ráž (2022) či Šeblová (2013). Vodáčková (2007) nebo Šrámková (2015) naopak v seznamu použité literatury chybí.

I přes uvedené skutečnosti doporučuji práci k obhajobě.



Doplňující otázky pro obhajobu závěrečné práce:

1. Proč jste průzkumnou část realizoval u studentů 2. ročníku, kteří zatím neznají základní principy příjmu tíšňové výzvy a komunikace? Případně proč jste pro ně modelovou situaci neupravil, když jste znal nepříznivé výsledky soutěže operátorů ZOS?
2. Vysvětlíte Váš argument: „Jedinou chybou, které se studenti dopouštěli byla bagatelizace. Tento fakt je možné vysvětlit tím, že studenti za sebou neměli 12hodinovou směnu (případně více 12hodinových směn) na ZOS. Nebyli unavení prací na ZOS.“ Vy se domníváte, že k podceňování a zlehčování situace dochází u operátorů, kteří mají dostatečný prostor k odpočinku a proč?
3. V Příloze D máte přepis jednoho proběhlého hovoru. Proč jste vybral právě tento? Je od ostatních něčím odlišný či výjimečný?

Výsledná klasifikace (A, B, C, D, E, F)	D
---	----------

Dne: 19. 5. 2023

Mgr. Renata Doležalová v.r.

