

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

Studijní program: Specializace ve zdravotnictví B 5345

Barbora Rybová

Studijní obor: Zdravotnický záchranář 5345R021

**INDIVIDUÁLNÍ VÝKONNOST A TÝMOVÁ
SPOLUPRÁCE V POSÁDCE ZÁCHRANNÉ SLUŽBY**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Ing. Klára Gillernová

Plzeň 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a všechny použité zdroje jsem uvedla v seznamu použitých zdrojů.

V Plzni dne 30. 7. 2021

.....

vlastnoruční podpis

ABSTRAKT

Příjmení a jméno: Rybová Barbora

Katedra: Katedra záchranářství, diagnostických oborů a veřejného zdravotnictví

Název práce: Individuální výkonnost a týmová spolupráce v posádce záchranné služby

Vedoucí práce: Ing. Klára Gillernová

Počet stran – číslované: 97

Počet stran – nečíslované (tabulky, grafy): 22

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 42

Klíčová slova: zdravotnická záchranná služba, týmová spolupráce, komunikace, stres, fyzická zdatnost

Souhrn:

Bakalářská práce na téma Individuální výkonnost a týmová spolupráce v posádce záchranné služby nabízí vhled do problematiky týmové spolupráce výjezdových skupin. Cílem této práce je analyzovat a pojmenovat faktory ovlivňující týmovou spolupráci členů ve výjezdové skupině ZZS. Cíli je podřízena i struktura bakalářské práce. Ta je rozdělena na dvě části. Část teoretická vymezuje pojmy spojené s činností ZZS, charakterizuje práci členů výjezdových skupin, individuální výkonnost, zabývá se týmovou spoluprací i faktory mající vliv na práci výjezdové skupiny. Úkolem praktické části je získat potřebná data prostřednictvím rozhovorů k problematice individuální výkonnosti a týmové spolupráce mezi zdravotnickými záchranáři a řidiči.

ABSTRACT

Surname and name: Rybová Barbora

Department: Faculty of Health Care Studies

Title of thesis: Individual performance and team cooperation in rescue service crew

Consultant: Ing. Klára Gillernová

Number of pages – numbered: 97

Number of pages – unnumbered (tables, graphs): 22

Number of appendices: 3

Number of literature items used: 42

Keywords: emergency medical service, team cooperation, communication, stress, physical ability

Summary:

Thema Individual performance and team cooperation in rescue service crew in this bachelor thesis offer a view to the problematics of team cooperation in the rescue service crew. The goal of this work is to analyze and name factors affecting the cooperation in the rescue service crew. To achieve such a goal, we structured the thesis in two parts. In the theoretical part, we define notions related to rescue service crew activities. You can also find here characteristics of rescue group member's jobs, individual efficiency, team cooperation, and factors influencing the work of the rescue service crew. The task of the practical part is to get needed data through interviews about problems of individual performance and team cooperation between paramedics and rescue crew drivers.

Poděkování

Ráda bych poděkovala Ing. Kláře Gillernové za odborné vedení této bakalářské práce, za pomoc, ochotu, cenné rady a věnovaný čas.

OBSAH

SEZNAM TABULEK	8
SEZNAM ZKRATEK	11
ÚVOD.....	12
TEORETICKÁ ČÁST	14
1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA	15
1.1 Zdravotnická záchranná služba	15
1.2 Organizace zdravotnické záchranné služby.....	15
1.2.1 Ředitelství	16
1.2.2 Zdravotnické operační středisko	16
1.2.3 Výjezdové základny s výjezdovými skupinami	16
1.2.4 Pracoviště krizové připravenosti	18
1.2.5 Vzdělávací a výcvikové středisko	18
2 PERSONÁLMÍ ZAJIŠTĚNÍ VÝJEZDOVÝCH SKUPIN ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	19
2.1 Zdravotnický záchranář.....	19
2.1.1 Charakteristika a náplň práce zdravotnického záchranáře	19
2.1.2 Kvalifikace k výkonu povolání	20
2.1.3 Kompetence zdravotnického záchranáře.....	21
2.2 Řidič zdravotnické záchranné služby	22
2.2.1 Charakteristika a náplň práce řidiče zdravotnické záchranné služby	22
2.2.2 Kvalifikace k výkonu povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby.....	23
2.2.3 Kompetence řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby.....	24
2.3 Lékař zdravotnické záchranné služby.....	25
2.3.1 Charakteristika a náplň práce lékaře zdravotnické záchranné služby	25
2.3.2 Kvalifikace k výkonu povolání	26
3 SPOLUPRÁCE MEZI ČLENY VÝJEZDOVÝCH SKUPIN ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	27
3.1 Charakteristika činnosti výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby v závislosti na stupni naléhavosti.....	27
3.2 Faktory ovlivňující týmovou spolupráci.....	30
3.2.1 Pracovní zátěž a stres	32
3.2.2 Tělesná zdatnost.....	33

3.3 Spolupráce zdravotnického operačního střediska a výjezdové skupiny zdravotnické záchranné služby	34
PRAKTICKÁ ČÁST	36
4 CÍL A ÚKOLY PRÁCE	37
5 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	38
6 CHARAKTERISTIKA SLEDOVANÉHO SOUBORU	39
7 METODIKA PRÁCE	40
8 PROFILY RESPONDENTŮ	41
8.1 Profil respondenta 1.....	41
8.2 Profil respondenta 2.....	43
8.3 Profil respondenta 3.....	44
8.4 Profil respondenta 4.....	46
8.5 Profil respondenta 5.....	48
8.6 Profil respondenta 6.....	49
8.7 Profil respondenta 7.....	51
8.8 Profil respondenta 8.....	52
8.9 Profil respondenta 9.....	54
8.10 Profil respondenta 10.....	55
8.11 Profil respondenta 11.....	56
8.12 Profil respondenta 12.....	58
9 VÝSLEDKY – ZDRAVOTNICKÝ ZÁCHRANÁŘ	60
10 VÝSLEDKY – ŘIDIČ VOZIDLA ZZS	78
11 DISKUZE	96
ZÁVĚR.....	107
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	109
SEZNAM PŘÍLOH	113

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 – Stupně naléhavosti</i>	29
<i>Tabulka 2 - Profil respondenta 1</i>	41
<i>Tabulka 3 - Profil respondenta 2</i>	43
<i>Tabulka 4 - Profil respondenta 3</i>	44
<i>Tabulka 5 - Profil respondenta 4</i>	46
<i>Tabulka 6 - Profil respondenta 5</i>	48
<i>Tabulka 7 - Profil respondenta 6</i>	49
<i>Tabulka 8 - Profil respondenta 7</i>	51
<i>Tabulka 9 - Profil respondenta 8</i>	52
<i>Tabulka 10 - Profil respondenta 9</i>	54
<i>Tabulka 11 - profil respondenta 10</i>	55
<i>Tabulka 12 - Profil respondenta 11</i>	56
<i>Tabulka 13 - Profil respondenta 12</i>	58
<i>Tabulka 14 – Pracovní pozice</i>	60
<i>Tabulka 15 – Délka pracovního poměru</i>	60
<i>Tabulka 16 – Obměňování VS na výjezdových základnách</i>	61
<i>Tabulka 17 – Obměňování VS</i>	61
<i>Tabulka 18 – Vliv obměňování VS na členy VS</i>	62
<i>Tabulka 19 – Změny v týmové spolupráci</i>	63
<i>Tabulka 20 – Role řidiče</i>	64
<i>Tabulka 21 – Řidič ve VS RV</i>	65
<i>Tabulka 22 – Pracovní výkon a stres</i>	65
<i>Tabulka 23 – záchrana rodinného příslušníka</i>	66
<i>Tabulka 24 – Vedoucí týmu</i>	67
<i>Tabulka 25 – Přítomnost lékaře na výjezdu</i>	68
<i>Tabulka 26 – Fyzická kondice jako důležitý faktor</i>	68
<i>Tabulka 27 – Fyzická kondice u všech členů VS</i>	69
<i>Tabulka 28 – Udržování fyzické kondice</i>	69
<i>Tabulka 29 – Nepravidelné střídání odpočinku a koncentrace</i>	70
<i>Tabulka 30 - Změny během dvanáctihodinové směny</i>	70
<i>Tabulka 31 – Noční práce</i>	71
<i>Tabulka 32 – Výkonnost během nočního výjezdu</i>	71

<i>Tabulka 33 – Ovlivnění pracovního výkonu v noci</i>	72
<i>Tabulka 34 – Nadužívání služeb ZZS</i>	72
<i>Tabulka 35 – Přístup k výzvám</i>	73
<i>Tabulka 36 – Vliv výzev na individuální výkonnost</i>	73
<i>Tabulka 37 – Individuální výkonnost</i>	74
<i>Tabulka 38 – Týmová spolupráce</i>	74
<i>Tabulka 39 – Změna životního stylu</i>	75
<i>Tabulka 40 - Cigarety</i>	75
<i>Tabulka 41 - Káva</i>	76
<i>Tabulka 42 – Energetické nápoje</i>	76
<i>Tabulka 43 – Vliv nedostatku vypité kávy/ energetických nápojů na pracovní výkon</i>	77
<i>Tabulka 44 – Pracovní pozice</i>	78
<i>Tabulka 45 – Délka pracovního poměru</i>	78
<i>Tabulka 46 – Obměňování VS na výjezdových základnách</i>	79
<i>Tabulka 47 – Obměňování VS</i>	80
<i>Tabulka 48 – Vliv obměňování VS na členy VS</i>	81
<i>Tabulka 49 – Pracovní výkon a stres</i>	81
<i>Tabulka 50 – Záchrana rodinného příslušníka</i>	82
<i>Tabulka 51 – Změna individuální výkonnosti na výjezdu s lékařem</i>	83
<i>Tabulka 52 – Řidič ve VS RV</i>	84
<i>Tabulka 53 – Stres ve VS RV</i>	85
<i>Tabulka 54 – Fyzická kondice jako důležitý faktor</i>	86
<i>Tabulka 55 – Fyzická kondice u všech členů VS</i>	86
<i>Tabulka 56 – Udržování fyzické kondice</i>	87
<i>Tabulka 57 – Nepravidelné střídání odpočinku a koncentrace</i>	87
<i>Tabulka 58 – Změny během dvanáctihodinové směny</i>	88
<i>Tabulka 59 – Noční práce</i>	88
<i>Tabulka 60 – Výkonnost během nočního výjezdu</i>	89
<i>Tabulka 61 – Ovlivnění pracovního výkonu v noci</i>	89
<i>Tabulka 62 – Nadužívání služeb ZZS</i>	90
<i>Tabulka 63 – Přístup k výzvám</i>	90
<i>Tabulka 64 – Vliv výzev na individuální výkonnost</i>	91

<i>Tabulka 65 - Individuální výkonnost</i>	<i>91</i>
<i>Tabulka 66 - Týmový spolupráce.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabulka 67 – Změna životního stylu</i>	<i>92</i>
<i>Tabulka 68 - Cigarety.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabulka 69 - Káva</i>	<i>94</i>
<i>Tabulka 70 – Energetické nápoje</i>	<i>94</i>
<i>Tabulka 71 – Vliv nedostatku vypité kávy/energetických nápojů na pracovní výkon</i>	<i>95</i>

SEZNAM ZKRATEK

ARS	Akutní reakce na stres
ČR	Česká republika
IZS	Integrovaný záchranný systém
KPR	Kardiopulmonální resuscitace
LZS	Letecká záchranná služba
PTST	Posttraumatická porucha
PKP	Pracoviště krizové připravenosti
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RV	Rendez – vous
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
VS	Výjezdová skupina
VVS	Vzdělávací a výcvikové středisko
ZOS	Zdravotnické operační středisko
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

ÚVOD

Současná doba v oblasti urgentní medicíny řeší mimo jiné vztah záchranář – pacient, prevence, syndrom vyhoření. Málokdo se ale zajímá o to, jak spolu vycházejí členové výjezdových skupin, zda je spolupráce nastavena tak, aby byla efektivní a komfortní pro nemocného a zároveň motivací pro zdravotníka. Myšlenka na toto téma mi proběhla hlavou několikrát v průběhu tříletého studia oboru Zdravotnický záchranář, zejména v době odborných praxí na záchranné službě Karlovarského kraje.

Volba tématu bakalářské práce tak byla jasná. Chtěla jsem nahlédnout do práce záchranářů i z jiné strany, než je obvyklé. Sama jsem přesvědčena, že dobře fungující tým dokáže pozvednout úroveň práce celé organizace. Zejména pak tam, kde na prvním místě stojí pacient. V praxi jsem měla štěstí na výborné výjezdové skupiny, kde jsem se setkala nejen se zkušenými zdravotníky, s velmi erudovanými záchranáři, ale i s příjemnou atmosférou a neskutečným nasazením. Chyběl mi čas, kdy bych pozorováním, otázkami získala informace. Rozhodla jsem se, že praxi si sama sobě dokončím touto prací. Objasňujeme charakteristiku práce na zdravotnické záchranné službě, mapujeme faktory, podněty, které týmovou spoluprací výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby ovlivňují.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. První kapitola teoretické části se věnuje zdravotnické záchranné službě a legislativě s ní spojenou, organizační struktuře zdravotnické záchranné služby, včetně popisu jednotlivých výjezdových skupin. V druhé kapitole je představeno personální zajištění výjezdových skupin, kde se kromě kompetencí a kvalifikace k výkonu povolání zdravotnického záchranáře, lékaře a řidiče zdravotnické záchranné služby pojmenovává charakteristika a náplň práce jednotlivých pracovních pozic. V poslední kapitole se popisují spolupráce mezi členy výjezdových skupin, charakteristika činnosti výjezdových skupin a faktory, které ovlivňují spolupráci členů výjezdových skupin. Zmiňuje se zde především komunikace, stres i pracovní zátěž a fyzická zdatnost. Posledním bodem teoretické části je spolupráce mezi výjezdovými skupinami a zdravotnickým operačním střediskem.

Pro praktickou část byl zvolen kvalitativní výzkum formou rozhovorů. Práce se zaměřuje na zdravotnické záchranáře a řidiče zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje. Hlavním cílem praktické části je pojmenovat faktory ovlivňující

týmovou spolupráci. K jeho dosažení bylo stanoveno osm dílčích cílů zaměřených na obměňování členů výjezdových skupin, na zjištění, jaké rozdíly jsou ve spolupráci mezi výjezdovou skupinou rychlé zdravotnické pomoci a výjezdovou skupinou Rendez – vous, na zjištění, zda má fyzická kondice vliv na individuální výkonnost, jak ovlivňuje stres individuální výkonnost členů výjezdové skupiny, zda má délka pracovní doby vliv na individuální výkonnost členů výjezdové skupiny. Zaměřili jsme se na ovlivnění individuální výkonnosti noční prací, na zjištění, jaký vliv má nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby na individuální výkonnost členů výjezdové skupiny, a jak práce u zdravotnické záchranné služby změnila životní styl pracovníků.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA

Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě jasně vymezuje pojem Zdravotnická záchranná služba a definuje její činnost i organizaci.

Zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“) poskytuje na základě tísňové výzvy na národní číslo tísňového volání 155 a evropské číslo tísňového volání 112 přednemocniční neodkladnou péči jedincům se závažným postižením zdraví nebo těm, kteří jsou ohroženi na životě, přímo na místě události. Tato služba se stala nepostradatelnou součástí nejen zdravotního systému České republiky (dále jen „ČR“), ale i bezpečnostní politiky státu. Organizace systému přednemocniční neodkladné péče v ČR je totiž na velmi dobré úrovni. Zajišťuje jak každodenní zdravotní péči, tak připravenost na řešení mimořádných událostí. ZZS se řadí mezi základní složky integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) spolu s Hasičským záchranným sborem ČR, jednotkami požární ochrany zařazenými do plošného pokrytí a Policií ČR. (1,2)

1.1 Zdravotnická záchranná služba

ZZS zajišťuje trvalý příjem tísňového volání, vyhodnocení stupně naléhavosti a následné vyslání výjezdových skupin včetně jejich operačního řízení, organizuje a řídí přednemocniční neodkladnou péči na místě události, spolupracuje s IZS – zejména s velitelem zásahu. Spolupracuje s poskytovatelem akutní lůžkové péče, poskytuje telefonicky asistovanou první pomoc. ZZS dále zajišťuje vyšetření pacienta, následné poskytnutí zdravotní péče na místě události a nepřetržitou monitoraci vitálních funkcí společně s poskytováním trvalé zdravotní péče během transportu. Mezi činnosti ZZS patří dle zákona také transport pacienta letadlem k poskytovateli akutní lůžkové péče, přeprava orgánů a tkání určených k transplantaci a třídění osob postižených na zdraví důsledkem mimořádné události či krizové situace. (2)

1.2 Organizace zdravotnické záchranné služby

Obsah této podkapitoly se opírá i o další paragrafy výše zmiňovaného zákona, konkrétně o § 9-19, kde najdeme organizaci ZZS. Tvořena je vždy centrálním a koordinačním pracovištěm, zdravotnickým operačním střediskem (dále jen „ZOS“), výjezdovými základnami spolu s výjezdovými skupinami (dále jen „VS“), dále

vzdělávacím a výcvikovým střediskem (dále jen „VVS“) a pracovištěm krizové připravenosti (dále jen „PKP“). (2)

1.2.1 Ředitelství

Ředitelství je hlavním článkem v řízení a koordinaci poskytování ZZS, dále slouží jako centrální pracoviště pro činnosti zajišťující připravenost na mimořádné události a krizové stavy na území kraje. Tyto činnosti jsou zejména organizačního, ekonomického a technického charakteru. (2)

1.2.2 Zdravotnické operační středisko

Příjem a vyhodnocení tísňového volání, a to v nepřetržitém režimu, probíhá ve zdravotnickém operačním středisku. Na základě přijaté výzvy pak operátor ZOS vysílá jednotlivé VS a v případě nutnosti poskytuje telefonicky asistovanou první pomoc do příjezdu výjezdové skupiny na místo události. ZOS spolupracuje s operačními středisky ostatních krajů a s informačními středisky IZS. Mezi další činnosti ZOS patří nepřetržitá spolupráce s poskytovateli akutní lůžkové péče, koordinace předávání pacientů poskytovatelům lůžkové péče a koordinace přepravy pacientů mezi poskytovateli zdravotních služeb. (2, 3)

Činnost ZOS zajišťují operátoři, kteří jsou způsobilí k výkonu povolání bez odborného dohledu. Operátorem ZOS mohou být zdravotničtí záchranáři, všeobecné sestry se specializací pro intenzivní péči nebo všeobecné sestry, kteří absolvovali certifikovaný kurz. Musí zde být dostupný i lékař, který je způsobilý k výkonu povolání, tedy má potřebnou odbornou specializaci (anesteziolog, intenzivista, kardiolog, neurolog, traumatolog, dětský lékař, praktický lékař, nebo praktický lékař pro děti a dorost). Dostupností lékaře se rozumí možnost telefonické nebo elektronické konzultace, případně vyžádání přítomnosti na pracovišti do dvaceti minut. Požadavky na personální zabezpečení jsou obsaženy ve vyhlášce č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb. (3,4)

1.2.3 Výjezdové základny s výjezdovými skupinami

Výjezdová základna je místo, odkud vyjíždí jednotlivé VS. A to na pokyn operátorů ZOS. (2)

VS se dělí na pozemní, letecké a vodní. Pozemní VS se dále dělí na výjezdové skupiny rychlé zdravotnické pomoci (dále jen „RZP“) a skupiny rychlé lékařské pomoci (dále jen „RLP“). Již z názvu vyplývá, že součástí rychlé lékařské pomoci je kvalifikovaný lékař na rozdíl od RZP, kde VS tvoří nelékařští zdravotničtí pracovníci, a to zdravotnický záchranář nebo sestra pro intenzivní péči a řidič vozidla ZZS, kterým může být i zdravotnický záchranář. (2, 4)

Ve většině krajů vykonává VS RLP činnost v rámci setkávacího systému. V takovém případě hovoříme o VS Rendez – vous (dále jen „RV“). Tato VS je tvořena dvoučlenným týmem, jež tvoří lékař (anesteziolog, urgentní lékař, chirurg, internista, kardiolog, neurolog, traumatolog, dětský lékař, praktický lékař nebo praktický lékař pro děti a dorost) a řidič vozidla ZZS nebo zdravotnický záchranář. Tento systém lze považovat za jeden z velkých pokroků v poskytování přednemocniční neodkladné péče, jelikož se lékař spolu s řidičem vozidla ZZS dopraví na místo události v osobním automobilu, tím pádem se zkracuje dojezdový čas na nejmenší možnou míru. Mezi výhody VS RV se neřadí pouze rychlost, ale také flexibilita. Lékař provede výkony potřebné k odvrácení stavu, který ohrožuje zdraví a život postiženého. Pokud je pacientův stav stabilizovaný, transport do nemocnice zajišťuje VS RZP. Lékař tak může být povolán prostřednictvím ZOS k poskytování přednemocniční neodkladné péče na jiné místo události. Zda na místo události vyjede pouze VS RZP, nebo VS RZP spolu s VS RV rozhoduje operátor ZOS. Operátor má také právo odvolat VS RV na jiné místo události v případě, že je indikace k zásahu urgentnější. Důležité je zmínit, že vůz RLP, tedy vůz VS RV, je vybaven podobně jako vůz RZP. Výbava vozidel ZZS se řídí vyhláškou č. 296/2012 Sb., o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení a kontaktních pracovišť domácí péče (4,6).

Dalším důležitým článkem nejen ZZS, ale celého IZS je letecká VS, známá jako letecká záchranná služba (dále jen „LZS“). V současné době v ČR funguje stanice LZS v Praze, Brně, Ostravě, Hradci Králové, Plzni – Líně, Olomouci, Jihlavě, Českých Budějovicích, Ústní nad Labem a Liberci. (7)

LZS je využívána zejména kvůli rychlému a šetrnému transportu. Velkou výhodou je i rychlá dostupnost v jinak špatně přístupném nebo nepřístupném terénu. Oproti pozemním VS je provoz letecké VS finančně náročnější, a proto by neměla být využívána mimo své indikace. Dalšími omezujícími faktory je nutná plocha pro přistání, omezený

transportní prostor nebo například citlivost na vnější vlivy jako je počasí a noční doba. LZS tedy nemůže zaručit trvalou schopnost provedení letu, a tak základem sítě ZZS je a zřejmě i nadále zůstane pozemní VS. (7)

1.2.4 Pracoviště krizové připravenosti

Kromě ředitelství, ZOS, výjezdových základen a VS je součástí ZZS PKP, které je zřízeno dle §16 zákona č. 374/2011 Sb. Úkolem PKP je koordinace činností zajišťujících připravenost na řešení mimořádných událostí a krizových situací. Cílem je, aby všichni členové ZZS byli schopni koordinovaně a plynule přejít z běžného pracovního režimu do režimu nouzového. PKP má zákonem dané úkoly, mezi které patří zpracování a aktualizace traumatologického plánu, koordinace úkolů vyplývajících z krizového plánu kraje a havarijního plánu kraje, dále koordinace vyplývající z dokumentace IZS. PKP zajišťuje společně s VVS vzdělání v oblasti urgentní medicíny, medicíny katastrof a krizového řízení. Nedílnou součástí PKP je psychosociální intervenční služba, která je využívána zejména při mimořádných událostech nebo krizových situacích (2,8).

1.2.5 Vzdělávací a výcvikové středisko

VVS slouží zejména k internímu vzdělávání zaměstnanců ZZS, které je zaměřeno na problematiku poskytování přednemocniční neodkladné péče a řešení mimořádných událostí. V menší míře slouží VVS ke vzdělávání dalších složek IZS a laické veřejnosti v oblasti první pomoci. VVS dále zajišťuje výběrová řízení na pracovní pozice ve VS nebo ZOS, podílí se na organizaci cvičení IZS, zajišťuje odborné stáže pro studenty a členy VS, tvoří standardy pro poskytování přednemocniční neodkladné péče (9).

2 PERSONÁLMÍ ZAJIŠTĚNÍ VÝJEZDOVÝCH SKUPIN ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY

Požadavky na personální zabezpečení ZZS jsou dány vyhláškou č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb. Personální obsazení závisí na typu VS. Součástí pozemní VS RZP je vždy zdravotnický záchranář nebo sestra pro intenzivní péči a řidič vozidla ZZS. Není výjimkou, že je řidič vozidla ZZS nahrazen druhým zdravotnickým záchranářem. VS RLP je tvořena lékařem, zdravotnickým záchranářem/sestrou pro intenzivní péči/všeobecnou sestrou způsobilou k výkonu povolání bez odborného dohledu a řidičem vozidla ZZS. V případě VS RLP v setkávacím systému jsou členové lékař a řidič vozidla ZZS nebo zdravotnický záchranář. Vedoucí týmu VS RZP je zdravotnický záchranář, případně sestra pro intenzivní péči. Vedoucí týmu VS RLP je vždy lékař. (4, 10)

2.1 Zdravotnický záchranář

Zdravotnického záchranáře definuje zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání. *„Za výkon povolání zdravotnického záchranáře se považuje činnost v rámci specifické ošetrovatelské péče při poskytování přednemocniční neodkladné péče, a dále při poskytování akutní lůžkové péče intenzivní, včetně péče na urgentním příjmu. Dále se zdravotnický záchranář podílí na neodkladné, léčebné a diagnostické péči.“* (11, §18)

2.1.1 Charakteristika a náplň práce zdravotnického záchranáře

Mezi zdravotnickými záchranáři nalezneme několik typů osobností, které se často vyznačují akčním a extrovertním založením. Nelze však obecně označit jeden optimální typ, který by byl pro toto povolání nejvhodnější. Práce zdravotnického záchranáře se řadí mezi náročná povolání. Očekává se, že bude mít určité osobnostní předpoklady jako dostatečnou kritičnost a sebekritičnost, zkušenost, zručnost, rychlost, a především znalost ve svém oboru. Dále jsou to schopnost empatie s humánním vztahem k nemocnému, vyrovnanost, přiměřeně sebevědomé vystupování. Toto vše završí schopnost vypořádat se s pracovními, ale i rodinnými problémy, které jsou součástí života každého jedince. (13)

Specifickým rysem této profese je zásah v terénu, kdy práce členů VS je náročnější kvůli špatné viditelnosti, extrémním teplotám, nebo probíhá v neznámém prostředí. Častým faktorem, který může ovlivňovat činnost členů VS je i omezená možnost dojet přímo k pacientovi. Nedílnou součástí členů VS by měla být jejich fyzická zdatnost umožňující poskytovat nejen kvalitní péči nemocnému, ale i překonávat ztížené podmínky během cesty na místo události. Nezřídka totiž musí členové VS zdolat několik pater s veškerým vybavením, které je potřebné k provedení život zachraňujících úkonů. Zdravotnický záchranář musí být schopen rychle se adaptovat na podmínky místa zásahu. Téměř denně se zdravotničtí záchranáři setkávají s výjezdem k psychiatrickým či agresivním pacientům. Tato setkání mohou být spojena s rizikem újmy na zdraví. Dalším specifikem práce na ZZS, které je třeba zmínit, jsou přesčasy. (12)

2.1.2 Kvalifikace k výkonu povolání

Odbornou způsobilost k výkonu povolání zdravotnického záchranáře v České republice stanovuje zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních). Tento zákon byl novelizován zákonem č. 201/2017 Sb., který s sebou nese mnoho zásadních změn. Odbornou způsobilost v ČR lze získat absolvováním akreditovaného zdravotnického bakalářského studijního oboru pro přípravu zdravotnických záchranářů nebo nejméně tříletého studia v oboru diplomovaný zdravotnický záchranář na vyšších zdravotnických školách, pokud bylo studium zahájeno nejdéle ve školním roce 2018/2019, dále absolvování střední zdravotnické školy v oboru zdravotnický záchranář, jestliže bylo studium zahájeno nejpozději ve školním roce 1998/1999. Odbornou způsobilost k výkonu povolání zdravotnického záchranáře získává také zdravotnický pracovník s odbornou způsobilostí k výkonu povolání všeobecná sestra, který má kromě toho specializovanou způsobilost v oboru sestra pro intenzivní péči a splňuje další podmínky stanovené zákonem č. 96/2004. (11)

Novela zákona č. 96/2004 Sb., upravuje místo výkonu povolání. Zdravotnický záchranář může poskytovat přednemocniční neodkladné péči, akutní lůžkové péči intenzivní a vykonávat činnost na urgentním příjmu. Zákon č. 201/2017 Sb. rovněž hovoří o tom, že zdravotnický záchranář může poskytovat přednemocniční neodkladnou péči bez

odborného dohledu až po jednom roce výkonu povolání v akutní intenzivní péči nebo na urgentním příjmu. (14)

V současné době je v ČR 11 škol (Plzeň, Příbram, České Budějovice, Pardubice, Liberec, Hradec Králové, Praha, Ostrava, Olomouc, Brno a Kladno), jejichž součástí je výuka oboru Zdravotnický záchranář. Dle nové legislativy bylo možné přijmout na vyšší odborné školy studenty oboru Zdravotnický záchranář pouze do roku 2018/2019. Od roku 2019/2020 je tedy možné hlásit se pouze ke studiu bakalářského studijního programu na vysokých školách. (11, 14)

2.1.3 Kompetence zdravotnického záchranáře

Kompetencemi zdravotnického záchranáře se zabývá vyhláška č. 391/2017 Sb., kterou se mění vyhláška č. 55/2012 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, ve znění vyhlášky č. 2/2016 Sb. svou činnost zdravotnický záchranář vykonává podle §3 odst. 1 a §17. (29)

Kompetence zdravotnického záchranáře rozdělujeme na činnosti, které zdravotnický záchranář vykonává bez odborného dohledu a bez indikace a činnosti vykonávané zdravotnickým záchranářem bez odborného dohledu na základě indikace lékaře. (29)

Zdravotnický záchranář může bez odborného dohledu a bez indikace monitorovat vitální funkce včetně jejich hodnocení, a to i snímání elektrokardiografického záznamu. Na základě záznamu elektrokardiogramu může při kardiopulmonální resuscitaci (dále jen „KPR“), kterou má právo dle kompetencí zahajovat, provádět defibrilaci srdce elektrickým výbojem, při KPR může používat ruční křísicí vak. Rutinním výkonem při poskytování přednemocniční neodkladné péče je zajištění periferního žilního vstupu, nebo v případě nutnosti intraoseálního vstupu. Po zajištění vstupu do krevního řečiště může zdravotnický záchranář aplikovat krystaloidní roztoky a u pacientů s ověřenou hypoglykemií také intravenózně aplikovat roztoky glukózy. Zástava krvácení a první ošetření ran, zavádění a udržování inhalační a kyslíkové terapie, provádění některých laboratorních vyšetření a jejich hodnocení, neodkladné výkony v rámci probíhajícího porodu, první ošetření novorozence, případně péče o tělo zemřelého. To jsou další činnosti, které může zdravotnický záchranář provádět bez odborného dohledu a bez indikace v rámci ošetřování pacienta. Samozřejmostí je také bezpečné vyproštění, polohování, imobilizace a bezpečný

transport pacientů. Kromě činností přímo souvisejících s ošetřováním pacienta může zdravotnický záchranář vykonávat činnosti operátora ZOS. To znamená přijímat, evidovat a vyhodnocovat tísňové výzvy, zabezpečovat odpovídající způsob jejich řešení a provádět telefonicky asistovanou první pomoc. Zdravotničtí záchranáři mohou pracovat se zdravotnickými prostředky, prádlem a léčivými přípravky, tím se rozumí přejímání, kontrola, ukládání, manipulace a zajištění jejich dostatečné zásoby. Při práci na ZZS se zdravotnický záchranář může setkat s mimořádnou událostí a v takovém případě je nezbytné provádění záchranných a likvidačních prací, které vykonává v rozsahu své odborné způsobilosti. Nedílnou součástí při poskytování přednemocniční neodkladné péče je obsluha dopravních prostředků a jejich řízení za využití výstražných zvukových a světelných zařízení, i tuto kompetenci má zdravotnický záchranář. (29)

Bez odborného dohledu na základě indikace lékaře může zdravotnický záchranář pečovat o dýchací cesty pacienta, a to ve smyslu zajišťovat dýchací cesty dostupnými pomůckami, zavádět a udržovat kyslíkovou terapii, zajišťovat umělou plicní ventilaci pomocí přístroje, kde parametry určuje lékař. Kromě krystaloidních roztoků a roztoků glukózy může v tomto případě podávat i léčivé přípravky a krevní deriváty, při zahájení aplikace transfuzních přípravků zdravotnický záchranář asistuje a ošetřuje pacienta v průběhu aplikace a ukončuje ji. Katetrizace močového měchýře žen a dívek nad 10 let a odběr biologického materiálu na vyšetření spadá také do činností, které zdravotnický záchranář provádí na základě indikace lékaře. (29)

2.2 Řidič zdravotnické záchranné služby

Řidič vozidla ZZS je nedílnou součástí VS. Zákon 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání přesně definuje pozici řidiče vozidla ZZS. *„Za výkon povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby se považuje činnost v rámci přednemocniční neodkladné péče, zdravotnické dopravní služby a přepravy pacientů neodkladné péče, kdy se pod odborným dohledem podílí na poskytování zdravotní péče na úseku neodkladné péče.“* (11, §35)

2.2.1 Charakteristika a náplň práce řidiče zdravotnické záchranné služby

Řidič záchranné služby může být součástí VS RZP nebo RLP/RV. Jeho práce je stejně náročná jako práce zdravotnického záchranáře. Kromě dobrých řidičských schopností musí umět vhodným způsobem komunikovat s pacienty s ohledem na jejich

zdravotní stav a věk, komunikovat a spolupracovat nejen s ostatními členy týmu. Umět naslouchat druhým a vyjadřovat se přesně je totiž také součástí efektivní komunikace. Získávání informací a jejich interpretace, zejména v ohledu předávání informací o nemocném, je další potřebnou dovedností. Při ošetřování pacientů pod odborným dohledem dodržuje řidič vozidla ZZS práva pacientů, jedná taktně, ohleduplně, s empatií, zachovává pravidla slušného chování a etická pravidla související s jeho profesí. V rámci svého povolání umí využít získané dovednosti a vědomosti při řešení situací a problémů nejen v pracovním, ale i v osobním životě. S tím souvisí i schopnost identifikovat problém a najít vhodné řešení. Mimo tyto dovednosti by měl řidič ZZS přijímat odpovědnost za svou práci, reálně plánovat pracovní schopnosti, usilovat o další rozvoj a kariérní růst. Jedním z největších specifíků tohoto povolání je zajištění bezpečnosti během převozu a s tím související jízda s vozidlem s právní předností v jízdě za standardních i nestandardních podmínek. Komunikace, kooperace, flexibilita a výkonnost – tato slova charakterizují povolání řidiče ZZS. (30)

2.2.2 Kvalifikace k výkonu povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby

Jednou ze základních podmínek pro práci řidiče vozidla ZZS je splnění kvalifikačních předpokladů. Odbornou způsobilost k řízení vozidla ZZS lze získat absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu v oboru řidič vozidla zdravotnické záchranné služby, řidič vozidla rychlé zdravotnické pomoci nebo řidič vozidla rychlé lékařské pomoci. Tento kurz lze absolvovat pouze s ukončeným středoškolským vzděláním, platným řidičským oprávněním pro skupinu C a zdravotní způsobilostí. Kvalifikační kurz připravuje jedince na činnost v oblasti neodkladné péče a zdravotnické dopravy. Kurz zahrnuje teoretickou, teoreticko-praktickou i praktickou výuku realizovanou akreditovaným zařízením. (11,15)

Vzdělávací program pro řidiče vozidla ZZS trvá zpravidla 12 měsíců/ 600 hodin, z nich teoretické výuce připadá 320 hodin a praktické výuce 280 hodin. Součástí teoretické výuky jsou přednášky, přednášky s diskuzí, konzultace, praktická cvičení samostatné a týmové práce, e-learning atd. V teoretické části výuky je zařazeno několik modulů zabývajících se neodkladnými stavy v klinických oborech a v přednemocniční etapě, medicínou katastrof, somatologií, patologií, odbornou latinskou terminologií, mikrobiologií, epidemiologií a hygienou, ošetrovatelskými postupy a technikou v neodkladné péči, psychologií, etikou, komunikací a základy veřejného zdraví. Praktické

vyučování zahrnuje odbornou praxi, modelové situace a cvičení samostatné a týmové práce. Praktická část vyučování, zejména odborná praxe, se také dělí do několika bloků. Účastník kurzu musí splnit 60 hodin odborné praxe na pracovišti v oblasti neodkladné péče – ZZS a 40 hodin odborné praxe na klinických pracovištích. Tuto praxi může vykonávat mimo akreditované středisko. Dále pak 40 hodin na klinickém pracovišti akreditovaného zařízení a 140 hodin na pracovišti ZZS akreditovaného zařízení, z toho 8 hodin na ZOS. Po splnění všech předepsaných studijních povinností je kurz zakončen absolvováním závěrečné zkoušky. Tento kurz nelze absolvovat v každém kraji. V současné době je v České republice několik akreditovaných zařízení, která akreditovaný kvalifikační kurz řidiče vozidla ZZS pořádají. Je to například ZZS hl. m. Prahy, ZZS Plzeňského kraje, Záchraná služba Asociace samaritánů České republiky Praha, NCO NZO Brno aj. (15)

Dále na pozici řidič vozidla ZZS může pracovat zdravotnický záchranář nebo všeobecná sestra se specializací pro intenzivní péči. Odborná způsobilost k výkonu povolání řidič vozidla ZZS je uvedena v zákoně č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních). (11)

2.2.3 Kompetence řidiče vozidla zdravotnické záchrané služby

Kompetence řidiče vozidla ZZS jsou ukotveny ve vyhlášce č. 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků. Také u řidičů vozidla ZZS se rozlišují kompetence spojené s činnostmi, které může řidič ZZS vykonávat pod odborným dohledem lékaře nebo jiného zdravotnického pracovníka způsobilého k poskytování neodkladné péče bez odborného dohledu, anebo může asistovat pod přímým vedením lékaře nebo zdravotnického záchranáře/sestry pro intenzivní péči při provádění dalších zdravotnických výkonů. (29)

Přemísťování a polohování pacientů, imobilizace, zástava krvácení a prvotní ošetření ran, udržování inhalační kyslíkové léčby, sledování vitálních funkcí, neinvazivní zajištění dýchacích cest a provádění nepřímé srdeční masáže. Tyto jednoduché výkony v rámci přednemocniční neodkladné péče může řidič vozidla ZZS provádět pod odborným dohledem lékaře nebo jiného zdravotnického pracovníka způsobilého k poskytování neodkladné péče bez odborného dohledu. Samozřejmostí je zabezpečení odborného

transportu pacientů, řízení vozidla ZZS s využitím výstražných zařízení. Nedílnou součástí je komunikace se ZOS a v případě potřeby i s jinými složkami IZS. Řidiči vozidla ZZS se podílí na přejímání, kontrole, manipulaci a uložení zdravotnických prostředků, prádla a léčivých přípravků, to vše v rozsahu své odborné způsobilosti. Dalšími činnostmi, jež vykonává řidič vozidla ZZS pod odborným dohledem, je vyprošťování osoby v součinnosti s dalšími složkami IZS a asistence při provádění diagnosticko-třídících činností v místě zásahu. (29)

2.3 Lékař zdravotnické záchranné služby

Lékařem ZZS musí být lékař se specializovanou způsobilostí k výkonu povolání nebo lékař s odbornou způsobilostí, pokud je současně na výjezdové základně další lékař se specializovanou způsobilostí. Zákon č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta říká: „*Výkonem povolání lékaře se specializovanou způsobilostí je činnost uvedená v § 4 odst. 2 a dále činnost vzdělávací, posudková a činnost řídící u poskytovatele zdravotních služeb.*“ (16, §5)

2.3.1 Charakteristika a náplň práce lékaře zdravotnické záchranné služby

Lékař může být součástí VS RLP, kterou dále tvoří zdravotnický záchranář nebo všeobecná sestra se specializací pro intenzivní péči a řidič vozidla ZZS, nebo VS RLP v setkávacím systému, kterou tvoří lékař a řidič vozidla ZZS/zdravotnický záchranář. Kromě kompetenčních požadavků pro výkon povolání lékaře jsou potřebné některé dovednosti, aby byl výkon práce kvalitní. Patří sem efektivní komunikace, kooperace, výkonnost, samostatnost, řešení problémů, zvládnání zátěže, objevování a orientace v informacích, a především celoživotní vzdělávání. S ohledem na vysoký průměrný věk lékařů na ZZS (na ZZS Karlovarského kraje je průměrný věk 57 let), je celoživotní vzdělávání podstatným článkem pro kvalitní výkon práce. (17,18)

Lékaři ZZS vyjíždějí jen na vybrané případy. Obvykle jen tam, kde jsou nutné lékařské úkony, které nemůže zdravotnický záchranář nebo všeobecná sestra se specializací pro intenzivní péči provést. Jelikož se počet lékařů na ZZS stále snižuje, je setkávací systém považován za efektivní. Jeden lékař ZZS, který je součástí VS RLP v setkávacím systému, se pohybuje v malém voze mezi několika velkými auty VS RZP.

Případně zajišťuje telefonické konzultace se zdravotnickými záchranáři nebo všeobecnými sestrami se specializací pro intenzivní péči. (17)

Dle vyhlášky č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb se žádá dostupnost lékaře na ZOS. Dostupností se rozumí podávání telefonických rad a v případě nutnosti fyzická přístupnost na ZOS do 20 minut. (4)

2.3.2 Kvalifikace k výkonu povolání

K výkonu zdravotnického povolání lékař je nutné absolvovat nejméně šestileté prezenční studium v akreditovaném zdravotnickém studijním programu všeobecné lékařství. Absolventem šestiletého studijního programu je lékař s odbornou způsobilostí, který musí vykonávat činnost pod odborným dozorem nebo odborným dohledem lékaře se specializovanou způsobilostí. Lékař pracující na ZZS musí být minimálně lékařem s odbornou způsobilostí s certifikátem po absolvování základního kmene anesteziologického, interního, chirurgického a základního kmene všeobecného praktického lékařství. Lékař s tímto vzděláním smí být součástí výjezdové základny pouze v případě, že je na stejné výjezdové základně přítomen lékař se specializovanou způsobilostí. Pro získání specializované způsobilosti je třeba úspěšně ukončit specializační vzdělávání atestační zkouškou. (4, 19)

Lékařem na ZZS se specializovanou způsobilostí může být anesteziolog, intenzivista, internista, chirurg, kardiolog, traumatolog, neurolog, dětský lékař, praktický lékař nebo praktický lékař pro děti a dorost. Minimální délka vzdělávání u specializačních oborů, včetně délky vzdělávání v základním kmeni, je v rozmezí 4,5 – 5 let. Výjimkou je všeobecné praktické lékařství, kde je minimální délka vzdělávání pouze 3 roky. Na ZOS musí být dostupný pouze lékař se specializovanou způsobilostí. (4, 19)

3 SPOLUPRÁCE MEZI ČLENY VÝJEZDOVÝCH SKUPIN ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY

Pokud chceme poskytovat zdravotní péči na nejlepší úrovni, je třeba se věnovat i týmové spolupráci ve VS. Neexistuje jedna univerzální definice, jak by měla vypadat spolupráce v týmu. Obecně platí, že se jedná o skupinu lidí, kteří respektují společné vedení a kteří se vzájemně doplňují svými dovednostmi, schopnostmi i znalostmi. Předpokladem je přijímání nejen své odpovědnosti, ale i odpovědnost za společnou práci. V ZZS je v případě VS RLP vedoucím týmu lékař. V případě, že je na místo události vyslána VS RZP, stává se vedoucím VS zdravotnický záchranář/sestra pro intenzivní péči. Vedoucí VS je zodpovědný za práci týmu jako celku – tedy za organizaci zásahu a také za rozdělení úkolů jednotlivým členům VS dle jejich kompetencí. Každý člen týmu pak nese zodpovědnost za úkol, který mu byl přidělen. Základem správného fungování týmu je dodržování disciplíny a samozřejmě kompetentnost jedinců, to znamená individuální znalosti a schopnosti dané vzděláním. Mezi další faktory ovlivňující spolupráci členů VS schopnost vcítit se do druhých, vzájemně se doplňovat a zaměřovat se na společné cíle. S tím úzce souvisí nutnost kvalitní komunikace, jak verbální, tak i neverbální, díky ní členové získávají zpětnou vazbu, která je posouvá k efektivnější spolupráci. (24,25)

3.1 Charakteristika činnosti výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby v závislosti na stupni naléhavosti

Činnost dané VS závisí na jejím typu. Jednotlivé VS jsou rozděleny dle obsazení a možností transportu nemocného. Podle indikace daného výjezdu vyjíždí na místo události buď to VS RZP, VS RLP, případně VS RLP v setkávacím systému. VS vysílá operátor ZOS příslušného kraje, který také rozhoduje o vyslání letecké VS na místo události. V případě potřeby může operátor ZOS volit kombinaci z výše zmíněných VS. Posouzení stupně naléhavosti a vyslání příslušné VS je plně v kompetenci operátorů ZOS, a tak je tedy nutné, aby měli odpovídající vzdělání a vysokou erudici pro správné vyhodnocení situace a stanovení stupně naléhavosti tísňového volání. (2,20)

ZZS řeší celé spektrum těžkých, středně těžkých i lehkých postižení zdraví, tudíž je třeba vyvrátit dojem, že se ZZS zabývá pouze nejtěžšími případy ohrožujícími zdraví. Indikace výjezdu ZZS znamená řešení priorit neboli správné zařazení do časové

posloupnosti řešení a požadované odbornosti VS (určující druh VS). O indikovaném výjezdu můžeme hovořit v případě, že nebylo zbytečně čerpáno z řad odbornějších výjezdových skupin, než bylo k danému případu potřeba a neomezilo se řešení závažnější události. (20,21)

Vyhláška č. 240/2012 Sb., kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě, stanovuje čtyři stupně naléhavosti:

1. stupeň – jedná-li se o osobu, u které došlo k selhání základních životních funkcí nebo hrozí bezprostřední selhání základních životních funkcí, nebo při mimořádné události s hromadným postižením osob

2. stupeň – osoba, u které pravděpodobně hrozí selhání základních životních funkcí

3. stupeň – osoba, u které bezprostředně nehrozí selhání základních životních funkcí, ale její stav vyžaduje poskytnutí ZZS

4. stupeň – nejedná-li se o stupeň 1-3, ale i přesto je rozhodnuto o vyslání ZZS. (22)

Na základě vyhlášky č. 240/2012 Sb. vydávají vedoucí pracovníci krajského střediska indikační seznamy. Většinou se jedná o 3-4 stupně naléhavosti tísňového volání. Jako příklad uvádím tabulku naléhavosti. (20)

Tabulka 1 – Stupně naléhavosti

Stupeň naléhavosti	Popis	Časový limit	Koho vyslat
1	Bezprostřední ohrožení života	Ihned – rozhodují vteřiny	1-2 nejbližší VS
2	Reálné nebezpečí selhání životních funkcí	Ihned – rozhodují minuty	Nejbližší VS
3	Nepřavděpodobné zhoršení vedoucí k ohrožení životních funkcí	Po uvolnění vhodné VS – možno krátkodobě odložit	Nejvhodnější VS – kritérium taktického rozložení
4	Neakutní stavy	Po uvolnění vhodné VS – možno dlouhodobě odložit	Nesmí jít o poslední volnou VS dané oblasti

Zdroj: (20)

Mezi časté tísňové výzvy patří volající s bolestí na hrudi. Na tomto příkladu lze ukázat, kdy operátor ZOS vyšle VS RLP a kdy pouze VS RZP. V případě bolesti kardiálního charakteru, do 1 hodiny trvání u osoby nad 35 let, nebo se závažnou kardiální anamnézou, nebo do 3 hodin doprovázená dalšími příznaky jako je dušnost, nauzea, opocení, nebo bolest kardiálního charakteru bez dalších příznaků, trvající 2-3 hodiny, ve věku nad 35 let, resp. 1-3 hod (věk do 35 let bez kardiální anamnézy), je indikací k vyslání VS RLP. Pokud se bude jednat o volání z 3. ruky, kdy věk pacienta je nad 35 let a stav označíme jako neznámý, na místo události bude též vyslána VS RLP. (20)

VS RZP bude operátorem ZOS vyslána na bolest kardiálního charakteru, jejíž trvání bude 3-6 hodin, dále na bolest nekardiálního charakteru nebo bolest kardiálního charakteru trvající déle než 6 hodin – tuto klasifikaci lze nazvat jako nespecifické bolesti na hrudi. Pokud se bude jednat o volání z 3. ruky, kdy stav bude neznámý a věk nemocného do 35 let, měl by operátor ZOS vyslat VS RZP. (20)

Indikaci vždy musí předcházet klasifikace události, díky níž určíme, co se na místě události stalo – jde o to, zjistit a popsat stav pacienta a rozsah události tak, aby se s informacemi mohlo dále pracovat. Existují dvě hlavní možnosti, jak klasifikace

dosáhnout. Buďto cestou intuitivního rozhodování, nebo cestou formálního rozhodování. (20)

Intuitivní forma klasifikace je založena zejména na zkušenostech operátora. Nechává mu široký prostor pro volné rozhodování, a tak zde převládá velká míra subjektivity, kdy na operátora působí řada dalších faktorů. Volání může být velice emotivní, může obsahovat nejrůznější účelové argumenty, nebo může být ovlivněno odborným postavením volajícího. S tím souvisí i mnohem větší riziko forenzní napadnutelnosti než u formalizovaného rozhodování. Díky subjektivitě dochází k velkému rozptylu klasifikace dané události od různých operátorů a také často dochází k situacím, kdy operátor ZOS tíšňovou výzvu nadhodnotí, a to z důvodu ochrany volajícího, ZZS a sebe samotného před možnými následky. Nadhodnocení má za následek časté neindikované výjezdy, kdy na místo události vyjíždí nadbytečně odborná VS, jejíž kompetence nejsou využity. (20,22)

Formalizovaný přístup má za úkol standardizovat práci operátora ZOS. Je přínosný zejména ve větších pracovních kolektivech, kde je využíván sekvenční procesní režim. Zde napomáhá k lepší spolupráci a komunikaci mezi pracovníky. Formalizovaný přístup je také dobrou prevencí pochybení, jelikož operátor ZOS dodržuje stanovené postupy, což vede k přesnějšímu stanovení závažnosti stavu. V případě dodržení předepsaného postupu chrání operátory ZOS před možným forezním napadením. (20,23)

3.2 Faktory ovlivňující týmovou spolupráci

Tým jako malá pracovní skupina je členěna podle funkcí. Má společně stanovené cíle, intenzivní vzájemný vztah, výrazného kolektivního ducha a silnou soudružnost mezi jednotlivými členy týmu. Dle Kolajové lze vnímat anglický název TEAM jako zkratku čtyř slov. Jsou jimi – Together, Everybody, Achieves, More. To ve volném překladu znamená: Společně dosáhneme více. (25,26)

Nejčastějším faktorem ovlivňující spolupráci jakéhokoliv týmu jsou konflikty vznikající na pracovišti. Za jejich vznikem stojí velká řada podnětů, jako jsou odlišné vjemy, potřeby, očekávání, názory, hodnoty a přesvědčení. Nejčastější příčinou konfliktů je nefungující komunikace. (25)

Základním problémem v rámci komunikace v týmu jsou různé komunikační šumy, špatné pochopení informací a řada dalších komunikačních zlovyků. Do oblasti komunikace nepatří pouze přenos informací, ale i schopnost naslouchat a správně přijímat informace, poskytovat a přijímat zpětnou vazbu a vytvářet společné komunikační kanály. Každý člen týmu by si proto měl osvojit základní komunikační dovednosti, mezi které patří aktivní naslouchání, neverbální komunikace, technika kladení otázek, empatie a odstraňování bariér. (27,28)

Během komunikace při zásahu ve VS ZZS existuje uzavřená smyčka, kde platí:

- co je myšleno – není řečeno,
- co je řečeno – není slyšeno,
- co je slyšeno – není rozuměno,
- co je rozuměno – není uděláno.

Z tohoto schématu vyplývá, že je nutné říkat, co je zrovna prováděno a co jednotlivé členy týmu v danou chvíli zaměstnává. Zcela zásadní je používání adresného oslovení, čímž se eliminuje riziko následných komplikací v poskytování přednemocniční neodkladné péče. (24)

VS ZZS se setkávají se širokým spektrem poruch zdraví, na které musí každý člen týmu adekvátně reagovat. Vnímání situace je zcela individuální záležitost a neexistuje škála, která by ukazovala, zda na členy VS bude daná situace působit jako náročná či nikoliv. Je obvyklé, že jeden člen vnímá situaci jako klidovou, zatímco druhý ji prožívá jako situaci nadlimitní. Andrašová ve své knize uvádí několik náročných situací, se kterými jsou členové VS ZZS často konfrontováni. Uvádí například úrazy dětí, nezdařilé KPR, hromadné neštěstí, situace ohrožení vlastního života zasahujícího, ošetření vlastních příbuzných nebo kontakt s agresivními pacienty. Variabilitu zásahů a rozličnou reakci členů VS na danou situaci lze označit jako další faktor ovlivňující týmovou spolupráci. (12)

Během ošetřování pacienta ohroženého na životě je klíčová rychlost a přesnost jak diagnostického, tak terapeutického postupu. Od vedoucího VS se očekává větší akční nasazení, to může selhat z mnoha důvodů (osobní problémy, stres, únava, zúžení zájmového pole). (31)

3.2.1 Pracovní zátěž a stres

Lidé zaměstnaní v oblasti urgentní medicíny jsou velice často vystavováni zátěžovým situacím. Tak je tomu i u zaměstnání na ZZS, které lze považováno za jedno z náročnějších pro větší množství stresových situací. Psychická zátěž patří k tomuto povolání a lze ji rozdělit na běžnou, optimální psychickou zátěž, pesimální, hraniční i extrémní psychickou zátěž. První dva typy psychické zátěže jsou považovány za pozitivní, jelikož napomáhají při rozvoji psychiky jedince, naopak poslední tři zmíněné typy psychické zátěže mohou vést u jedince k selhání psychiky. (32)

Opakované kritické situace, jako polytraumata, KPR dítěte nebo jeho traumatická smrt, případně život ohrožující stavy rodinných příslušníků, pro členy VS znamenají nutnost potlačit vlastní emoce, aby se mohli plně soustředit, koncentrovat a byli schopni provádět své pracovní povinnosti bezchybně. Proto je logickým požadavkem pro výkon tohoto povolání psychická odolnost vůči velké psychické zátěži, včetně úmrtí pacienta. Lidská psychika je v tomto okamžiku pod velkým tlakem a je zcela individuální, jak jedinec zvládne odbourat stres a psychické napětí. (33)

Psychickou zátěží jsou nepříjemné podněty, například zápach, exkrementy nebo různé deformity. Ty se staly nedílnou součástí výjezdů ZZS. (33)

Během služby na výjezdové základně ZZS dochází k situacím, kdy je nejen zdravotnický záchranář/sestra pro intenzivní péči a lékař, ale i řidič vozidla ZZS vystaven maximální koncentraci. Tento stav se ne příliš pravidelně střídá se stavem odpočinku, kdy se členové VS připravují na další výjezd. Po přijetí výzvy má každý člen VS dvě minuty na to, aby se z fyzického i psychického klidu dostal do stavu maximální soustředěnosti a následně podal bezchybný výkon. Bohužel této psychické zátěži není věnována přílišná pozornost, ale tyto stavy mohou být významným zdrojem stresu. (34)

U osob pracujících v oblasti urgentní medicíny, zejména pak poskytujících přednemocniční neodkladnou péči, může dojít po expozici kritické události k akutní reakci na stres (dále jen „ARS“). ARS je definována jako „*přechodná porucha významné závažnosti, která vzniká jako odpověď na výjimečný duševní nebo fyzický stres, s typickým zúžením vědomí a pozornosti a desorientací v počátku, nenásleduje stažení až stupor nebo agitace a hyperaktivita, bývá amnézie*“ (31). Porucha je vnímána jako přechodná záležitost, ale nesmí se na ni nahlížet jako nevýznamnou. Vzniká bez jakékoliv

předchozí psychické poruchy jako reakce na mimořádný stres. Spouštěčem může být traumatizující zážitek ohrožující samotného jedince, nebo někoho z jeho blízkých. Odpovědí na ARS bývá často částečná nebo úplná amnézie. (12)

Další porucha, objevující se při reakci organismu na extrémní traumatickou událost, je posttraumatická porucha (dále jen „PTST“). PTST je definována jako „*odložená a (nebo) protrahovaná odezva na stresovou událost nebo neobvykle hrozivého nebo katastrofického rázu.*“ (31)

Dle Šeblové je jedním z největších stresorů zaměstnanců ZZS neúspěšná KPR dítěte nebo dopravní nehoda sanitního vozu. Pokud jedinec trpí PTST, dochází k neustálému navracení traumatické situaci ať už v myšlenkách, fantazii nebo ve snech. (35)

3.2.2 Tělesná zdatnost

„Tělesnou zdatnost lze definovat jako souhrn vlastností (charakteristických znaků), které lidé mají nebo jichž dosahují a které souvisejí se schopností vykonávat tělesnou aktivitu.“ (38)

Tělesná zdatnost je rozdělena na zdravotně orientovanou a výkonnostně orientovanou zdatnost. (38)

Pokud hovoříme o zdravotně orientované zdatnosti, je třeba vědět, že se jedná o obecnou zdatnost podmíněnou fyziologickými funkcemi organismu, která je nezbytná pro efektivní fungování lidského organismu. Není chápána jako tělesná zdatnost odrážející výkon, ale působí preventivně na problémy spojené s hypokinézou a ovlivňuje tak zdravotní stav. Je tedy jedním z předpokladů pro dobrou pracovní výkonnost. Zdravotní orientovanou zdatnost hodnotíme podle aerobní zdatnosti, svalové zdatnosti, flexibility a složení těla. (39)

Do výkonnostně orientované zdatnosti lze zahrnout více složek tělesné zdatnosti, jmenujme alespoň motorické schopnosti, hbitost, obratnost, rovnováha. Této zdatnosti se využívá především u sportovců, nebo při zátěžových testech v povoláních, kde se zdatnost projevuje v pracovních výsledcích. Lze tedy konstatovat, že výkonnostně orientovaná zdatnost je potřebná především pro sportovní výkony, ale i jinak fyzicky náročnou práci. (40)

A právě mezi fyzicky náročné práce patří výkon člena VS na ZZS. Od zdravotnického záchranáře se totiž očekává podání dobrého pracovního výkonu, a to za jakékoliv situace, dokonce i za situace nepředvídatelné. Je třeba ale také přiznat, že v porovnání s ostatními složkami IZS pracují členové VS ZZS v méně náročných podmínkách. Na druhou stranu pro zdolání několika pater s veškerým vybavením je důležité být v dobré fyzické kondici. Zrovna tak i v situacích, kdy se členové VS často setkávají s obézními pacienty, a není výjimkou, že se pacienti musí přenést například ve vakuové matraci. Fyzická příprava členů ZZS by se měla stát přirozenou součástí náplně práce člena VS a testy fyzické zdatnosti zahrnuté do přijímacího řízení na ZZS tak, jako je tomu u HZS ČR a PČR nejsou ale testy fyzické zdatnosti součástí přijímacího řízení na ZZS. (12,41)

Ani většina vysokých škol s oborem Zdravotnický záchranář nevyžaduje při přijímacích zkouškách test fyzické zdatnosti. Jednou z výjimek je Fakulta vojenského zdravotnictví univerzity obrany v Brně, kde součástí přijímací zkoušky je ověření tělesné zdatnosti skládajícího se z Cooperova testu a počtu leh-seďů provedených za minutu. Nicméně všeobecně platí, pokud chce být student připravený na fyzicky náročné podmínky, se kterými se v budoucnu jako zdravotnický záchranář setká, je v mnoha případech nucen se během celého studia udržovat v dostatečné tělesné kondici sám, případně se přihlásit na volitelný předmět tělesné výchovy. (41)

3.3 Spolupráce zdravotnického operačního střediska a výjezdové skupiny zdravotnické záchranné služby

Operátor ZOS přijímá a vyhodnocuje tísňové výzvy, poskytuje TAPP a TANR, funguje také jako informační služba a zajišťuje operační řízení. (20)

Po vyhodnocení tísňové výzvy vyšle operátor ZOS na místo události vhodnou VS, v tento okamžik začíná operační řízení, které je počáteční fází spolupráce mezi ZOS a VS ZZS. Probíhá tedy několik operací. Volajícímu operátor poskytuje informace a zároveň dává instrukce, mezi něž patří mimo jiné připravit místa zásahu pro VS, zajistit přístup na pozemek či do bytu, kde se nachází pacient. Dále, pokud to situace umožňuje, operátor ZOS vyzve volajícího k přípravě dokladů pacienta, popřípadě léků, které nemocný užívá. Tím umožní VS setrvat v místě zásahu kratší dobu a urychlit tak transport pacienta do zdravotnického zařízení. (20,36)

Velmi důležitá je komunikace mezi VS a zdravotnickým zařízením, respektive mezi ZOS a zdravotnickým zařízením. Operátor ZOS dle vytěžených informací a informací získaných od vedoucí VS vyhledá pro pacienta vhodné místo ve zdravotnickém zařízení a zajistí komunikaci mezi poskytovatelem ZZS a poskytovatelem akutní lůžkové péče. (20)

Informační služba není určena pouze pro širokou veřejnost, tedy pro volající na národní číslo tísňového volání 155, ale i pro zasahující VS. Jedná se zejména o konzultace – poskytování rad a doporučení po telefonu, předávání informací dalším subjektům nebo například přístupy do databáze. Takto lze zlepšit úspěch celého zásahu. (37)

PRAKTICKÁ ČÁST

4 CÍL A ÚKOLY PRÁCE

V bakalářské práci jsme stanovili jeden hlavní cíl a osm dílčích cílů.

Hlavní cíl:

Zjistit jaké faktory ovlivňují týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby.

Dílčí cíle:

C1: Zjistit, jaký vliv mají změny ve složení výjezdové skupiny na týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.

C2: Zjistit, zdali má změna pracovní pozice v rámci výjezdové skupiny vliv na týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.

C3: Zjistit, jaký vliv má stres na individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.

C4: Zjistit, jaký vliv má stav fyzické kondice na týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny.

C5: Zjistit, jak ovlivňuje délka pracovní doby individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.

C6: Zjistit, jak ovlivňuje noční práce individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.

C7: Zjistit, zda ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby.

C8: Zjistit, jak ovlivnila práce na zdravotnické záchranné službě životní styl členů výjezdové skupiny.

5 VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Pro kvalitativní výzkum bylo položeno 8 výzkumných otázek.

VO1: Jaký vliv mají změny složení výjezdové skupiny na individuální výkonnost a týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny?

VO2: Jaký vliv má změna pracovní pozice na individuální výkonnost a týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny?

VO3: Jak stres ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

VO4: Jak ovlivňuje fyzická kondice týmovou spolupráci ve výjezdové skupině?

VO5: Jak ovlivňuje délka pracovní doby individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

VO6: Jak ovlivňuje noční práce individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

VO7: Ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?

VO8: Jak ovlivnila práce u zdravotnické záchranné služby životní styl zaměstnanců?

6 CHARAKTERISTIKA SLEDOVANÉHO SOUBORU

Pro výzkum bakalářské práce bylo zvoleno kvalitativní výzkumné šetření formou rozhovorů s vybranými zaměstnanci ZZS Karlovarského kraje. Rozhovory byly provedeny celkem s 12 zaměstnanci ZZS. Konkrétně se jednalo o 3 zdravotnické záchranáře pracující u ZZS minimálně 10 let a 3 zdravotnické záchranáře, kteří nejsou u ZZS zaměstnáni déle než 2 roky. Všichni zdravotničtí záchranáři pracují na pozici zdravotnického záchranáře ve VS RZP a RV, většina z nich pracuje také na pozici řidiče vozidla ZZS ve VS RZP. Dalšími respondenty byli řidiči vozidla ZZS. 3 řidiči vozidla ZZS pracují u ZZS více než 10 let a u 3 řidičů je délka pracovního poměru nejvýše 4 roky.

7 METODIKA PRÁCE

Pro provedení kvalitativního výzkumu byla zvolena metoda rozhovoru s jednotlivými respondenty. Rozhovory byly provedeny během osobního setkání. V rámci rozhovorů se zdravotnickými záchranáři bylo položeno 30 otevřených otázek. Při rozhovoru s řidiči vozidla ZZS bylo položeno 28 otevřených otázek. V případě potřeby byly některé otázky obohaceny doplňujícími otázkami. Otázky jsou zpracovány do tabulek pomocí programů Microsoft Word a Microsoft Excel. Rozhovory byly provedeny v červenci a srpnu roku 2021.

8 Profily respondentů

U každého respondenta byl zpracován profil, který nám přehledně ukazuje, s jakými kritérii jsme pracovali.

8.1 Profil respondenta 1

Tabulka 2 - Profil respondenta 1

Respondent 1	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV a řidič ve VS RZP, u ZZS pracuje 10 let.
Cíl 1	VS nejsou obměňovány, pro respondenta vyhovující. Ví, co od kolegů může očekávat. Rozumí si. Individuální výkonnost ovlivněna negativně – je pomalejší, u těžších případů se to projevuje na kvalitě poskytované péče.
Cíl 2	Za pozitivní změnu ve VS RV považuje přítomnost 2 VS na místě události. Práce se může rozložit mezi více členů. Tuto změnu vnímá zejména jako řidič VS RZP, kde často zůstává fyzická práce jen na respondentovi. Za nejtěžší považuje přenechat roli vedoucího týmu někomu jinému. Delší doba na pozici řidiče ovlivňuje respondentovu individuální výkonnost, ztrácí jistotu v některých výkonech. Ovlivňuje jej i to, že nemá za výjezd zodpovědnost. I přesto si myslí, že ve VS RV by měl být vždy zdravotnický záchranář, nikoliv řidič vozidla ZZS.
Cíl 3	Ve stresu je kvalita práce horší. Při výjezdu na rodinného příslušníka se respondent velmi bál a snášel to špatně. Respondent je rád vedoucím týmu, chce mít vše pod kontrolou. Výjezdy s lékařem má rád pouze z důvodu, že jsou indikované. Přítomnost lékaře na místě události nijak neovlivňuje stres respondenta. Pokud je lékař na místě, vyhovuje mu, že si lékař za výjezd zodpovídá.

Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci. Fyzickou kondici u všech členů týmu považuje za důležitou i proto, aby se dostali na místo události a zvládli poskytovat kvalitní péči. Respondent se snaží udržovat v dobré fyzické kondici i kvůli své práci.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby respondentovi vyhovuje. Během dvanáctihodinové směny jej nejvíc ovlivňují rána. Bývá unavený a pomalý.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby výkonnost během nočního výjezdu byla srovnatelná s výkonností během dne. Mezi 2-3 hodinou ranní individuální výkonnost však klesá. Nejvíce respondenta během nočních výjezdů ovlivňuje únava, je pomalejší.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Čím déle pracuje u ZZS, tím má větší respekt před zdravotním stavem pacienta. I přesto je občas na neindikovaných výjezdech naštvaný. Časté výzvy nižší naléhavosti mají vliv na individuální výkonnost respondenta. Má tendenci výjezdy banalizovat.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl nezměnil, je nekuřák, kávu pije sporadicky, energetické nápoje nepije vůbec. Nemožnost vypít kávu/energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.2 Profil respondenta 2

Tabulka 3 - Profil respondenta 2

Respondent 2	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV a řidič ve VS RZP, u ZZS pracuje 14 let.
Cíl 1	VS většinou nejsou obměňovány, pro respondenta nepodstatné. Pokud s někým pracuje déle, VS je lépe sebraná. Žádný vliv na individuální výkonnost, vše si koriguje podle sebe.
Cíl 2	Pokud je na pozici řidiče, vykonává pouze práci řidiče a ke změnám v týmové spolupráce nedochází. Za nejtěžší považuje přenechat roli vedoucího týmu někomu jinému, tudíž nemožnost rozhodovat o postupech. Delší doba na pozici řidiče ovlivňuje respondentovu individuální výkonnost, zapomíná a návrat ideální výkonnosti zdravotnického záchranáře chvíli trvá. Myslí si, že ve VS RV by měl být vždy zdravotnický záchranář nikoliv řidič vozidla ZZS z důvodu dobré týmové spolupráce.
Cíl 3	Stres má na respondenta pozitivní vliv. Byl na výjezdu u rodinného příslušníka, který byl plánovaný, tuto situaci zvládal dobře. Přítomnost některých lékařů dokáže respondenta spíše vystresovat. Raději je vedoucím týmu, protože se situace vyvíjí podle jeho představ.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci. Je důležitá u všech členů VS. Respondent na své fyzické kondici nepracuje.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá na respondentův pracovní výkon vliv. Během dvanáctihodinové směny nevnímá změny v pracovním výkonu.
Cíl 6	Noční práci nepovažuje za náročnější než denní, už si zvykl. Výkonnost během nočního výjezdu je srovnatelná s výkonností během dne. Mezi 2-3 hodinou ranní je občas „otupělý a zpomalený“. Respondent během nočních výjezdů není maximálně koncentrovaný. Nemyslí si, že by to mělo nějaký důsledek.

Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS, ne však tolik jako před pandemií SARS-CoV-2. Ke všem výzvám vždy přistupuje stejně. Čím déle pracuje u ZZS, tím má větší respekt před zdravotním stavem pacienta. Časté výzvy nižší naléhavosti mají vliv na individuální výkonnost respondenta. Má tendenci některé stavy banalizovat a práci dělat laxněji.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl nezměnil, je nekuřák, kávu pije ve stejném množství, energetické nápoje nepije vůbec. Nemožnost vypít kávu/energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.3 Profil respondenta 3

Tabulka 4 - Profil respondenta 3

Respondent 3	Zdravotnická záchranářka ve VS RZP a RV. V době pandemie SARS-CoV-2 byla i na pozici řidiče ve VS RZP, u ZZS pracuje 14 let.
Cíl 1	VS byly dříve obměňovány, nyní se nemění. Nemění se VS vyhovují, důvodem je sebranost v týmu. Dříve obměna respondentčinu individuální výkonnost nijak neovlivňovala, nyní by byla při změně pomalejší.
Cíl 2	Velkou a pozitivní změnou v týmové spolupráci je přítomnost dvou zdravotnických záchranářů s možností vzájemné pomoci. Za největší změnu považuje přenechání role vedoucího týmu někomu jinému. Delší doba na pozici řidiče ovlivňuje individuální výkonnost respondentky, ztrácí jistotu v provádění některých výkonů. Z důvodu dobrého fungování týmové spolupráce by ve VS RV měl být vždy zdravotnický záchranář.

Cíl 3	Stres má na respondentku negativní vliv, kvalita práce bude horší. Při výjezdu na rodinného příslušníka byla ve stresu a velmi se bála. Přítomnost některých lékařů dokáže respondentku spíše znervózit. Raději je vedoucím týmu, vyhovuje jí o věcech rozhodovat a mít vše pod kontrolou.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondentky faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto je důležitá u všech členů VS. Respondentka se udržuje v dobré fyzické kondici i kvůli práci.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby respondentce vyhovuje. Při dvanáctihodinové směně vnímá největší změny v pracovní výkonnosti během rána, kdy je pomalejší.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby byla výkonnost v noci srovnatelná s výkonností během dne. Během nočních výjezdů ji nejvíce ovlivňuje únava, respondentka je pomalejší.
Cíl 7	Respondentka má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke každé výzvě zpočátku přistupuje stejně, někdy se po zhodnocení stavu pacienta rozzlobí. Časté výzvy nižší naléhavosti mají vliv na individuální výkonnost respondentky. Má tendenci některé stavy banalizovat.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil, je nekuřák, začala pít kávu, důvodem jsou pauzy mezi výjezdy. Energetické nápoje nepije. Nemožnost vypít kávu/energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondentky.

Zdroj: vlastní

8.4 Profil respondenta 4

Tabulka 5 - Profil respondenta 4

Respondent 4	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV a řidič ve VS RZP, u ZZS pracuje 1 rok.
Cíl 1	VS většinou nejsou obměňovány. Nemění se VS vyhovují, kolegům rozumí. Ví, co vyžadují a ví, jak se s nimi chovat. Změna VS nemá vliv na individuální výkonnost. Nemá zautomatizovaný postup, při jehož narušení by došlo k ovlivnění výkonnosti.
Cíl 2	Za pozitivní změnu ve VS RV považuje přítomnost 2 VS na místě události. Práce se může rozložit mezi více členů. Tuto změnu vnímá zejména jako řidič VS RZP, kde často zůstává fyzická práce jen na respondentovi. Jako řidič VS RZP považuje za změnu v týmové spolupráci přítomnost dvou zdravotnických záchranářů, kteří si vzájemně mohou pomoci. Není pro něj problém přenechat roli vedoucího VS někomu jinému. Delší působení na pozici řidiče má částečně vliv na individuální výkonnost. U ZZS pracuje chvíli a výkony si potřebuje často opakovat. Pro správné fungování týmové spolupráce ve VS RV je dle respondenta třeba, aby VS tvořil zdravotnický záchranář.
Cíl 3	Stres má na respondenta pozitivní vliv. Respondent se nedostal do situace, kdy by jel na pomoc někomu z rodiny. S lékařem na výjezdu je klidnější. Rád si ale zodpovídá za svou práci. Někteří lékaři dokáží respondenta zneklidnit.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci. U všech členů VS je důležitá i kvůli schopnosti dorazit v dobrém stavu na místo události. Respondent se udržuje v dobré fyzické kondici i kvůli práci.

Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby respondentovi vyhovuje. Jedná se o jeden z důvodů, proč si povolání vybral. Během dvanáctihodinové směně vnímá největší změny v pracovním výkonu, když má hlad. Hůře pak ve VS komunikuje.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby byla výkonnost v noci srovnatelná s výkonností během dne. Během nočních výjezdů nejsou faktory ovlivňující pracovní výkon respondenta.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke každé výzvě zpočátku přistupuje stejně, někdy se po zhodnocení stavu pacienta rozzlobí. Časté výzvy nižší naléhavosti nemají vliv na individuální výkonnost respondenta. Vždy pacienta důkladně vyšetří.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil, stal se nekuřákem, omezil množství vypité kávy. Důvodem je kolegyně, se kterou tvoří VS. Energetické nápoje nepije. Nemožnost vypít kávu mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.5 Profil respondenta 5

Tabulka 6 - Profil respondenta 5

Respondent 5	Zdravotnická záchranářka ve VS RZP a RV, výjimečně i řidič ve VS RZP, u ZZS pracuje 2 roky.
Cíl 1	50 % služeb ve stejné VS, zbytek směn se složení VS mění. Nemění se VS vyhovují, s kolegy jsou na sebe zvyklí a jsou sebraní. Často si s jinými kolegy nerozumí. Změna VS ovlivňuje individuální výkonnost, bude pomalejší.
Cíl 2	Ke změně v týmové spolupráci dochází v případě přítomnosti dvou záchranářů ve VS RZP. Dle respondentky je to výhoda, neboť si mohou vzájemně pomoci. Někdy jí dělá problém nemožnost být vedoucí VS. Dlouhodobá pozice řidiče ovlivňuje individuální výkonnost respondentky. Výkony si potřebuje neustále opakovat. Myslí si, že ve VS RV by měl být vždy zdravotnický záchranář, nikoliv řidič vozidla ZZS, z důvodu dobré týmové spolupráce.
Cíl 3	Stres má na respondentku negativní vliv. Během výjezdu na rodinného příslušníka byla respondentka ve stresu. V případě závažnějších případů je na výjezdu s lékařem klidnější. U lehčích případů jí vyhovuje si o postupech rozhodovat. Někteří lékaři dokáží respondentku vystresovat.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondentky faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto je důležitá u všech členů VS. Respondentka se udržuje v dobré fyzické kondici i kvůli práci.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby respondentce vyhovuje. Při dvanáctihodinové směně vnímá největší změny v pracovním výkonu během rána, kdy je pomalejší.

Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby výkonnost během nočního výjezdu byla srovnatelná s výkonností během dne. Mezi 2-3 hodinou ranní individuální výkonnost však klesá. Během nočních výjezdů ji nejvíce ovlivňuje únava.
Cíl 7	Respondentka má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke všem výzvám přistupuje stejně. Časté výzvy nižší naléhavosti nemají vliv na individuální výkonnost respondentky. Vždy pacienta důkladně vyšetří.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil, je nekuřák, začala pít kávu kvůli kolegům, je to jejich ranní rituál. Energetické nápoje nepije. Nemožnost vypít kávu mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondentky.

Zdroj: vlastní

8.6 Profil respondenta 6

Tabulka 7 - Profil respondenta 6

Respondent 6	Zdravotnická záchranářka ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 2 roky.
Cíl 1	VS se dříve neobměňovaly, nyní se mění. Vyhovovaly neměnicí se VS, nyní už si zvykla na měnicí se VS. V současné době bez vlivu na individuální výkonnost.
Cíl 2	Týmová spolupráce ve VS RV, na rozdíl od VS RZP, velmi často nefunguje. Respondentka dělá všechny výkony a lékař ji neasistuje. Je to důvod, proč by měl být ve VS RV zdravotnický záchranář, nikoliv řidič vozidla ZZS. Ve VS RV se na místě události často sejdou dva zdravotničtí záchranáři. To považuje za výhodu, neboť si mohou vzájemně pomoci. Pokud je respondentka delší dobu na pozici řidiče, negativně to ovlivňuje její výkonnost.

Cíl 3	Stres má na respondentku pozitivní vliv. Během výjezdu na rodinného příslušníka se respondentka bála, ve stresu však nebyla. Respondentka není vždy ráda, pokud je na výjezdu lékař. V některých případech s lékařem nesouhlasí, pak je vedoucí týmu raději ona. Jsou ale lékaři, u kterých je ráda, pokud jsou vedoucím týmu oni a dochází tak ke snížení stresu během výjezdu.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondentky faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci. Kromě toho je fyzická zdatnost důležitá u všech členů VS, aby mohla být kvalitně poskytnuta péče pacientovi. Respondentka se udržuje v dobré fyzické kondici, ne však kvůli práci.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nedělá respondentce problém. Během dvanáctihodinové směny nedochází ke změnám v pracovním výkonu.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Výkonnost během nočního výjezdu je srovnatelná s výkonností během dne. Ve VS RZP nejsou žádné faktory, které by ji ovlivňovaly. Ve VS RV ji ovlivňuje tma a únava, následkem toho je pomalejší.
Cíl 7	Respondentka má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke všem výzvám přistupuje stejně. Časté výzvy nižší naléhavosti nemají vliv na individuální výkonnost respondentky.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil, je nekuřák, začala pít kávu kvůli kolegům. Energetické nápoje pije i mimo práci, důvodem je nejčastěji únava. Nemožnost vypít kávu/energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondentky.

Zdroj: vlastní

8.7 Profil respondenta 7

Tabulka 8 - Profil respondenta 7

Respondent 7	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 22 let.
Cíl 1	VS nejsou obměňovány, nyní. Nemění se VS vyhovují. S kolegy si rozumí. Z hlediska lepších vztahů je vhodnější VS obměňovat. Změna VS individuální výkonnost neovlivňuje.
Cíl 2	Respondent se shoduje se zdravotnickými záchranáři, že VS RV by z důvodu dobré týmové spolupráce měl tvořit zdravotnický záchranář.
Cíl 3	Stres má na respondenta negativní vliv, zhoršuje jeho pracovní výkon. Při záchraně rodinného příslušníka byl klidný. Ve stresu byl, když jel na výzvu „pád z oka“, na adresu, kde bydlí jeho rodina. Přítomnost lékaře nemá na respondenta vliv, jelikož není vedoucí týmu. Být na místě události první ve VS RV není pro respondenta stresující.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto je důležitá u všech členů VS. Respondent se udržuje v dobré fyzické kondici, jedním z hlavních důvodů je respondentovo povolání.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon, je to pro něj však nepříjemné. Během dvanáctihodinové směny nedochází ke změnám v pracovním výkonu.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Výkonnost během nočního výjezdu není vždy srovnatelná s výkonností během dne. Během noci označuje únavu za faktor, který ovlivňuje jeho pracovní výkon. Důsledkem je pozdější dojezd na místo události.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Na takové výzvy příliš nespíchá. V případě častých výzev nižší naléhavosti jim nevěnuje takovou pozornost.

Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil. Respondent je kuřák, který v práci vykouří dvojnásobný počet cigaret. Důvodem je režim provozu, který mu to umožňuje. Kávy během dne vypije o dva šálky více kvůli pauzám mezi výjezdy. Energetické nápoje nepije. Nemožnost vypít kávu mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.
--------------	--

Zdroj: vlastní

8.8 Profil respondenta 8

Tabulka 9 - Profil respondenta 8

Respondent 8	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 16 let.
Cíl 1	VS dříve byly obměňovány, nyní nejsou. Neměníci se VS vyhovují. Ví, co může od kolegy očekávat. Pokud tvoří VS dlouho s někým, kdo nepracuje podle jeho představ, dochází ke zhoršení pracovního výkonu.
Cíl 2	Respondent si myslí, že ve VS RV by měl být řidič vozidla ZZS. Týmová spolupráce tím nebude nijak ovlivněna.
Cíl 3	Stres má na respondenta negativní vliv, zhoršuje jeho pracovní výkon. Při záchraně rodinného příslušníka byl klidný, o výjezdu věděl předem. Přítomnost lékaře na respondenta nemá příliš vliv, s některými kolegy je však klidnější, když na místě lékař je. Pokud je na místě události ve VS RV první, většinou je klidný, záleží na jednání lékaře.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto je důležitá u všech členů VS. Respondent se v dobré fyzické kondici neudržuje.

Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon. Během dvanáctihodinové směny dochází ke změnám v pracovním výkonu v závislosti na typu a množství výjezdů. Např. dvě resuscitace za sebou nebo několik složitých transportů způsobuje u respondenta únavu, která se během dne prohlubuje.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby výkonnost během nočního výjezdu byla srovnatelná s výkonností během dne. Během noci označuje tmou a zvěř za faktor, který ovlivňuje jeho pracovní výkon. Snaží se ale, aby to na jeho výkonu nebylo příliš znát.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke všem výzvám přistupuje stejně. V případě častých výzev nižší naléhavosti se individuální výkonnost nemění.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil. Respondent je nekuřák. Kávy vypil zpočátku hodně, nyní však kvůli zdravotním problémům kávu nepij. Energetické nápoje také nepije.

Zdroj: vlastní

8.9 Profil respondenta 9

Tabulka 10 - Profil respondenta 9

Respondent 9	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 12 let.
Cíl 1	VS dříve byly obměňovány, nyní nejsou. Nemění se VS v současné době vyhovují. Jezdí s kolegy, se kterými si rozumí. Pokud je ve VS dobrá komunikace, změna VS jeho individuální výkonnost ovlivňuje minimálně.
Cíl 2	Respondent se shoduje se zdravotnickými záchranáři, že VS RV by z důvodu dobré týmové spolupráce měl tvořit zdravotnický záchranář.
Cíl 3	Stres má na respondenta negativní vliv, zhoršuje jeho pracovní výkon. Při záchraně rodinného příslušníka byl klidný, neboť věděl, o co se jedná. Poté jel na pád svého dítěte a byl ve stresu. Přítomnost lékaře na respondenta nemá příliš vliv, s některými kolegy je však klidnější, když na místě lékař je. Za výhodu považuje přítomnost další VS. Pokud je na místě události ve VS RV první, je klidný.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci. Každý člen VS musí bez problému zvládnout svou práci, i proto musí být v dobré fyzické kondici. Respondent se udržuje v dobré fyzické kondici, hlavním důvodem není práce.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon. Během dvanáctihodinové směny dochází ke změnám v pracovním výkonu v závislosti na typu a množství výjezdů. Např. dvě resuscitace za sebou nebo několik složitých transportů způsobuje u respondenta únavu, která se během dne prohlubuje.

Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Myslí si, že výkonnost během nočního výjezdu je srovnatelná s výkonností během dne. Během noci označuje tmu za faktor, který ovlivňuje jeho pracovní výkon. Jede bezpečně a nemyslí si, že by to mělo nějaký důsledek.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Na takové výzvy příliš nespíchá. V případě častých výzev nižší naléhavosti se individuální výkonnost nemění.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil. Respondent je kuřák, počet cigaret se zdvojnásobil. Důvodem jsou pauzy mezi výjezdy. Kávy vypije o 2 šálky více kvůli kolegům. Energetické nápoje nepije. Nemožnost vypít kávu mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.10 Profil respondenta 10

Tabulka 11 - profil respondenta 10

Respondent 10	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 3 roky.
Cíl 1	VS dříve byly obměňovány, nyní nejsou. Nemění se VS vyhovují. Členové VS vědí, co od sebe mohou očekávat. Při změně VS by byl respondent nervózní.
Cíl 2	Respondent se shoduje se zdravotnickými záchranáři, že VS RV by z důvodu dobré týmové spolupráce měl tvořit zdravotnický záchranář.
Cíl 3	Stres má na respondenta negativní vliv, zhoršuje jeho pracovní výkon. Respondent nikdy nejel na pomoc rodinnému příslušníkovi. Přítomnost lékaře na respondenta nemá vliv, důvěřuje svým kolegům. Pokud je na místě události ve VS RV první, je nervózní, protože není schopen zastat práci zdravotnického záchranáře.

Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto by každý člen VS měl být v dobré fyzické kondici. Respondent se neudrží v dobré fyzické kondici.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon. Během dvanáctihodinové směny žádné změny v pracovním výkonu nevnímá.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby výkonnost během nočního výjezdu byla srovnatelná s výkonností během dne. Během noci není žádný faktor, který by ovlivňoval jeho individuální výkonnost.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Na takové výzvy příliš nespíchá. V případě častých výzev nižší naléhavosti se individuální výkonnost nemění.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl nezměnil. Respondent je nekuřák. Kávu nepije. Energetické nápoje pije i mimo práci, únava není důvodem. Nemožnost vypít energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.11 Profil respondenta 11

Tabulka 12 - Profil respondenta 11

Respondent 11	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 4 roky.
Cíl 1	VS dříve byly obměňovány, nyní nejsou. Neměnicí se VS vyhovují více. Členové VS jsou sehraní, rozumí si. Vědí, co od sebe mohou očekávat. I při změně VS se respondent snaží, aby jeho výkonnost byla stále stejná.
Cíl 2	Respondent se shoduje se zdravotnickými záchranáři, že VS RV by z důvodu dobré týmové spolupráce měl tvořit zdravotnický záchranář.

Cíl 3	Stres respondenta příliš neovlivňuje. Pouze jednou se dostal do situace, kdy stres zapříčinil jeho horší pracovní výkon. Respondent nikdy nejel na pomoc rodinnému příslušníkovi. Přítomnost lékaře na respondenta nemá vliv, kladně hodnotí přítomnost celé VS RV na místě události, z důvodu přítomnosti více členů. Pokud je na místě události ve VS RV první, dokáže být klidný. Cestou na výjezd je však ve stresu, jelikož neovládá všechny výkony.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto by každý člen VS měl být v dobré fyzické kondici. Respondent se udržuje v dobré fyzické kondici i kvůli povolání.
Cíl 5	Nepravidelnost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon. Během dvanáctihodinové směny žádné změny v pracovním výkonu nevnímá.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Snaží se, aby výkonnost během nočního výjezdu byla srovnatelná s výkonností během dne. Během noci není žádný faktor, který by ovlivňoval jeho individuální výkonnost.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Ke každé výzvě přistupuje stejně, i když u výzev nižší naléhavosti vnitřně nadává. V případě častých výzev nižší naléhavosti se individuální výkonnost nemění.
Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl změnil. Respondent je kuřák, počet vykouřených cigaret se zvýšil. Vždy vykouří cigaretu po výjezdu. Kávy nepije. Energetické nápoje pije i mimo práci, únava není důvodem. Nemožnost vypít energetický nápoj mezi výjezdy neovlivňuje pracovní výkon respondenta.

Zdroj: vlastní

8.12 Profil respondenta 12

Tabulka 13 - Profil respondenta 12

Respondent 12	Řidič vozidla ZZS ve VS RZP a RV, u ZZS pracuje 2 roky.
Cíl 1	VS dříve nebyly obměňovány, nyní jsou. Nemění se VS vyhovovala více. Respondent věděl, co má na výjezdu připravit a co od sebe s kolegou mohou očekávat. Při změně VS je pomalejší a nervózní.
Cíl 2	Respondent se shoduje se zdravotnickými záchranáři, že VS RV by z důvodu dobré týmové spolupráce měl tvořit zdravotnický záchranář.
Cíl 3	Stres má na respondenta negativní vliv, zhoršuje jeho pracovní výkon. Respondent nikdy nejel na pomoc rodinnému příslušníkovi. Přítomnost lékaře na respondenta nemá vliv, protože nemá zodpovědnost za odborné výkony. Pokud je na místě události ve VS RV první, je nervózní, protože nebude lékaři dostatečně nápomocen.
Cíl 4	Fyzická kondice je dle respondenta faktorem, který ovlivňuje individuální výkonnost i týmovou spolupráci, proto by každý člen VS měl být v dobré fyzické kondici. Respondent se udržuje v dobré fyzické kondici, ne však kvůli povolání.
Cíl 5	Nepravdivost během pracovní doby nemá žádný vliv na respondentův pracovní výkon. Během dvanáctihodinové směny žádné změny v pracovním výkonu nevnímá.
Cíl 6	Noční práci považuje za náročnější než denní. Jeho výkonnost je během nočního výjezdu srovnatelná s výkonností během dne. Během noci není žádný faktor, který by ovlivňoval jeho individuální výkonnost.
Cíl 7	Respondent má pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Někdy se u výzev nižší naléhavosti rozčiluje. V případě častých výzev nižší naléhavosti se individuální výkonnost nemění.

Cíl 8	S příchodem k ZZS se životní styl nezměnil. Respondent je nekuřák, kávu ani energetické nápoje nepije.
--------------	--

Zdroj: vlastní

9 VÝSLEDKY – ZDRAVOTNICKÝ ZÁCHRANÁŘ

Otázka č. 1 Jaká je Vaše pracovní pozice

Tabulka 14 – Pracovní pozice

Respondent 1	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV, řidič ve VS RZP.
Respondent 2	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV, řidič ve VS RZP.
Respondent 3	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV, řidič ve VS RZP výjimečně.
Respondent 4	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV, řidič ve VS RZP.
Respondent 5	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV, řidič ve VS RZP výjimečně.
Respondent 6	Zdravotnický záchranář ve VS RZP a RV.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti jsou zaměstnanci ZZS Karlovarského kraje. Respondenti 1–5 pracují na pozici zdravotnického záchranáře ve výjezdové skupině RV a RZP a také na pozici řidiče vozidla ZZS ve VS RZP. Respondent 6 pracuje na pozici zdravotnického záchranáře ve VS RV a RZP.

Otázka č. 2 Jak dlouho pracujete u ZZS

Tabulka 15 – Délka pracovního poměru

Respondent 1	10 let
Respondent 2	14 let
Respondent 3	10 let
Respondent 4	1 rok
Respondent 5	2 roky
Respondent 6	2 roky

Zdroj: vlastní

Respondenti 1-3 pracují u záchranné služby minimálně 10 let. Respondenti 4-6 nepracují u ZZS déle než 2 roky.

Otázka č. 3 Je na Vaší výjezdové základně pravidelně obměňováno složení výjezdových skupin?

Tabulka 16 – Obměňování VS na výjezdových základnách

Respondent 1	VS nejsou obměňovány.
Respondent 2	VS většinou nejsou obměňovány.
Respondent 3	Dříve ano, nyní se VS neobměňují.
Respondent 4	VS většinou nejsou obměňovány.
Respondent 5	50 % služeb ve stejné VS, zbytek směn se složení VS mění.
Respondent 6	Dříve se neobměňovaly, nyní ano.

Zdroj: vlastní

Respondent 1 uvádí, že VS nejsou obměňovány. Respondenti 2 a 4 uvádí, že VS většinou nejsou obměňovány. Respondent 3 uvádí, že se VS dříve obměňovaly a nyní se neobměňují. Respondent 5 uvádí, že se v 50 % VS neobměňují, zbytek směn se obměňují. Respondent 6 uvádí, že se VS dříve neobměňovaly, nyní se obměňují.

Otázka č. 4 Vyhovuje Vám spíše pravidelné obměňování členů výjezdových skupin nebo naopak a proč?

Tabulka 17 – Obměňování VS

Respondent 1	Respondentovi vyhovují neměnící se VS. Ví, co může od svého kolegy očekávat, rozumí si.
Respondent 2	Respondentovi je to jedno. Když pracuje s někým delší dobu, VS je lépe sehraná.
Respondent 3	Respondentce vyhovují neměnící se VS. Důvodem je sehranost.
Respondent 4	Respondentovi vyhovují neměnící se VS. S kolegy, se kterými pravidelně jezdí, si rozumí. Ví, co vyžadují, a ví, jak se s nimi chovat.
Respondent 5	Respondentce vyhovuje neměnící se VS. S kolegou jsou na sebe zvyklí a jsou sehraní.
Respondent 6	Respondentce dříve vyhovovaly neměnící se VS, nyní už si zvykla jezdit pokaždé s někým jiným.

Zdroj: vlastní

Respondentovi 1 vyhovují neměnicí se VS. Ví, co od svého kolegy může očekávat a rozumí si s ním. Respondentovi 2 je jedno s kým tvoří VS, když ale pracuje s někým déle, VS je lépe sebraná. Respondentovi 3 vyhovují neměnicí se VS, důvodem je sebranost. Respondentovi 4 vyhovuje neměnicí se VS, kolegům ve VS rozumí. Ví, co vyžadují a co od nich může očekávat. Respondentovi 5 vyhovuje neměnicí se VS, jsou na sebe s kolegou zvyklí a jsou sebraní. Respondentovi 6 dříve vyhovovaly neměnicí se VS, nyní už je zvyklý jezdit pokaždé s někým jiným.

Otázka č. 5 Jaký vliv má změna složení výjezdové skupiny na Vaši individuální výkonnost?

Tabulka 18 – Vliv obměňování VS na členy VS

Respondent 1	Respondent bude pomalejší. U těžších výjezdů by se to mohlo projevit i na kvalitě poskytované péče.
Respondent 2	Žádný vliv, respondent je vedoucím VS a koriguje si vše podle sebe.
Respondent 3	Dříve žádný, nyní bude respondentka pomalejší.
Respondent 4	Žádný vliv. Respondent je u ZZS chvíli a nemá zautomatizovaný postup, který by v případě narušení ovlivnil výkonnost respondenta.
Respondent 5	Respondentka bude pomalejší.
Respondent 6	Nyní už změna ve VS nemá žádný vliv na individuální výkonnost.

Zdroj: vlastní

Respondent 1 bude při změně členů VS pomalejší, u těžších výjezdů se to může projevit na kvalitě poskytované péče. Na respondenta 2 to žádný vliv nemá, jelikož si jako vedoucí VS vše koriguje podle sebe. Respondent 3 bude pomalejší, dříve to na něj žádný vliv nemělo, protože se VS pravidelně měnily. Na respondenta 4 to nemá žádný vliv, protože ještě nemá zautomatizované postupy. Respondent 5 bude pomalejší. Na respondenta 6 už nemá změna žádný vliv.

Otázka č. 6 K jakým změnám v týmové spolupráci dochází při změně Vaší pracovní pozice (zdravotnický záchranář ve výjezdové skupině RV vs. Výjezdové skupině RZP vs. zdravotnický záchranář jako řidič RZP)?

Tabulka 19 – Změny v týmové spolupráci

Respondent 1	Respondent pociťuje změnu ve dvou situacích. Když je řidičem VS RV, je změnou, že fyzická práce nespočívá jen na něm, jako v případě, kdy je na pozici řidiče VS RZP. Když není na pozici zdravotnického záchranáře za podstatné a také složité považuje nemožnost být vedoucím VS.
Respondent 2	Pro respondenta je největší změnou to, že nemůže být vedoucím VS a rozhodovat o postupech. Na pozici řidiče vozidla ZZS zastává pouze práci řidiče, takže to vliv na týmovou spolupráci nemá.
Respondent 3	Pro respondentku je složité přenechat roli vedoucího týmu. Za velkou změnu v týmové spolupráci považuje přítomnost dvou zdravotnických záchranářů a možnost vzájemné pomoci.
Respondent 4	Respondent nemá problém, že nemůže být jako řidič vedoucím VS. Pokud je řidičem ve VS RV shledává výhodu v tom, že veškerá fyzická práce nespočívá pouze na něm, jako je tomu ve VS RZP. V roli řidiče VS RZP považuje za pozitivní změnu, že jsou ve VS dva záchranáři a mohou si vzájemně pomoci.
Respondent 5	Dva záchranáře ve VS RZP považuje respondentka za výhodnou změnu v týmové spolupráci. Někdy ji dělá problém, že není vedoucím VS.
Respondent 6	Dle respondentky ne vždy ve VS RV týmová spolupráce funguje. Lékař často očekává, že respondentka zastane veškerou práci. Na rozdíl od VS RZP, kde pracují oba členové. Jako výhodu VS RV považuje, že se často na místě události sejdou dva zdravotničtí záchranáři a mohou si vzájemně pomoci.

Zdroj: vlastní

V tabulce č. 7 vidíme, k jakým změnám v týmové spolupráci dochází při změně pracovní pozice.

Otázka č. 7 Pokud zastáváte delší dobu roli řidiče ve výjezdové skupině, máte pocit, že to ovlivňuje Vaši individuální výkonnost a proč?

Tabulka 20 – Role řidiče

Respondent 1	Ano. Respondent na pozici řidiče postupně ztrácí jistotu v provádění některých výkonů. Také nemá zodpovědnost ovlivňuje respondentovu individuální výkonnost.
Respondent 2	Asi ano. Po delší době člověk zapomíná a návrat k ideální výkonnosti mu chvíli trvá.
Respondent 3	Ano. Po delší době respondentka ztrácí jistotu u některých výkonů.
Respondent 4	Částečně ano. Respondent u ZZS pracuje chvíli a odborné výkony si potřebuje často zkoušet, aby „nevyšel ze cviku“.
Respondent 5	Ano. Respondentka si vzhledem ke své krátké praxi potřebuje neustále výkony opakovat. To jako na pozici řidiče příliš často nemůže.
Respondent 6	Ano. Po delší době respondentka „zakrní“, spoléhá se na to, že o všem rozhoduje lékař. Také má ve VS RV méně výjezdů.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti se shodují, že delší doba v roli řidiče má vliv na individuální výkonnost. Respondent 1 ztrácí jistotu v některých výkonech, ovlivňuje jej i to, že nemá za výjezd zodpovědnost. Respondent 2 po delší době zapomíná a návrat k ideální výkonnosti mu chvíli trvá. Respondent 3 ztrácí jistotu ve výkonech. Respondenti 4 a 5 si potřebují výkony často zkoušet, aby nevyšli ze cviku, protože jsou u ZZS krátce. Respondent 6 spoléhá na lékaře a také předpokládá, že z důvodu nedostatku výjezdů „zakrní“.

Otázka č. 8 Jak pohlížíte na to, že v Karlovarském kraji s lékařem jezdí řidič vozidla ZZS, nikoliv zdravotnický záchranář? Má to vliv na týmovou spolupráci?

Tabulka 21 – Řidič ve VS RV

Respondent 1	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.
Respondent 2	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.
Respondent 3	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.
Respondent 4	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.
Respondent 5	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.
Respondent 6	Ve VS RV by měl jezdit zdravotnický záchranář. Na týmovou spolupráci to vliv má.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti se shodují, že by ve VS RV měl jezdit zdravotnický záchranář. Řidič vozidla ZZS ve VS RV negativně ovlivňuje týmovou spolupráci.

Otázka č. 9 Jak stres ovlivňuje Váš pracovní výkon?

Tabulka 22 – Pracovní výkon a stres

Respondent 1	Kvalita práce bude horší.
Respondent 2	Stres na respondentův pracovní výkon má pozitivní vliv.
Respondent 3	Kvalita práce bude horší.
Respondent 4	Respondenta stres většinou ovlivňuje pozitivně.
Respondent 5	Stres na respondentky pracovní výkon má negativní vliv.
Respondent 6	Respondentku stres ovlivňuje pozitivně.

Zdroj: vlastní

Na pracovní výkon respondentů 1, 3 a 5 má stres negativní vliv. Respondenti 2, 4 a 6 udávají, že stres má pozitivní vliv na jejich pracovní výkon.

Otázka č. 10 Dostali jste se do situace, kdy jste jeli na pomoc rodinnému příslušníkovi? Jak jste takovou situaci psychicky zvládali?

Tabulka 23 – záchrana rodinného příslušníka

Respondent 1	Ano. Respondent to zvládal špatně. Velmi se bál.
Respondent 2	Ano, bylo to plánované. Respondent tuto situaci zvládal dobře.
Respondent 3	Ano. Respondentka byla ve stresu. Velmi se bála.
Respondent 4	Respondent se do této situace nedostal.
Respondent 5	Ano. Respondentka to nezvládala dobře. Byla cestou na výjezd i po dobu výjezdu ve stresu.
Respondent 6	Ano, bylo to plánované. Respondentka se i přesto bála, ale ve stresu nebyla.

Zdroj: vlastní

Kromě respondenta 4 se všichni dostali do situace, kdy jeli na pomoc rodinnému příslušníkovi. U respondentů 2 a 6 se jednalo o plánovaný výjezd. Respondenti 1 a 3 to zvládali velmi špatně, velmi se báli. Respondent 2 situaci zvládal dobře. Respondent 5 byl ve stresu. Respondent 6 se bál, ale ve stresu nebyl.

Otázka č. 11 Jste raději vedoucím týmu nebo máte raději výjezdy s lékařem a proč?

Tabulka 24 – Vedoucí týmu

Respondent 1	Respondent je raději vedoucím týmu. Má rád vše pod kontrolou. Výjezdy s lékařem má také rád. Důvodem je jejich indikovanost.
Respondent 2	Respondent je raději vedoucím týmu, protože se situace vyvíjí podle toho, jak chce on.
Respondent 3	Respondentka je raději vedoucím týmu. Vyhovuje jí o věcech rozhodovat a mít vše pod kontrolou.
Respondent 4	S lékařem je respondent klidnější. Rád si ale zodpovídá za svou práci.
Respondent 5	Respondentka má v případě závažných případů raději výjezdy s lékařem. Také jí ale vyhovuje si o věcech rozhodovat sama. To se týká zejména lehčích případů.
Respondent 6	Respondentka udává, že záleží, jaký lékař by měl být vedoucím týmu. S některými nesouhlasí a v takovém případě je raději vedoucím týmu ona. S jiným lékařem souhlasí a je ráda, že vedoucím týmu být nemusí.

Zdroj: vlastní

Respondenti 1-3 jsou raději vedoucím týmu. Vyhovuje jim mít věci pod kontrolou. Respondent 1 má rád i výjezdy s lékařem, protože jsou častěji indikované. Respondent 4 je na výjezdu s lékařem klidnější, rád si ale zodpovídá za svou práci. Respondent 5 je u lehčích případů rád vedoucím týmu, jinak mu vyhovuje spíše lékař na místě události. Respondent 6 uvádí, že záleží, který lékař by měl být vedoucím týmu. Někdy je raději vedoucím týmu respondent, jelikož se s lékařem neshodne.

Otázka č. 12 Ovlivňuje přítomnost lékaře na výjezdech Váš stres?

Tabulka 25 – Přítomnost lékaře na výjezdu

Respondent 1	Na respondenta přítomnost lékaře nemá vliv. Jako výhodu uvádí, že si za výjezd zodpovídá lékař.
Respondent 2	Někteří lékaři dokáže respondenta spíše vystresovat.
Respondent 3	Někteří lékaři dokáží respondentku spíše znervóznit.
Respondent 4	Někteří lékaři dokáží respondenta spíše zneklidnit.
Respondent 5	Někteří lékaři dokáží respondentku spíše vystresovat.
Respondent 6	Přítomnost lékaře často snižuje stres respondentky. V případě jednoho lékaře je respondentka raději na místě sama.

Zdroj: vlastní

Na respondenta 1 nemá přítomnost lékaře vliv, výhodou je, že za výjezd nenese zodpovědnost respondent. Respondenty 2-5 dokáží někteří lékaři spíše vystresovat nebo znervóznit. U respondenta 6 přítomnost lékaře snižuje stres, výjimkou je jeden lékař, který ovlivňuje stres spíše negativně.

Otázka č. 13 Zařadili byste fyzickou kondici mezi důležité faktory, které ovlivňují Vaši pracovní výkonnost?

Tabulka 26 – Fyzická kondice jako důležitý faktor

Respondent 1	Ano.
Respondent 2	Ano.
Respondent 3	Ano.
Respondent 4	Ano.
Respondent 5	Ano.
Respondent 6	Ano.

Zdroj: vlastní

Všichni dotazovaní respondenti se shodují, že by zařadili fyzickou kondici mezi důležité faktory ovlivňující pracovní výkon.

Otázka č. 14 Proč je dostatečná fyzická kondice důležitá u každého člena výjezdové skupiny?

Tabulka 27 – Fyzická kondice u všech členů VS

Respondent 1	Z důvodu dobré týmové spolupráce a schopnosti vůbec dorazit na místo události.
Respondent 2	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 3	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 4	Z důvodu dobré týmové spolupráce a schopnosti v dobrém zdravotním stavu dorazit na místo události.
Respondent 5	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 6	Z důvodu týmové spolupráce a dobře poskytované péče.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti se shodují, že fyzická kondice je důležitá pro týmovou spolupráci. Respondenti 1 a 4 dodávají, že je důležitá i proto, aby byli všichni schopni dorazit na místo události. Respondent 6 si myslí, že to má vliv i na dobře poskytovanou péči.

Otázka č. 15 Snažíte se udržovat svou fyzickou kondici na dobré úrovni v souvislosti s Vaší profesí?

Tabulka 28 – Udržování fyzické kondice

Respondent 1	Ano. Důvodem je i práce.
Respondent 2	Spíše ne.
Respondent 3	Ano. Důvodem je i práce.
Respondent 4	Ano. Důvodem je i práce.
Respondent 5	Ano, důvodem je i práce.
Respondent 6	Ne primárně kvůli práci.

Zdroj: vlastní

Respondenti 1, 3, 4 a 5 udržují svou fyzickou kondici na dobré úrovni i kvůli práci. Respondent 2 svou fyzickou kondici spíše neudrzuje. Respondent 6 svou fyzickou kondici udržuje, důvodem ale není jeho profese.

Otázka č. 16 Práce na ZZS je příznačná nepravidelným střídáním odpočinku a maximální koncentrace během pracovní doby. Jaký to má vliv na Váš pracovní výkon?

Tabulka 29 – Nepravidelné střídání odpočinku a koncentrace

Respondent 1	Respondentovi to vyhovuje.
Respondent 2	Na respondentův pracovní výkon to vliv nemá.
Respondent 3	Respondentce to vyhovuje.
Respondent 4	Respondentovi to vyhovuje.
Respondent 5	Respondentce to vyhovuje.
Respondent 6	Respondentce to nedělá problém.

Zdroj: vlastní

Respondentovi 1, 3, 4, 5 vyhovuje nepravidelné střídání odpočinku a maximální koncentrace. Na pracovní výkon respondenta 2 to nemá vliv. Respondentovi 6 to problém nedělá.

Otázka č. 17 Vnímáte během dvanáctihodinové směny změny ve Vašem pracovním výkonu? Pokud ano, o jaké změny se jedná?

Tabulka 30 - Změny během dvanáctihodinové směny

Respondent 1	Ano, ráno. Výjezdy nižší naléhavosti respondent s nadsázkou prospí. Na výjezdy stupně naléhavosti I a II to vliv nemá.
Respondent 2	Spíše ne.
Respondent 3	Ano, ráno. Respondentka je pomalejší.
Respondent 4	Respondenta nejvíce ovlivňuje během dvanáctihodinové směny hlad. Čím více je hodin a respondent nejedl, tím je jeho komunikace ve VS horší.
Respondent 5	Ano, ráno. Na méně závažných výjezdech je respondentka pomalejší.
Respondent 6	Během dvanáctihodinové směny nedochází u respondentky ke změnám v pracovním výkonu.

Zdroj: vlastní

Respondenty 1, 3 a 5 během dvanáctihodinové směny nejvíce ovlivňuje ranní únava. Respondenti 2 a 6 nevnímají žádné změny v pracovním výkonu. Respondenta 4 během dvanáctihodinové směny nejvíce ovlivňuje, pokud se nestihne najíst a má hlad. Tedy čím déle je, tím spíše má hlad. Vážne pak z jeho strany komunikace ve VS.

Otázka č. 18 Považujete noční práci za náročnější než denní?

Tabulka 31 – Noční práce

Respondent 1	Ano.
Respondent 2	Ne, respondent si už zvykl.
Respondent 3	Ano.
Respondent 4	Ano.
Respondent 5	Ano.
Respondent 6	Ano.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti kromě respondenta 2 se shodují, že je noční práce náročnější než práce denní. Respondent 2 už si na noční práci zvykl a nepovažuje ji za náročnější.

Otázka č. 19 Je Vaše výkonnost během nočního výjezdu srovnatelná s výkonností během denního výjezdu?

Tabulka 32 – Výkonnost během nočního výjezdu

Respondent 1	Respondent se snaží, aby byla. Mezi 2-3 hodinou ranní individuální výkonnost klesá.
Respondent 2	Respondent říká, že výkonnost srovnatelná je. Mezi 2-3 hodinou ranní bývá však občas „otupělý a zpomalený“.
Respondent 3	Respondentka se snaží, aby byla srovnatelná.
Respondent 4	Respondent se snaží, aby byla srovnatelná.
Respondent 5	Respondentka se snaží, aby byla srovnatelná. Během 2-3 hodina ranní bude výkonnost nižší.
Respondent 6	Respondentky výkonnost během nočního výjezdu je srovnatelná s výkonností během dne.

Zdroj: vlastní

U respondentů 1, 2 a 5 dochází k poklesu individuální výkonnosti během 2-3 hodiny ranní. Respondenti 3 a 4 uvádí, že se snaží, aby výkonnost byla srovnatelná. Respondent 6 uvádí, že výkonnost srovnatelná je.

Otázka č. 20 Co ovlivňuje Váš pracovní výkon během nočních výjezdů a jaký to má důsledek?

Tabulka 33 – Ovlivnění pracovního výkonu v noci

Respondent 1	Únava. Respondent je pomalejší, ale žádný důsledek to nemá.
Respondent 2	Respondent není hned maximálně koncentrovaný. Nemyslí si, že by to mělo nějaký důsledek.
Respondent 3	Únava. Respondentka je pomalejší.
Respondent 4	Respondentův výkon nic neovlivňuje.
Respondent 5	Únava. Žádný důsledek to nemá.
Respondent 6	Ve VS RZP nejsou žádné faktory, které by respondentku ovlivňovaly. Ve VS RV jí ovlivňuje tma a únava. Respondentka je pak pomalejší. Nemyslí si, že by to mělo nějaký závažný důsledek.

Zdroj: vlastní

V tabulce č. 33 vidíme, co ovlivňuje pracovní výkon respondentů a jaký to má důsledek.

Otázka č. 21 Máte pocit, že dochází k častému nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?

Tabulka 34 – Nadužívání služeb ZZS

Respondent 1	Ano.
Respondent 2	Ano, ale ne tolik jako před pandemií SARS-CoV-2.
Respondent 3	Ano.
Respondent 4	Ano.
Respondent 5	Ano.
Respondent 6	Ano.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti se shodují, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Respondent 2 si myslí, že k nadužívání nedochází v takové míře jako před pandemií SARS-CoV-2.

Otázka č. 22 Jak přistupujete k takovým výzvám?

Tabulka 35 – Přístup k výzvám

Respondent 1	Respondent má respekt před zdravotním stavem pacienta. Pokud je případ skutečně neindikovaný, je naštvaný.
Respondent 2	Jako k jakékoliv jiné výzvě.
Respondent 3	Z počátku jako ke každé jiné výzvě. Někdy se po zhodnocení stavu pacienta rozzlobí.
Respondent 4	Z počátku jako ke každé jiné výzvě. Někdy bývá po zhodnocení stavu pacienta naštvaný.
Respondent 5	Respondentka přistupuje ke všem výzvám stejně.
Respondent 6	Respondentka přistupuje ke všem výzvám stejně.

Zdroj: vlastní

Respondent 1 má respekt před zdravotním stavem pacienta, pouze v případě skutečně neindikované výzvy je respondent naštvaný. Respondenti 2, 5 a 6 přistupují ke všem výzvám stejně. Respondenti 3 a 4 zpočátku přistupují ke každé výzvě stejně, poté co zhodnotí stav, bývají občas na pacienta rozzlobení.

Otázka č. 23 Mají časté výzvy nižší naléhavosti vliv na Vaší individuální výkonnost?

Tabulka 36 – Vliv výzev na individuální výkonnost

Respondent 1	Ano.
Respondent 2	Ano.
Respondent 3	Ano.
Respondent 4	Ne.
Respondent 5	Ne.
Respondent 6	Ne.

Zdroj: vlastní

Pro respondenty 1-3 mají opakované výzvy nižší naléhavosti vliv na individuální výkonnost. Pro respondenty 4-6 ne.

Otázka č. 24 Jaké faktory ovlivňují Vaši individuální výkonnost?

Tabulka 37 – Individuální výkonnost

Respondent 1	Stres, únava, fyzická kondice.
Respondent 2	Stres.
Respondent 3	Stres, únava, fyzická kondice.
Respondent 4	Stres, hlad.
Respondent 5	Stres, únava.
Respondent 6	Stres, únava.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti považují stres za faktor ovlivňující individuální výkonnost, respondenty 1, 3, 5 a 6 ovlivňuje únava. Respondenti 1 a 3 udávají fyzickou kondici. Respondenta 4 ovlivňuje hlad.

Otázka č. 25 Jaké faktory dle Vás ovlivňují týmovou spolupráci

Tabulka 38 – Týmová spolupráce

Respondent 1	Komunikace, fyzická zdatnost všech členů.
Respondent 2	Komunikace.
Respondent 3	Komunikace, fyzická kondice.
Respondent 4	Komunikace, hlad.
Respondent 5	Komunikace.
Respondent 6	Komunikace.

Zdroj: vlastní

Respondenti se shodli, že komunikace je nejdůležitější faktor ovlivňující týmovou spolupráci. Respondenti 1 a 3 si myslí, že fyzická zdatnost. Respondent 4 uvádí hlad jako faktor ovlivňující týmovou spolupráci.

Otázka č. 26 Změnila práce na zdravotnické záchranné službě Váš životní styl?

Tabulka 39 – Změna životního stylu

Respondent 1	Ne.
Respondent 2	Ne.
Respondent 3	Ano.
Respondent 4	Ano.
Respondent 5	Ano.
Respondent 6	Ano.

Zdroj: vlastní

Respondentovi 1 a 2 práce na ZZS životní styl nezměnila. Respondentům 3-6 ano.

Otázka č. 27 Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě kouřit, případně se zvýšil počet vykouřených cigaret?

Tabulka 40 - Cigarety

Respondent 1	Ne.
Respondent 2	Ne.
Respondent 3	Ne.
Respondent 4	Respondent se stal nekuřákem.
Respondent 5	Ne.
Respondent 6	Ne.

Zdroj: vlastní

Nikdo z respondentů se díky práci na ZZS nestal kuřákem. Respondent 4 dokonce díky práci na ZZS přestal kouřit.

Otázka č. 28 Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě pít kávu? Pokud jste kávu pil/a i dřív, změnilo se množství vypitých šálků kávy za den? A na kolik?

Tabulka 41 - Káva

Respondent 1	Ne.
Respondent 2	Ne.
Respondent 3	Respondentka kávu pít začala.
Respondent 4	Respondent kávu omezil.
Respondent 5	Respondentka kávu pít začala.
Respondent 6	Respondentka kávu pít začala.

Zdroj: vlastní

Respondenti 1 a 2 kávu již při nástupu na ZZS pili a množství se nezměnilo. Respondenti 3, 5 a 6 kávu pít začali. Respondent 4 díky práci na ZZS kávu omezil.

Otázka č. 29 Pijete energetické nápoje? Pokud ano, pouze v práci nebo i mimo ni?

Tabulka 42 – Energetické nápoje

Respondent 1	Ne.
Respondent 2	Ne.
Respondent 3	Ne.
Respondent 4	Ne.
Respondent 5	Výjimečně v práci i mimo ni.
Respondent 6	Respondentka pije energetické nápoje v práci i mimo ni. Důvodem je únava.

Zdroj: vlastní

Respondenti 1-4 energetické nápoje nepijí. Respondent 5 pije energetické nápoje výjimečně v práci i mimo ni. Respondentka 6 energetické nápoje pije v práci i mimo ni, důvodem je únava.

Otázka č. 30 Pokud nestihnete během dne/mezi výjezdy vypít dostatečné množství kávy, na které jste zvyklí/ nevypijete dostatek energetických nápojů, má to vliv na Váš pracovní výkon?

Tabulka 43 – Vliv nedostatku vypité kávy/ energetických nápojů na pracovní výkon

Respondent 1	Ne.
Respondent 2	Ne.
Respondent 3	Ne.
Respondent 4	Ne.
Respondent 5	Ne.
Respondent 6	Ne.

Zdroj: vlastní

Na nikoho z respondentů nemá vliv, pokud nestihnou vypít dostatečné množství kávy/energetických nápojů mezi výjezdy.

10 VÝSLEDKY – ŘIDIČ VOZIDLA ZZS

Otázka č. 1 Jaká je Vaše pracovní pozice?

Tabulka 44 – Pracovní pozice

Respondent 7	Řidič vozidla ZZS.
Respondent 8	Řidič vozidla ZZS.
Respondent 9	Řidič vozidla ZZS.
Respondent 10	Řidič vozidla ZZS.
Respondent 11	Řidič vozidla ZZS.
Respondent 12	Řidič vozidla ZZS.

Zdroj: vlastní

Všichni respondenti jsou zaměstnanci ZZS Karlovarské kraje a pracují na pozici řidič vozidla ZZS.

Otázka č. 2 Jak dlouho pracujete u ZZS?

Tabulka 45 – Délka pracovního poměru

Respondent 7	22 let
Respondent 8	16 let
Respondent 9	12 let
Respondent 10	4 roky
Respondent 11	3 roky
Respondent 12	2 roky

Zdroj: vlastní

Respondenti 7-9 pracují u ZZS déle než 10 let. Respondenti 10-11 nepracují u ZZS déle než 4 roky.

Otázka č. 3 Je na Vaší výjezdové základně pravidelně obměňováno složení výjezdových skupin?

Tabulka 46 – Obměňování VS na výjezdových základnách

Respondent 7	VS nejsou obměňovány.
Respondent 8	Dříve ano, nyní se VS neobměňují.
Respondent 9	Dříve ano, nyní se VS neobměňují.
Respondent 10	Dříve ano, nyní se VS neobměňují.
Respondent 11	Dříve ano, nyní se VS neobměňují.
Respondent 12	Dříve ne, nyní se VS obměňují.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 pracuje na výjezdové základně, kdy se VS neobměňují. U respondentů 8-11 se dříve VS obměňovaly a nyní se již neobměňují. Pouze respondent 12 dříve pracoval na výjezdové základně, kde se VS neobměňovaly a nyní je na výjezdové základně, kde se VS obměňují.

Otázka č. 4 Vyhovuje Vám spíše pravidelné obměňování členů výjezdových skupin nebo naopak a proč?

Tabulka 47 – Obměňování VS

Respondent 7	Respondentovi vyhovují neměnicí se VS. S kolegy, se kterými tvoří VS si rozumí. Myslí si, že z hlediska lepších vztahů na výjezdové základně by se VS obměňovat měly.
Respondent 8	Respondentovi vyhovují neměnicí se VS. Ví, co může od svého kolegy očekávat.
Respondent 9	Dříve bylo respondentovi jedno, s kým tvoří VS. Nyní jezdí raději se stejnými členy VS. Jezdí s kolegy, se kterými si rozumí.
Respondent 10	Respondentovi vyhovují neměnicí se VS. Členové VS vědí, co od sebe navzájem mohou očekávat.
Respondent 11	Respondentovi vyhovují neměnicí se VS. Členové VS jsou sehraní a rozumí si.
Respondent 12	Respondentovi více vyhovovaly neměnicí se VS. Věděl, co má na výjezdu připravit a také co od svého kolegy mohl očekávat.

Zdroj: vlastní

Respondentům 7-12 spíše vyhovují neměnicí se VS. Respondent 7 si s kolegy, se kterými tvoří VS rozumí. Myslí si, že pro lepší vztahy na výjezdové základně je ale obměňování VS vhodné. Respondent 8 ví, co od svého kolegy může očekávat. Respondent 9 si s kolegy, se kterými tvoří VS rozumí. Respondent 10 ví, co od sebe s kolegy mohou navzájem očekávat. Respondent 10 je se členy VS sehraný a rozumí si spolu. Respondent 12 věděl, co má na výjezdu připravit a co mohl od svého kolegy očekávat.

Otázka č. 5 Jaký vliv má změna složení výjezdové skupiny na Vaši individuální výkonnost?

Tabulka 48 – Vliv obměňování VS na členy VS

Respondent 7	Respondenta změna VS ovlivňuje minimálně. Většinu svých kolegů již dobře zná.
Respondent 8	Pokud respondent tvoří VS s některými členy dlouhodobě, dochází ke zhoršení jeho pracovního výkonu.
Respondent 9	Respondenta změna VS ovlivňuje minimálně, pokud je v týmu dobrá komunikace.
Respondent 10	Respondent by byl nervózní.
Respondent 11	Respondent se snaží, aby jeho výkonnost byla stálá. S některými členy to není vždy možné.
Respondent 12	Respondent je pomalejší a nervózní.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 uvedl, že ho změna VS ovlivňuje minimálně, protože většinu svých kolegů již dobře zná. Respondent 8 uvedl, že pokud tvoří s některými členy VS dlouhodobě, zhoršuje se jeho pracovní výkon. Respondent 9 uvedl, že ho změna VS ovlivňuje minimálně, pokud je v týmu dobrá komunikace. Respondent 10 by byl nervózní, Respondent 11 se snaží, aby výkonnost byla stálá, ne vždy je to možné. Respondent 12 je pomalejší a nervózní.

Otázka č. 6 Jak stres ovlivňuje Váš pracovní výkon?

Tabulka 49 – Pracovní výkon a stres

Respondent 7	Pracovní výkon je horší.
Respondent 8	Pracovní výkon je horší.
Respondent 9	Pracovní výkon je horší.
Respondent 10	Pracovní výkon je horší.
Respondent 11	Respondenta stres příliš neovlivňuje. Jen jednou stres zapříčinil jeho horší pracovní výkon.
Respondent 12	Pracovní výkon je horší.

Zdroj: vlastní

U respondentů 7-10 a 12 stres způsobuje horší pracovní výkon. Respondenta 11 stres příliš neovlivňuje, pouze jednou způsobil zhoršení pracovního výkonu.

**Otázka č. 7 Dostali jste se do situace, kdy jste jeli na pomoc rodinnému příslušníkovi?
Jak jste takovou situaci psychicky zvládali?**

Tabulka 50 – Záchrana rodinného příslušníka

Respondent 7	Respondent se do této situace dostal. Byl klidný. Klidný nebyl, když jel na pád z okna na adresu, kde bydlí jeho rodina. Ani po tolika letech u ZZS by nevěděl, co má dělat.
Respondent 8	Respondent se do této situace dostal. Byl klidný, protože o tom věděl dopředu.
Respondent 9	Respondent se do této situace dostal dvakrát. Poprvé byl v klidu, neboť věděl, o co se jedná. Podruhé byl ve stresu. Jel na pád svého dítěte.
Respondent 10	Respondent se do této situace nedostal.
Respondent 11	Respondent se do této situace nedostal.
Respondent 12	Respondent se do této situace nedostal.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 jel na pomoc rodinnému příslušníkovi, byl klidný. Poté jel na adresu jeho rodiny, kdy nevěděl, zda se nejedná o rodinného příslušníka, byl ve stresu. Respondent 8 se do této situace dostal, byl v klidu, věděl o výjezdu předem. Respondent 9 se do situace také dostal. Poprvé byl v klidu, protože o výjezdu věděl, podruhé byl ve stresu, o výjezdu předem nevěděl. Respondenti 10-11 nejeli na pomoc rodinnému příslušníkovi.

Otázka č. 8 Jaký má vliv na Vaší individuální výkonnost to, zda je na výjezdu pouze zdravotnický záchranář nebo i lékař (tudiž VS RZP a RV)?

Tabulka 51 – Změna individuální výkonnosti na výjezdu s lékařem

Respondent 7	Na respondenta to vliv nemá, protože není vedoucí týmu.
Respondent 8	Na respondenta to příliš vliv nemá. S některými kolegy je klidnější, když je s nimi na místě lékař.
Respondent 9	Na respondenta to příliš vliv nemá. S některými kolegy je klidnější, když je s nimi na místě lékař. Výhodou je přítomnost VS RV na místě události, protože je na místě více členů.
Respondent 10	Na respondenta to vliv nemá, důvěřuje svým kolegům.
Respondent 11	Na respondenta to vliv nemá. Kladně hodnotí přítomnost celé VS RV, protože je na místě více členů.
Respondent 12	Na respondenta to vliv nemá, protože nemá zodpovědnost za odborné výkony.

Zdroj: vlastní

Na respondenty 7-12 to vliv nemá. Respondent 7 jako důvod udává, že není vedoucí týmu. U respondentů 8 a 9 záleží na zdravotnickém záchranáři se kterým tvoří VS. Někdy jsou klidnější, když na výjezdu lékař je, ale vliv na jejich individuální výkonnost to nemá. Respondent 10 důvěřuje svým kolegům. Respondent 12 jako důvod udává, že nenese zodpovědnost za odborné výkony. Respondenti 9 a 11 hodnotí kladně přítomnost celé VS RV, protože je na místě více členů.

Otázka č. 9 Jak pohlížíte na to, že v Karlovarském kraji s lékařem jezdí řidič vozidla ZZS, nikoliv zdravotnický záchranář? Má to vliv na týmovou spolupráci?

Tabulka 52 – Řidič ve VS RV

Respondent 7	Měl by zde být záchranář. Při těžších případech to má negativní vliv na týmovou spolupráci.
Respondent 8	Měl by zde být řidič vozidla ZZS. Vliv to nemá.
Respondent 9	Měl by zde být záchranář. Ano má, negativní.
Respondent 10	Měl by zde být záchranář. Ano má, negativní.
Respondent 11	Měl by zde být záchranář. Ano má, negativní.
Respondent 12	Měl by zde být záchranář. Ano má, negativní.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 uvádí, že by ve VS RV měl být zdravotnický záchranář, u těžších případů to má negativní vliv na týmovou spolupráci. Respondent 8 uvádí, že by ve VS RV měl být řidič vozidla ZZS, vliv na týmovou spolupráci to nemá. Respondenti 9-11 se shodují, že by ve VS RV měl být zdravotnický záchranář, současné složení VS má negativní vliv na týmovou spolupráci.

Otázka č.10 Je pro Vás stresující, pokud jste řidič výjezdové skupiny RV a jste na místě události první? A Proč?

Tabulka 53 – Stres ve VS RV

Respondent 7	Nijak výrazně.
Respondent 8	Záleží na jednání lékaře. Většinou to pro respondenta stresující není.
Respondent 9	Dříve ano, protože nevěděl, co vše lékař bude chtít. Nyní už je respondent v klidu.
Respondent 10	Respondent je nervózní, protože není schopen zastat práci zdravotnického záchranáře.
Respondent 11	Respondent je ve stresu během cesty na výjezd, protože neovládá všechny výkony jako zdravotnický záchranář. Na místě je již klidný.
Respondent 12	Respondent je nervózní, protože nebude lékaři dostatečně nápomocen.

Zdroj: vlastní

Pro respondenta 7 to není výrazně stresující. Pro respondenta 8 to také většinou není stresující, záleží na jednání lékaře. Pro respondenta 9 to dříve stresující bylo, protože nevěděl, co po něm lékař bude chtít, nyní už to stresující není. Respondenti 10 a 12 jsou nervózní, protože nejsou schopni zastat práci zdravotnického záchranáře. Respondent 11 je ve stresu, protože není schopen zastat práci záchranáře, to však jen cestou na výjezd. Na místě je už klidný.

Otázka č. 11 Zařadili byste fyzickou kondici mezi důležité faktory, které ovlivňují Vaši pracovní výkonnost?

Tabulka 54 – Fyzická kondice jako důležitý faktor

Respondent 7	Ano.
Respondent 8	Ano.
Respondent 9	Ano.
Respondent 10	Ano.
Respondent 11	Ano.
Respondent 12	Ano.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7-12 by zařadili fyzickou kondici mezi důležité faktory ovlivňující pracovní výkon.

Otázka č. 12 Proč je dostatečná fyzická kondice důležitá u každého člena výjezdové skupiny?

Tabulka 55 – Fyzická kondice u všech členů VS

Respondent 7	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 8	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 9	Každý musí bez problému zvládnout svou práci. Také z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 10	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 11	Z důvodu dobré týmové spolupráce.
Respondent 12	Z důvodu dobré týmové spolupráce.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7-12 se shodují, že fyzická kondice u všech členů VS je důležitá z důvodu týmové spolupráce. Respondent 9 dodává, že každý člen VS musí bez problému zvládnout svou práci.

Otázka č. 13 Snažíte se udržovat svou fyzickou kondici na dobré úrovni v souvislosti s Vaší profesí?

Tabulka 56 – Udržování fyzické kondice

Respondent 7	Ano, jedním z hlavních důvodů je respondentovo povolání.
Respondent 8	Respondent příliš nesportuje.
Respondent 9	Respondent sportuje, ale hlavním důvodem není práce.
Respondent 10	Respondent příliš nesportuje z důvodu nedostatku času.
Respondent 11	Ano, jedním z důvodů je i respondentovo povolání.
Respondent 12	Udržuje svou fyzickou kondici, ale ne v souvislosti s prací.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 9, 11 a 12 udržují svou fyzickou kondici na dobré úrovni. Respondenti 7 a 11 se snaží fyzickou kondici udržet na dobré úrovni kvůli povolání. Respondent 12 neudržuje svou fyzickou kondici kvůli práci. Respondenti 8 a 10 příliš nesportují.

Otázka č. 14 Práce na ZZS je příznačná nepravidelným střídáním odpočinku a maximální koncentrace během pracovní doby. Jaký to má vliv na Váš pracovní výkon?

Tabulka 57 – Nepravidelné střídání odpočinku a koncentrace

Respondent 7	Žádný, ale je to pro respondenta nepříjemné.
Respondent 8	Žádný.
Respondent 9	Žádný.
Respondent 10	Žádný.
Respondent 11	Žádný.
Respondent 12	Žádný.

Zdroj: vlastní

U respondentů 7-12 nemá nepravidelné střídání odpočinku a maximální koncentrace vliv na jejich pracovní výkon. Pro respondenta 7 je to ale nepříjemné.

Otázka č. 15 Vnímáte během dvanáctihodinové směny změny ve Vašem pracovním výkonu? Pokud ano, o jaké změny se jedná?

Tabulka 58 – Změny během dvanáctihodinové směny

Respondent 7	Respondent žádné změny nevnímá.
Respondent 8	U respondenta dochází ke změnám v závislosti na typu a množství výjezdů. Jedná se zejména o únavu.
Respondent 9	U respondenta dochází ke změnám v závislosti na typu a množství výjezdů. Respondent je unavenější, pomalejší a slabší.
Respondent 10	Respondent žádné změny nevnímá.
Respondent 11	Respondent žádné změny nevnímá.
Respondent 12	Respondent žádné změny nevnímá.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 10-12 nevnímají žádné změny během dvanáctihodinové směny ve svém pracovním výkonu. U respondentů 8 a 9 dochází ke změnám v závislosti na typu a množství výjezdů. U respondenta 8 se jedná o únavu. Respondent 9 je unavenější, pomalejší a slabší.

Otázka č. 16 Považujete noční práci za náročnější než denní?

Tabulka 59 – Noční práce

Respondent 7	Ano.
Respondent 8	Ano.
Respondent 9	Ano.
Respondent 10	Ano.
Respondent 11	Ano.
Respondent 12	Ano.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7-12 považují noční práci za náročnější.

Otázka č. 17 Je Vaše výkonnost během nočního výjezdu srovnatelná s výkonností během denního výjezdu?

Tabulka 60 – Výkonnost během nočního výjezdu

Respondent 7	Ne vždy.
Respondent 8	Respondent se snaží, aby byla srovnatelná.
Respondent 9	Myslí si, že ano.
Respondent 10	Respondent se snaží, aby byla srovnatelná.
Respondent 11	Respondent se snaží, aby byla srovnatelná.
Respondent 12	Ano.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 uvádí, že výkonnost není vždy srovnatelná. Respondenti 8, 10 a 11 se snaží, aby byla srovnatelná. Respondent 9 si myslí, že je srovnatelná. Respondent 12 říká, že srovnatelná je.

Otázka č. 18 Co ovlivňuje Váš pracovní výkon během nočních výjezdů a jaký to má důsledek?

Tabulka 61 – Ovlivnění pracovního výkonu v noci

Respondent 7	Únava. Pozdější dojezd na místo zásahu.
Respondent 8	Tma a zvěř. Respondent se snaží, aby to nemělo žádný důsledek.
Respondent 9	Tma. Respondent se snaží jet bezpečně a nemyslí si, že by to mělo nějaký důsledek.
Respondent 10	Nic.
Respondent 11	Nic.
Respondent 12	Nic.

Zdroj: vlastní

Respondenta 7 ovlivňuje v noci únava, důsledkem je pozdější dojezd na místo zásahu. Respondenta 8 ovlivňuje v noci tma a zvěř, snaží se, aby to nemělo žádný důsledek. Respondenty 10-12 v noci nic neovlivňuje.

Otázka č. 19 Máte pocit, že dochází k častému nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?

Tabulka 62 – Nadužívání služeb ZZS

Respondent 7	Ano.
Respondent 8	Ano.
Respondent 9	Ano.
Respondent 10	Ano.
Respondent 11	Ano.
Respondent 12	Ano.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7-12 se shodují, že dochází k nadužívání služeb ZZS.

Otázka č. 20 Jak přistupujete k takovým výzvám?

Tabulka 63 – Přístup k výzvám

Respondent 7	Na výzvy příliš nespíchá.
Respondent 8	Stejně jako k ostatním.
Respondent 9	Na výzvy příliš nespíchá.
Respondent 10	Na výjezd příliš nespíchá.
Respondent 11	Vnitřně nadává, ale přistupuje k nim stejně jako k ostatním.
Respondent 12	Někdy se rozčiluje.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 9 a 10 na takové výzvy příliš nespíchají. Respondent 8 k výzvě přistupuje stejně jako k jiné. Respondent 11 se vnitřně rozčiluje, ale k výzvě přistupuje stejně jako k jiné. Respondent 12 se někdy rozčiluje.

Otázka č. 21 Mají časté výzvy nižší naléhavosti vliv na Vaši individuální výkonnost?

Tabulka 64 – Vliv výzev na individuální výkonnost

Respondent 7	Výjezdu po čase nevěnuje takovou pozornost.
Respondent 8	Výkonnost se nemění.
Respondent 9	Výkonnost se nemění.
Respondent 10	Výkonnost se nemění.
Respondent 11	Výkonnost se nemění.
Respondent 12	Výkonnost se nemění.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 častým výzvám s nižší naléhavostí nevěnuje takovou pozornost. U respondentů 8-12 se individuální výkonnost nemění.

Otázka č. 22 Jaké faktory ovlivňují Vaši individuální výkonnost?

Tabulka 65 - Individuální výkonnost

Respondent 7	Stres, fyzická zdatnost.
Respondent 8	Stres.
Respondent 9	Stres.
Respondent 10	Stres.
Respondent 11	Únava.
Respondent 12	Stres, změna členů VS.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 8, 9, 10 a 12 uvádí, že stres ovlivňuje jejich individuální výkonnost, respondent 7 navíc uvádí fyzickou zdatnost, respondent 12 přidává změnu členů VS a respondenta 11 ovlivňuje únava.

Otázka č. 23 Jaké faktory dle Vás ovlivňují týmovou spolupráci?

Tabulka 66 - Týmový spolupráce

Respondent 7	Komunikace.
Respondent 8	Komunikace.
Respondent 9	Komunikace.
Respondent 10	Komunikace, stres.
Respondent 11	Komunikace.
Respondent 12	Komunikace, stres.

Zdroj: Vlastní

Všichni respondenti se shodují, že týmovou spolupráci ovlivňuje komunikace. Respondenty 10 a 12 navíc ovlivňuje i stres, pokud je kolega ve stresu, jsou ve stresu i respondenti.

Otázka č. 24 Změnila práce na zdravotnické záchranné službě Váš životní styl?

Tabulka 67 – Změna životního stylu

Respondent 7	Ano.
Respondent 8	Ano.
Respondent 9	Ano.
Respondent 10	Ne.
Respondent 11	Ano.
Respondent 12	Ne.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 8, 9 a 11 uvádí, že práce u ZZS změnila jejich životní styl. Respondenti 10 a 12 uvádí, že práce na ZZS nezměnila jejich životní styl.

Otázka č. 25 Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě kouřit, případně se zvýšil počet vykouřených cigaret?

Tabulka 68 - Cigarety

Respondent 7	Ano. Zvýšil se počet. Důvodem je režim provozu, který mu to umožňuje.
Respondent 8	Ne.
Respondent 9	Počet cigaret se zdvojnásobil. Důvodem jsou pauzy mezi výjezdy.
Respondent 10	Ne.
Respondent 11	Ano. Zvýšil se počet. Má naučené po výjezdu vykourit cigaretu.
Respondent 12	Ne.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 je kuřák a zvýšil se počet vykouřených cigaret, důvodem je režim provozu, který to umožňuje. Respondent 9 je kuřák, počet vykouřených cigaret se zdvojnásobil, důvodem jsou pauzy mezi výjezdy. Respondent 11 je kuřák, počet vykouřených cigaret se zvýšil, protože vždy po výjezdu jednu cigaretu vykourí. Respondenti 8, 10, 12 jsou nekuřáci.

Otázka č. 26 Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě pít kávu? Pokud jste kávu pil/a i dřív, změnilo se množství vypitých šálek kávy za den? A na kolik?

Tabulka 69 - Káva

Respondent 7	Ano. Pije více kávy o dva šálky. Důvodem jsou pauzy mezi výjezdy.
Respondent 8	U respondenta došlo k navýšení konzumace kávy. Hlavním důvodem byly zastávky na benzinové pumpě s kolegy. Momentálně nepije kávu vůbec ze zdravotních důvodů.
Respondent 9	Ano, respondent vypije o dva šálky kávy více. Více kávy pije kvůli kolegům.
Respondent 10	Ne.
Respondent 11	Ne.
Respondent 12	Ne.

Zdroj: vlastní

Respondent 7 pije kávy více o 2 šálky, důvodem jsou pauzy mezi výjezdy. Respondent 8 s příchodem na ZZS zvýšil množství vypité kávy, poté musel kávu ze zdravotních důvodů omezit, v současné době kávu nepije. Respondent 9 vypije o 2 šálky více, důvodem jsou kolegové. Respondenti 10, 11 a 12 kávu nepijí.

Otázka č. 27 Pijete energetické nápoje? Pokud ano, pouze v práci nebo i mimo ní?

Tabulka 70 – Energetické nápoje

Respondent 7	Ne.
Respondent 8	Ne.
Respondent 9	Ne.
Respondent 10	Ano. V práci i mimo ni. Ne v souvislosti s únavou.
Respondent 11	Ano. V práci i mimo ni. V práci více, ale ne v souvislosti s únavou.
Respondent 12	Ne.

Zdroj: vlastní

Respondenti 7, 8, 9 a 12 energetické nápoje nepijí. Respondent 10 energetické nápoje pije v práci i mimo ni, ne v souvislosti s únavou. Respondent 11 energetické nápoje pije v práci i mimo ni, v práci však více, ne v souvislosti s únavou.

Otázka č. 28 Pokud nestihnete během dne/mezi výjezdy vypít dostatečné množství kávy, na které jste zvyklí/ nevypijete dostatek energetických nápojů, má to vliv na Váš pracovní výkon?

Tabulka 71 – Vliv nedostatku vypité kávy/energetických nápojů na pracovní výkon

Respondent 7	Ne.
Respondent 8	Ne.
Respondent 9	Ne.
Respondent 10	Ne.
Respondent 11	Ne.
Respondent 12	Ne.

Zdroj: vlastní

Na všechny výše uvedené respondenty nemá vliv, pokud mezi výjezdy nestihnou vypít dostatek kávy nebo energetických nápojů.

11 DISKUZE

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby. Výzkum jsme prováděli formou rozhovorů se zdravotnickými záchranáři pracujícími ve VS RZP a RV a řidiči pracujícími u ZZS Karlovarského kraje. Polovina respondentů pracuje na záchranné službě více než 10 let, druhá polovina respondentů maximálně 4 roky. Rozhovor byl zaměřen na otázky týkající obměňování členů VS, stresu, délky pracovní doby, noční práce, fyzické zdatnosti, nadužívání služeb ZZS, životního stylu a u zdravotnických záchranářů byly navíc otázky týkající se změny pracovní pozice.

K pravidelnému obměňování členů VS dochází v současné době pouze u dvou respondentů, kteří si dříve vyzkoušeli i neměnicí se VS. U jedné respondentky dochází asi v 50 % k obměňování VS. Z provedených rozhovorů víme, že deseti dotazovaným vyhovují neměnicí se VS, i přesto, že u dvou z nich dochází v současné době k pravidelné obměně VS. Nejčastějším důvodem je sebranost v týmu, dále dotazovaní vědí, co od sebe mohou vzájemně očekávat, rozumí si. Obměna VS má vliv na individuální výkonnost pouze u poloviny respondentů z řad zdravotnických záchranářů, kteří jsou při změně VS pomalejší. U řidičů vozidla ZZS se u 1/3 dotazovaných jedná o nervozitu, na 1/3 dotazovaných změna VS má minimální vliv a poslední třetina dotazovaných říká, že záleží, s kým budou VS tvořit. Přestože většina respondentů odpověděla, že jim vyhovují neměnicí se VS a žádný z respondentů nevyjádřil striktně negativní postoj k neměnicím se VS, na individuální výkonnost to má vliv u méně než poloviny respondentů. Lze si povšimnout, že řidiči vozidla ZZS, kteří u ZZS pracují krátce, jsou ze změny VS nervózní než dlouholetí zaměstnanci. Naopak u zdravotnických záchranářů dochází ke změně v individuální výkonnosti spíše u dlouholetých zaměstnanců. Právě noví zdravotničtí záchranáři ještě nejsou zvyklí na jeden naučený postup, a to je nejčastěji důvodem, proč to jejich individuální výkonnost ovlivňuje méně. Lze tedy říci, že se jedná spíše o potenciální faktor, který by mohl ovlivnit individuální výkonnost. Otázkami 3, 4 a 5 jsme splnili stanovený dílčí cíl č. 1: *„Zjistit, jaký vliv mají změny ve složení výjezdové skupiny na týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.“*

Všichni respondenti z řad zdravotnických záchranářů pracují ve VS RZP i RV. Většina respondentů zastává i pozici řidiče vozidla ZZS ve VS RZP. Největším problémem

všech dotazovaných, kteří pracují u ZZS déle než 10 let, je nutnost přenechat roli vedoucího VS někomu jinému. Naopak zdravotničtí záchranáři pracující u ZZS kratší dobu popisují jako největší výhodu to, že jsou na místě dva zdravotničtí záchranáři a mohou si vzájemně pomoci. Tuto výhodu udává i respondentka, která u ZZS pracuje 12 let. Zdravotnická záchranářka pracující ve VS RZP a RV říká, že na rozdíl od VS RZP spolupráce ve VS RV téměř nefunguje. Dva respondenti považují za výhodné ve VS RV, ve srovnání s pozicí řidiče ve VS RZP, že na místo často dorazí další VS, a tak fyzická práce nezůstává pouze na nich. Kromě jednoho dotazovaného se všichni zdravotničtí záchranáři shodli na tom, že změna pracovní pozice má vliv na týmovou spolupráci.

Individuální výkonnost zdravotnických záchranářů na pozici řidiče je také ovlivněna. V tomto případě negativně. Respondenti uvádějí, že ztrácí jistotu v prováděných výkonech, spoléhají se na lékaře. Respondenti, kteří jsou u ZZS krátkou dobu si potřebují výkony neustále opakovat, to jim jako řidičům není vždy umožněno. Také menší množství výjezdů ve VS RV má negativní vliv na individuální výkonnost zdravotnických záchranářů.

Na záchranné službě v Karlovarském kraji jezdí na téměř všech výjezdových základnách ve VS RV řidiči vozidla ZZS. Až na výjezdovou základnu v Teplé a Karlových Varech zdravotničtí záchranáři vždy jen doplňují služby řidičů vozidla ZZS. Všichni zdravotničtí záchranáři se shodli, že ve VS RV by měl být vždy zdravotnický záchranář. S řidiči vozidla ZZS na této pozici velmi často týmová spolupráce nefunguje správně, někdy dle respondentů vůbec. Jako nejčastější problém v týmové spolupráci uvádějí, že řidič vozidla ZZS není kompetentní k provádění některých odborných výkonů a stává se, že lékař výkony odmítá dělat z důvodu, že je mnoho let nedělal. V takovém případě nejen že nefunguje týmová spolupráce, ale pacientovi není poskytnuta adekvátní péče. Někteří řidiči mají také nezodpovědný přístup k této pracovní pozici. Respondentka udává jako příklad, že neznají vybavení vozu, což s externím lékařem může být velký problém.

Tuto otázku jsme položili i řidičům vozidla ZZS, abychom zjistili, zda i oni mají pocit, že týmová spolupráce nefunguje. Z šesti respondentů pouze jeden odpověděl, že ve VS RV by měl být řidič vozidla ZZS. Jako důvod uvádí nedostatek výjezdů, malou možnost provádět odborné výkony, nemožnost rozhodovat se a také to, že je zdravotnický záchranář zbaven zodpovědnosti za pacienta. Hovoří pouze o Karlovarském kraji. Ve větších městech by ve VS RV měl být zdravotnický záchranář. Další respondenti se

shodují, že řidič ve VS RV negativně ovlivňuje týmovou spolupráci. Zejména při těžších výjezdech, kde je potřeba kompletně zajistit pacienta.

Tímto jsme splnili stanovený dílčí cíl č. 2: *„Zjistit, zdali má změna pracovní pozice v rámci výjezdové skupiny vliv na týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.“*

Z rozhovorů víme, že u 11 z 12 respondentů stres ovlivňuje individuální výkonnost. Řidiče vozidla ZZS ovlivňuje stres vždy negativně a jejich pracovní výkon je horší. Výjimkou je jeden respondent, kterého stres téměř neovlivňuje. Pouze jednou se dostal do situace, kdy byla jeho výkonnost stresem negativně ovlivněna. Zdravotníci záchranáři jsou sice všichni stresem ovlivněni, ale polovina udává, že je stres ovlivňuje pozitivně a dochází ke zlepšení individuální výkonnosti. Spíše zdravotnické záchranáře pracující u ZZS déle stres ovlivňuje negativně než ty, kteří jsou u ZZS kratší dobu. Výsledek, že stres ovlivňuje individuální výkonnost členů VS se dal očekávat. Andrašová (2012) uvádí, že zdravotnický záchranář často čelí až nesnesitelnému stresu. Překvapení pro mne však je, že některé respondenty ovlivňuje stres pozitivně. V tomto případě se jedná o dva ze tří dotazovaných, kteří u ZZS pracují krátkou dobu. Očekávala bych, že vlivem nedostatečných zkušeností s prací u ZZS bude tyto respondenty stres ovlivňovat spíše negativně.

Na pomoc svým blízkým jelo 8 respondentů. V případě, že se jednalo o plánovaný výjezd, respondenti nebyli ve stresu. V opačném případě byl stres znatelný a respondenti se o své příbuzné báli. Tyto výsledky lze porovnat s bakalářskou prací autorky Veverkové z roku 2012 na téma: *„Stres v práci posádky zdravotnické záchranné služby“*, která uvádí, že skutečnost ovlivňuje nejvíce lékaře a zdravotnické záchranáře. Řidiče tato skutečnost spíše neovlivňuje. Ze zdravotnických záchranářů odpověděli 4 z 6, že tyto výjezdy mají vliv na jejich psychiku. Jeden zdravotnický záchranář se k takovému výjezdu nedostal. Lze tedy říct, že výsledky u zdravotnických záchranářů se shodují. U řidičů vozidla ZZS nelze výsledek adekvátně hodnotit, jelikož polovina respondentů se do takové situace nedostala.

Zdravotníci záchranáři pracující u ZZS alespoň deset let jsou raději vedoucím výjezdové skupiny. Dotazování pracující u ZZS krátce mají u těžších případů raději přítomnost lékaře. Výjimkou je respondentka, která uvádí, že záleží, který z lékařů přijede, jelikož se ne se všemi shodne. Ne vždy je však ráda vedoucí týmu. Pokud respondentce

přijede vhodný lékař, kterých dle respondentky příliš není, její stres se snižuje. U většiny respondentů způsobuje přítomnost lékařů spíše stres, než klid. Respondenti uvádějí například, že spolupráce s lékařem není optimální, často jsou více zmatení než zdravotnický záchranář, neshodují se v postupech, nebo že netvoří nejsilnější článek týmu. Pouze na jednoho z dotazovaných zdravotnických záchranářů nemá přítomnost lékaře vliv. Lze se domnívat, že důvodem, proč záchranáři takto hovoří o lékařích, je jejich často vysoký věk, přesčasové hodiny, a tedy únava, a to vše díky nedostatku lékařů. Z internetového serveru zszskv.cz (2019) se lze dočíst, že průměrný věk lékaře u ZZS Karlovarského kraje je 57 let, lékařů u ZZS je nedostatek a mají obrovské množství přesčasových hodin. Zdravotničtí záchranáři, kteří pracují u ZZS kratší dobu, v těžších případech raději přenechají roli vedoucího týmu lékařům. Tento výsledek se dal předpokládat. Důvodem našeho předpokladu je nedostatečná praxe, během které se respondenti nedostali k tolika těžkým případům jako zdravotničtí záchranáři pracující u ZZS mnoho let.

Dále jsme se zaměřili na řidiče vozidla ZZS. Na jejich individuální výkonnost nemá vliv, zda je přítomen lékař či pouze zdravotnický záchranář. Dva respondenti jsou s některými kolegy klidnější, když je lékař na výjezdu přítomen. Ostatní respondenti to vůbec nepovažují za podstatné. Jako výhodu někteří uvádí přítomnost celé VS, kdy jsou na místě další členové a práci je možno rozložit mezi více lidí. V rozhovoru jsme se také zaměřili na to, zda je pro řidiče vozidla ZZS ve VS RV stresující, když je na místě události první. Respondenti pracující u ZZS delší dobu odpověděli, že to pro ně stresující není. Případně, že dříve bylo, ale nyní už ne. Opět zde hraje roli i jednání lékaře. Ti, kteří jsou u ZZS zaměstnaní kratší dobu, jsou nervózní, případně jsou ve stresu. Důvodem je, že neovládají práci zdravotnického záchranáře a nemohou být lékaři v dostatečné míře nápomocni. Stejně jako u zdravotnických záchranářů jako u vedoucích týmu se i zde potvrzuje, že vlivem nedostatku zkušeností jsou v takovém případě řidiči vozidla ZZS ve stresu.

Těmito otázkami jsme splnili dílčí cíl č. 3: *„Zjistit, jaký vliv má stres na individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.“*

Všichni respondenti se shodují, že je fyzická kondice jeden z důležitých faktorů ovlivňující pracovní výkon. Výsledky jsme porovnávali s bakalářskou prací autorky Zaklové z roku 2019 na téma: *„Osobnost zdravotnického záchranáře a motivace pro výkon“*

jeho povolání“ a jsou velmi podobné. Kromě jednoho respondenta i u Zaklové považují respondenti fyzické dispozice za důležité. Z rozhovorů jsme se dozvěděli, že se respondenti shodují také na významu fyzické kondice u každého člena VS. Nejčastějšími důvody je transport pacienta, provádění KPR a obecně kvalita poskytované péče nebo schopnost zdolat přístupovou cestu k pacientovi. Pokud v týmu nejsou všichni respondenti dostatečně fyzicky zdatní, není možné hovořit o týmové spolupráci. Důležité je vědět, že vždy není možné, aby fyzicky náročnou práci zvládl pouze jeden z týmu, a přitom byla pacientovi zajištěna adekvátní péče. Ne všichni respondenti však udržují svou fyzickou kondici na dobré úrovni. Dotazovali jsme se, zda fyzickou kondici udržují na dobré úrovni v souvislosti s povoláním. 9 respondentů svou fyzickou kondici pravidelně udržuje, šest z nich to dělá i kvůli dobrému výkonu v práci. Porovnáme-li výsledky našeho výzkumu s výsledky bakalářské práce Černé z roku 2017 na téma: *„Úroveň zdravého životního stylu zdravotnického záchranáře“* jsou si v souvislosti s fyzickou kondicí velmi podobné. Dále se lze podívat také na výsledky bakalářské práce Dvořáka z roku 2017 na téma: *„Fyzická zdatnost zdravotnických záchranářů zaměstnaných na Zdravotnické záchranné službě“*, kde respondenti odpovídají, zda cvičí záměrně. Oproti práci Dvořáka, který uvádí, že 28 % respondentů cvičí kvůli práci, nám vyšlo u 50 % dotazovaných, že důvodem udržování se v dobré fyzické kondici je i povolání.

Můžeme tedy říct, že fyzická kondice je považována za jeden z důležitých faktorů ovlivňující týmovou spolupráci i přesto, že se v dobré kondici udržuje pouze polovina dotazovaných. Tímto jsme splnili čtvrtý dílčí cíl: *„Zjistit, jaký vliv má stav fyzické kondice na týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny.“*

Nepřavidelné střídání odpočinku a maximální koncentrace je příznačné pro práci u ZZS. VS nikdy neví, kdy přijde výzva k výjezdu. K poměrně zajímavému zjištění došlo u otázky týkající se ovlivnění pracovního výkonu právě touto skutečností. Všichni respondenti se shodují, že to na jejich pracovní výkon žádný vliv nemá. Někteří dokonce říkají, že jim to vyhovuje a toto zaměstnání si vybrali právě kvůli nepřavidelnosti. Pouze pro jednoho respondenta je střídání odpočinku a maximální koncentrace nepříjemné, vliv na jeho pracovní výkon to však nemá. Jeníček (2006) uvádí, že právě střídání odpočinku a maximální koncentrace může být významným zdrojem stresu.

Důležitou otázkou ke splnění dalšího cíle byl dotaz, zda respondenti vnímají během dvanáctihodinové směny změny v pracovním výkonu. Zatímco u řidičů vozidla ZZS

převládala odpověď, že nedochází ke změnám v pracovním výkonu, u zdravotnických záchranářů ke změnám výkonu dochází častěji. Dva řidiči uvádí, že při větším množství výjezdů s následným složitým transportem pacienta nebo složitým zásahem (jako příklad oba respondenti uvádějí více KPR za sebou) se bude během dvanáctihodinové směny prohlubovat únava. Zdravotníci záchranáři nejčastěji uvádí změny v pracovním výkonu během ranních hodin. Tři respondenti, kteří se shodují na ranní únavě, říkají, že budou pomalejší. Také dodávají, že pokud se bude jednat o výzvu naléhavosti I a II jsou schopni se maximálně zkoncentrovat. Jednoho respondenta během dvanáctihodinové směny nejčastěji ovlivňuje hlad. Čím více je výjezdů a respondent není najezený, tím více vážne komunikace ve VS, což může mít následně vliv na týmovou spolupráci. Domníváme se, že řidiče spíše ovlivňuje fyzická únava z důvodu, že fyzicky náročnou práci často musí zvládat sami (jak uvádí v rozhovoru v části zabývající se fyzickou kondicí). Zdravotnický záchranář musí během výjezdu neustále přemýšlet, ať už se jedná o diferenciální diagnostiku, vyšetření, zaléčení či směřování pacienta do cílového zdravotnického zařízení. Během ranních hodin člověk není vždy maximálně zkoncentrovaný, to může být důvodem, proč jsou respondenti během ranních výjezdů pomalejší.

Touto otázkou jsme splnili cíl č. 5: *„Zjistit, jak ovlivňuje délka pracovní doby individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.“*

6. dílčím cílem bakalářské práce bylo: *„Zjistit, jak ovlivňuje noční práce individuální výkonnost členů výjezdové skupiny.“* 11 z 12 respondentů se shodlo, že noční práce na ZZS je náročnější než práce přes den. Zdravotnický záchranář pracující u ZZS 14 let udává, že už si na noční práci zvykl, a proto ji nepovažuje za náročnější. Je pochopitelné, že většina respondentů považuje noční práci za náročnější. Dle Honzáka (2015) bývá často důvodem narušení cirkadiálních a spánkových cyklů. Všichni zdravotníci záchranáři se snaží, aby výkonnost během nočních výjezdů byla srovnatelná s denními výjezdy, případně uvádí, že srovnatelná je. 3 z nich také říkají, že nejnáročnější jsou výjezdy mezi 2-3 hodinou ranní, kdy jejich výkonnost často klesá. Mezi řidiči jeden respondent uvádí, že výkonnost během nočního výjezdu není vždy srovnatelná s výkonností během dne. Ostatní řidiči se snaží, aby byla výkonnost srovnatelná. Zdravotnické záchranáře nejčastěji ovlivňuje během nočních výjezdů únava. Někteří pak bývají vlivem únavy pomalejší. Z řad záchranářů pouze jednoho respondenta nic během nočního výjezdu neovlivňuje. Pracovní výkon řidičů vozidla ZZS během nočních výjezdů

v 50 % nic neovlivňuje. Druhou nejčastější odpovědí je tma a únava. Jediným důsledkem je pozdější dojezd na místo události. Tímto jsme splnili dílčí cíl č. 6.

Všichni respondenti mají pocit, že dochází k nadužívání služeb ZZS. Po nahlédnutí do bakalářské práce Hasenkopfové z roku 2018 na téma: *“Výjezdy ZZS Libereckého kraje označené jako NACA 0 – II“* je možné vidět množství výzev, které lze považovat za nadužívání ZZS. Během dvou let, kdy Hasenkopfová sledovala výjezdy ZZS Libereckého kraje došlo k nárůstu neindikovaných výzev o 1,7 %. Lze tedy předpokládat, že toto číslo bude stoupat. Je proto pochopitelné, že se všichni respondenti shodují nad pocitem nadužíváním služeb ZZS. Zdravotničtí záchranáři přistupují k výzvám nižší naléhavosti stejně jako k jakékoliv jiné výzvě. 4 z 6 dotazovaných se po zhodnocení zdravotního stavu někdy rozzlobí. Důvodem je zjištění, že se skutečně jedná o neindikovaný výjezd. Polovina respondentů z řad řidičů vozidla ZZS na tyto výzvy příliš nespíchá. Takové jednání je dle mého názoru kontroverzní. Když pomineme možnost, že by se mohlo jednat o špatně nahlášenou výzvu a pacient by byl potenciálně ohrožen na životě, dochází tímto způsobem k delšímu obsazení VS pro případy, kdy skutečně bude pomoc potřeba. Ostatní řidiči přistupují k výzvám stejně jako k jakékoliv jiné, někdy se však rozčilují. V případě opakovaných výzev nižší naléhavosti dochází k ovlivnění individuální výkonnosti zdravotnických záchranářů pracujících u ZZS 10 let a více. Tito respondenti mají tendenci případy banalizovat. Naopak zdravotničtí záchranáři pracující u záchranné služby nejdéle 2 roky si pacienty vždy důkladně vyšetří a vliv na jejich individuální výkonnost to nemá. Na řidiče vozidla ZZS v 5 případech tyto výjezdy žádný vliv nemají. 1 respondent říká, že po čase nevěnuje výjezdům takovou pozornost.

Tyto výsledky pro nás nejsou překvapením. Předpokládali jsme, že zdravotničtí záchranáři pracující u ZZS krátce budou klást všem výjezdům podobnou váhu na rozdíl od zdravotnických záchranářů, kteří pracují u ZZS déle. Může tomu přispívat syndrom vyhoření, který se u zdravotnických záchranářů vyskytuje poměrně často – jak udává Šeblová (2007). Tímto jsme splnili dílčí cíl č. 7: *„Zjistit, zda ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby.“*

K následujícím otázkám se vztahuje náš poslední dílčí cíl bakalářské práce C8: *„Zjistit, jak ovlivnila práce na zdravotnické záchranné službě životní styl členů výjezdové skupiny.“* Změnu životního stylu po nástupu k ZZS potvrdilo 8 z 12 dotazovaných. Pouze u jednoho respondenta se jedná o pozitivní ovlivnění životního stylu. U dalšího

respondenta muselo nejprve dojít k negativnímu ovlivnění životní styl, což se podepsalo na jeho zdraví. Nyní však říká, že díky práci na ZZS se v konečném důsledku jeho životní styl zlepšil. Tři respondenti spíše než o změně životního stylu, hovoří o změně životního postoje. Změnil se jejich pohled na svět a utrpení jiných, více si váží života.

Zaměřili jsme se na kouření, pití kávy a energetických nápojů. Ze zdravotnických záchranářů jsou v současné době všichni nekuřáci, jeden respondent dokonce díky práci na ZZS přestal kouřit. Mezi řidiči vozidla ZZS jsou tři kuřáci, u všech se zvýšil počet vykouřených cigaret. Dva respondenti kouří více kvůli pauzám mezi výjezdy nebo také když jsou prodlevy mezi výjezdy (např. pokud záchranář dopisuje záznam o výjezdu). Jeden respondent má naučeno si vždy zakouřit po výjezdu. Zbylí tři respondenti jsou nekuřáci. Výsledky bakalářské práce Černé jsou ohledně počtu kuřáků na ZZS podobné.

Na rozdíl od kuřáků je respondentů, kteří pijí kávu, výrazně více. 9 respondentů pije kávu pravidelně, z toho 3 respondenti kávu s příchodem k ZZS pít začali, u dvou respondentů se počet vypitých šálků zvýšil o 2 šálky za službu, důvodem jsou pauzy mezi výjezdy a kolegové. Naopak u jednoho respondenta došlo vlivem kolegyně, se kterou tvoří VS, k poklesu vypitých šálků kávy. U zbylých tří respondentů pijících kávu pravidelně se množství vypité kávy nezměnilo. Jeden respondent kávu nepije vůbec, další pije kávu sporadicky a poslední respondent dříve kávu pil a s příchodem na k ZZS se množství vypité kávy rapidně zvýšilo. Vlivem zdravotních problémů ale kávu pít přestal. Když porovnáme výsledky s bakalářskou prací Homolkové z roku 2017 na téma: „*Životní styl zdravotnických záchranářů v České republice*“ zjistíme, že se s naším výzkumem příliš neliší.

Energetické nápoje pijí 4 respondenti, nikdo je však nepije pouze v práci. Únava je důvodem pouze u jednoho respondenta, ostatní respondenti pijí energetické nápoje spíše kvůli chuti. 8 respondentů energetické nápoje vůbec nepije.

I přesto, že velké množství respondentů pije během pracovní doby kávu (případně energetické nápoje), nikdo nemá problém s pracovním výkonem, pokud si kávu či energetický nápoj nedá.

Odpovědi na otázky č. 24 a 25 u zdravotnických záchranářů a č. 22 a 23 u řidičů vozidla ZZS jsme dostali odpověď na hlavní cíl bakalářské práce: „*Zjistit jaké faktory ovlivňují týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů výjezdových skupin*“

zdravotnické záchranné služby.“ Nejčastější odpovědi řidičů i zdravotnických záchranářů bylo, že individuální výkonnost ovlivňuje stres. Takto odpovědělo 11 respondentů. Dále 6 respondentů říká, že individuální výkonnost ovlivňuje únava. Častěji takto odpovídali zdravotničtí záchranáři, konkrétně 4 respondenti. Z odpovědi na otázku č.13 (u zdravotnických záchranářů) a č.11 (u řidičů vozidla ZZS) je fyzická kondice také faktorem ovlivňující individuální výkonnost. Jeden respondent uvádí, že jeho individuální výkonnost i týmovou spolupráci ovlivňuje hlad, pokud je hladový je „nevrlý“ a komunikace ve VS vážne. Z otázky č. 5 je patrné, že polovina zdravotnických záchranářů vnímá obměnu členů VS jako negativní faktor ovlivňující individuální výkonnost. Pouze dva řidiči vozidla ZZS považují tento faktor vždy za negativní, u dalších dvou záleží, s kým VS budou tvořit.

Mezi faktory ovlivňující individuální výkonnost tedy patří stres, fyzická kondice, únava, obměna členů VS a u jednoho respondenta hlad.

Všichni respondenti se shodují, že týmovou spolupráci nejvíce ovlivňuje komunikace. Pavlovská (2005) uvádí, že by měl mít každý člen týmu osvojené základní komunikační dovednosti, kam se řadí například aktivní naslouchání, empatie nebo technika kladení otázek. Na internetovém serveru akutne.cz (2016) je uvedeno, jak nezbytné je komunikovat se členy týmu. Odpověď jsme také dostali v otázce č. 14 (u zdravotnických záchranářů) a č. 12 (u řidičů vozidla ZZS), kde všichni respondenti uvádí, že fyzická kondice je důležitá u každého člena VS z důvodu týmová spolupráce. Dva řidiči vozidla ZZS považují za faktor ovlivňující týmovou spolupráci stres. Když je zdravotnických záchranář ve stresu, stresuje to i řidiče.

Mezi faktory mající vliv na týmovou spolupráci patří komunikace, fyzická kondice, stres a 1 respondent opět uvádí hlad.

Na základě provedených rozhovorů jsme získali odpovědi na stanovené výzkumné otázky.

VO1: Jaký vliv mají změny složení výjezdové skupiny na individuální výkonnost a týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny?

Na řidiče vozidla ZZS, kteří pracují na ZZS krátce, mají změny VS negativní vliv, jsou nervózní. U zdravotnických záchranářů dochází k ovlivnění rychlosti během práce, přičemž se jedná o zdravotnické záchranáře pracující u ZZS 10 a více let. Pokud se VS

nemění, respondenti jsou jako tým sehraní, vědí, co od sebe navzájem mohou očekávat, rozumí si.

VO2: Jaký vliv má změna pracovní pozice na individuální výkonnost a týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny?

Zdravotničtí záchranáři pracující u ZZS krátce, pokud jsou ve VS RV nebo RZP na pozici řidiče, považují za pozitivní změnu v týmové spolupráci to, že mají často na výjezdu dalšího zdravotnického záchranáře a mohou si vzájemně pomoci. Pokud jsou respondenti ve VS RV považují za změnu v týmové spolupráci přítomnost další VS a fyzická práce tak nezůstává pouze na jedné VS (případně pouze na jednom členovi VS). Zdravotničtí záchranáři pracující u ZZS delší dobu považují za problém, že nemohou být vedoucím VS. Týmová spolupráce ve VS RV nefunguje tak dobře jako ve VS RZP, jelikož lékař často nechce zdravotnickému záchranáři asistovat.

Individuální výkonnost zdravotnických záchranářů na pozici řidiče je negativně ovlivněna. Respondenti ztrácí jistotu a spoléhají na lékaře.

VO3: Jak stres ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

Stres ovlivňuje individuální výkonnost většiny respondentů. Kromě jednoho respondenta všechny řidiče vozidla ZZS stres ovlivňuje negativně a zhoršuje jejich pracovní výkon. Polovinu zdravotnických záchranářů ovlivňuje stres negativně, druhou polovinu pozitivně.

VO4: Jak ovlivňuje fyzická kondice týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny?

K adekvátně poskytnuté péči je nutná fyzická kondice všech členů týmu. Bez fyzické kondice všech členů nemůže tým ZZS fungovat, protože členové nebudou schopni kvalitně provádět KPR, pomáhat s transportem pacienta, nosit materiál a pomůcky a zdolat přístupovou cestu.

VO5: Jak ovlivňuje délka pracovní doby individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

U řidičů ZZS většinou ke změně individuální výkonnosti během dvanáctihodinové směny nedochází. 1/3 uvádí, že při častých a náročných výjezdech se prohlubuje jejich

únava. Polovina zdravotnických záchranářů uvádí jako nejnáročnější ranní výjezdy, při kterých jsou pomalejší.

VO6: Jak ovlivňuje noční práce individuální výkonnost členů výjezdové skupiny?

Zdravotnické záchranáře nejčastěji ovlivňuje únava, někteří jsou vlivem únavy pomalejší. Některá řidiče ovlivňuje tma a únava, důsledkem je pozdější dojezd na místo události. Všichni se však snaží, aby jejich individuální výkonnost nebyla noční prací ovlivněna.

VO7: Ovlivňuje individuální výkonnost členů výjezdové skupiny nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?

K ovlivnění individuální výkonnosti při opakovaném nadužívání služeb ZZS dochází u všech zdravotnických záchranářů pracujících u ZZS 10 a více let, naopak u záchranářů pracujících u ZZS krátce k ovlivnění individuální výkonnosti nedochází. Na výkonnost řidiče vozidla ZZS nemá ve většině případů nadužívání služeb ZZS vliv.

VO8: Jak ovlivnila práce u zdravotnické záchranné služby životní styl zaměstnanců?

Zaměřili jsme se na kouření, kávu a energetické nápoje. U jednoho respondenta došlo k pozitivnímu ovlivnění životního stylu. 1/3 začala s příchodem na ZZS pít kávu. Někteří zvýšili počet vypité kávy a vykouřených cigaret (v obou případech se jedná o řidiče vozidla ZZS). Nikdo z respondentů kvůli práci u ZZS nezačal kouřit ani nezačal pít energetické nápoje

ZÁVĚR

V rámci bakalářské práce, na téma Individuální výkonnost a týmová spolupráce v posádce záchranné služby, jsme stanovili hlavní cíl a osm dílčích cílů. Ty se nám díky provedenému šetření podařilo splnit. Hlavním cílem bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují individuální výkonnost a týmovou spolupráci členů výjezdových skupin zdravotnické záchranné služby. Pro praktickou část jsme zvolili metodu kvalitativního výzkumu, který byl realizován na ZZS Karlovarského kraje. Vybrali jsme 12 respondentů. 3 řidiče vozidla ZZS a 3 zdravotnické záchranáře, kteří u ZZS pracují krátce a 3 řidiče vozidla ZZS a 3 zdravotnické záchranáře pracující u ZZS alespoň 10 let.

V prvním dílčím cíli jsme zjišťovali, jaký vliv mají změny složení VS na týmovou spolupráci a individuální výkonnost členů VS. Většina výsledků ukázala, že respondenti mají raději neměnicí se VS. Výsledkem je lépe fungující týmová spolupráce. U některých respondentů dochází vlivem změny složení VS ke zhoršení pracovního výkonu. Jedná se především o řidiče s krátkou praxí a o zdravotnické záchranáře s dlouholetou praxí.

Pomocí druhého dílčího cíle jsme zjišťovali, zdali má změna pracovní pozice vliv na týmovou spolupráci a individuální výkonnost. Zjistili jsme, že pro respondenty pracující u ZZS déle je nejtěžší přenechat roli vedoucího týmu někomu jinému, naopak respondenti pracující u ZZS krátce si pochvalují přítomnost dalšího záchranáře v týmu a možnost si vzájemně pomáhat. Dalším pozitivem a změnou v týmové spolupráci je VS RV, kdy jsou na místě události čtyři členové týmu, kteří si mohou pomáhat s fyzicky náročnou prací. Nevýhodou dlouhodobé práce na pozici řidiče je nemožnost opakovat si výkony a zodpovídat za výjezd. To ovlivňuje individuální výkonnost zdravotnických záchranářů negativně.

Třetím dílčím cíle bylo zjistit, jaký vliv má stres na individuální výkonnost členů VS. To že stres ovlivňuje individuální výkonnost většiny členů VS pro nás nebylo překvapením. Řidiči jsou ve valné většině ovlivňováni negativně. U zdravotnických záchranářů je to rozdělené na polovinu. Pouze jednoho respondenta neovlivňuje stres nijak. Jedná se o řidiče pracujícího u ZZS krátce. Je možné, že se ještě nedostal k žádnému těžkému případu, který by zapříčinil ovlivnění individuální výkonnosti z hlediska stresu.

Dalším cílem bylo zjistit, jaký vliv má stav fyzické kondice na týmovou spolupráci členů výjezdové skupiny. Všichni respondenti se shodli, že fyzická kondice každého člena je nezbytnou součástí funkční VS a popsali důvodu proč tomu tak je.

V pátém dílčím cíli jsme zjišťovali, jak ovlivňuje délka pracovní doby individuální výkonnost členů VS. Na řidiče vozidla ZZS délka pracovní doby spíše vliv nemá. Někteří bývají po větším množství náročných výjezdů unavení. U zdravotnických záchranářů nejčastěji dochází k poklesu individuální výkonnosti ráno. Jsou pomalejší.

Šestým dílčím cílem bylo zjistit, jak ovlivňuje noční práce individuální výkonnost členů VS. Podle našich očekávání byla nejčastěji zmiňovaná únava, kvůli které jsou respondenti pomalejší. Řidiči vozidla ZZS zmiňovali také tmou. Všichni se snaží, aby výkonnost během nočních výjezdů byla srovnatelná s výjezdy během dne.

Pomocí sedmého dílčího cíle jsme zjišťovali, zda ovlivňuje individuální výkonnost členů VS nadužívání služeb ZZS. Zjistili jsme, že všichni zdravotničtí záchranáři pracují u ZZS 10 a víc let mají tendenci případy banalizovat a dochází tak k negativnímu ovlivnění individuální výkonnosti. Na rozdíl od řidičů vozidla ZZS a zdravotnických záchranářů pracujících u ZZS krátce, které tyto případy většinou neovlivňují.

Posledním dílčím cílem bylo zjistit, jak ovlivnila práce u ZZS životní styl zaměstnanců. V tomto dílčím cíli jsme se zaměřili na kouření, kávu a energetické nápoje. Zjistili jsme, že nikdo z respondentů kvůli práci u ZZS nezačal kouřit na rozdíl od pití kávy. Také pauzy mezi výjezdy mají zejména na řidiče negativní vliv, neboť v tuto dobu vypijí více kávy a vykouří více cigaret.

Výstupem do praxe považujeme zdůraznění důležitosti týmové spolupráce ve VS, stejně tak jako individuální výkonnost jejich jednotlivých členů. Zaměřili jsme se na jednotlivé faktory, které by mohly mít vliv na individuální výkonnost a týmovou spolupráci u respondentů s různou délkou pracovního poměru. Problematiku spolupráce uvnitř VS vnímáme jako aktuální téma, kterému by se mělo věnovat více pozornosti.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. SLABÝ, MAREK. Záchrané služby v České republice – fakta a čísla. Urgentní medicína. [online]. 2016 [cit. 2019-09-18] Dostupné z: <http://urgentnimediceina.cz/?p=750>
2. ČESKO. Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě a o změně některých zákonů [online]. [cit. 2019-09-20] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374>
3. REMEŠ, R., TRNOVSKÁ, S. Praktická příručka urgentní medicíny. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4530-5
4. ČESKO. Vyhláška č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb [online]. [cit. 2019-09-20] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-99>
5. Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace. Výjezdové skupiny. [online]. [cit. 2019-10-05]. Dostupné z: <https://www.zzskvk.cz/vyjezdove-skupiny>
6. Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy. Rychlá lékařská pomoc [online]. [cit. 2019-10-05]. Dostupné z: <https://www.zzshmp.cz/prednemocnicni-pece/rychla-lekarska-pomoc/>
7. Zachrannaslužba.cz. Letecká záchranná služba v ČR [online]. [cit. 2019-10-15]. Dostupné z: <https://zachrannaslužba.cz/letecka-zachranna-sluzba/>
8. Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy. Krizová připravenost [online]. [cit. 2019-10-31]. Dostupné z: <https://www.zzshmp.cz/krizova-pripravenost/>
9. Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje. Vzdělávací a výcvikové středisko [online]. [cit.2019-10-31]. Dostupné z: <http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe/vzdelavaci-a-vycvikove-stredisko.html>
10. Zachrannaslužba.cz. Systém zdravotnické záchranné služby v ČR [online]. [cit.2019-11-10]. Dostupné z: <https://zachrannaslužba.cz/system-zzs-v-cr/>
11. ČESKO. Zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činnosti souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon

o nelékařských zdravotnických povoláních) [online]. [cit. 2019-11-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-96>

12. ANDRŠOVÁ, A. *Psychologie a komunikace pro záchranáře*. 1. Vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4119-2

13. ZACHAROVÁ, Eva, Miroslava HERMANOVÁ a Jaroslava ŠRÁMKOVÁ. *Zdravotnická psychologie: teorie a praktická cvičení*. Praha: Grada, 2007. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2068-5.

14. ČESKO. Zákon 201/2017 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání [online]. [cit. 2019-11-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-201>

15. NCONZO.CZ. Akreditovaný kvalifikační kurz řidič vozidla zdravotnické záchranné služby [online]. [cit. 2019-11-29]. Dostupné z: <https://old.nconzo.cz/web/guest/akreditovany-kvalifikacni-kurz-ridic-vozidla-zdravotnicke-zachranne-sluzby>

16. ČESKO. Zákon 95/2004 Sb., Zákon o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu povolání lékařů a farmaceutů [online]. [cit. 2019-12-04]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-95>

17. Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace. Příběh 7: Na nedostatek lékařů jsme v ZZS KVK připraveni [online]. [cit. 2019-12-04]. Dostupné z: <https://www.zzskvk.cz/pribehy-o-zachrance/pribeh-7-na-nedostatek-lekari-jsme-v-zzs-kvk-pripraveni>

18. Národní soustava povolání. Lékař se zvláštní specializovanou způsobilostí [online]. [cit. 2019-12-04]. Dostupné z: <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/lekar-se-specializovanou->

19. ČESKO. Vyhláška 185/2009 Sb., o oborech specializačního vzdělávání lékařů, zubních lékařů a farmaceutů a oborech [online]. [cit. 2020-01-03]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-185>

20. FRANĚK, Ondřej. *Manuál operátora zdravotnického operačního střediska*. 10. vydání. Praha: Ondřej Franěk, 2020. ISBN 978-80-905651-6-6.
21. NATIONAL ACADEMIES OF EMERGENCY DISPATCH. *The Journal of Emergency Dispatch* [online]. [cit.28.12.2019]. Dostupné z: <http://www.emergencydispatch.org/>
22. SRAMEK, M., POST, W., KOSTER, R.W. *Telephone triage of cardiac emergency calls by dispatchers: a prospective study of 1386 emergency calls*. In *Brit Heart J*, ISSN 0007-076
23. JACOBS, I.G. *Emergency medical dispatch - More than merely sending the ambulance!* In *Resuscitation*, ISSN 0300-9572
24. AKUTNĚ.CZ. *Netechnické dovednosti* [online]. [cit. 2020-01-02]. Dostupné z: <https://www.akutne.cz/res/publikace/akutn-2016-netechnick-dovednosti.pdf>
25. KOLAJOVÁ, Lenka. *Týmová spolupráce: jak efektivně vést tým pro dosažení nejlepších výsledků*. Praha: Grada, 2006. Poradce pro praxi. ISBN 80-247-1764-6.
26. BAY, Rolf H. *Účinné vedení týmů*. Praha: Grada, 2000. Poradce. ISBN 80-247-9068-8.
27. KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. ISBN isbn978-80-247-1359-5.
28. PAVLOVSKÁ, Marie, ed. *Komunikace, týmová spolupráce a řešení problémových situací ve škole: výchozí teorie k závěrečným pracím frekventantů kursu, záznam realizovaných cvičení pro rozvoj komunikace a řešení problémových situací ve škole*. Brno: MSD, 2004. ISBN 80-86633-24-1.
29. ČESKO. Vyhláška 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků [online]. [cit. 2020-01-05]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-55>
30. Národní soustava povolání. Řidič vozidla zdravotnické záchranné služby [online]. [cit. 2019-12-04]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/ridic-vozidla-zdravotnick-53da>

31. ŠEBLOVÁ, J. *Zátěž, stres a syndrom vyhoření u pracovníků zdravotnických záchranných služeb – možnosti včasné diagnózy, prevence a terapie*. Disertační práce UK Praha, 3. LF, 2007 [cit. 17.10. 2020].
32. MIKŠÍK, Oldřich. *Psychologická charakteristika osobnosti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1304-8.
33. SAHELSKÁ, D. Zdravotnický záchranář-profesionál, osobnost, Urgentní medicína, 2/2007, ISSN 1212-1924.
34. JANÍČEK, J. Bolest 155 mýtů, Rescue Report, 2/2006, ISSN 1212-0456.
35. ŠEBLOVÁ, J. Preventivní a intervenční psychologické techniky pro zaměstnance záchranných služeb [online]. [cit. 2020-10-17]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/casopis-112-rocnik-ix-cislo-3-2010.aspx?q=Y2hudW09Ng%3D%3D>
36. ŠEBLOVÁ, Jana a Jiří KNOR. *Urgentní medicína v klinické praxi lékaře*. 2., doplněné a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2018. ISBN 978-80-271-0596-0.
37. VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2477-8.
38. SLEPIČKOVÁ, Irena. *Sport a volný čas: vybrané kapitoly*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1039-6.
39. KRIŠTOFIČ, Jaroslav. *Kondiční trénink: 207 cvičení s medicinbaly, expandery a aerobary*. Praha: Grada, 2007. Fitness, síla, kondice. ISBN isbn978-80-247-2197-2.
40. MĚKOTA, Karel a Roman CUBEREK. *Pohybové dovednosti – činnosti – výkony*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. ISBN 978-80-244-1728-8.
41. KŘEMENOVÁ, K. *Žena versus muž v profesi zdravotnického záchranáře – výhody a nevýhody pohlaví*. Plzeň 2017. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni. Fakulta zdravotnických studií
42. Honzák, 2015. Některé nové poznatky o mechanismu spánku. [online]. [cit. 2021-08-01]. Dostupné z: <https://www.psychosom.cz/54-archiv/548-honzak-r-nektere-nove-poznatky-omechanismu-spanku>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Otázky k rozhovoru pro zdravotnické záchranáře

Příloha 2 Otázky k rozhovoru pro řidiče vozidla ZZS

Příloha 3 Souhlas s výzkumem ZZS Karlovarského kraje

Příloha 1 Otázky k rozhovoru pro zdravotnické záchranáře

Seznam otevřených otázek, které byly položeny v rámci rozhovorů se zdravotnickými záchranáři.

1. Jaká je Vaše pracovní pozice?
2. Jak dlouho pracujete u ZZS?
3. Je na Vaší výjezdové základně pravidelně obměňováno složení výjezdových skupin?
4. Vyhovuje Vám spíše pravidelné obměňování členů výjezdových skupin nebo naopak a proč?
5. Jaký vliv má změna složení výjezdové skupiny na Vaši individuální výkonnost?
6. K jakým změnám v týmové spolupráci dochází při změně Vaší pracovní pozice (zdravotnický záchranář ve výjezdové skupině RV vs. Výjezdové skupině RZP vs. zdravotnický záchranář jako řidič RZP)?
7. Pokud zastáváte delší dobu roli řidiče ve výjezdové skupině, máte pocit, že to ovlivňuje Vaši individuální výkonnost a proč?
8. Jak pohlížíte na to, že v Karlovarském kraji s lékařem jezdí řidič vozidla ZZS, nikoliv zdravotnický záchranář? Má to vliv na týmovou spolupráci?
9. Jak stres ovlivňuje Váš pracovní výkon?
10. Dostali jste se do situace, kdy jste jeli na pomoc rodinnému příslušníkovi? Jak jste takovou situaci psychicky zvládali?
11. Jste raději vedoucím týmu nebo máte raději výjezdy s lékařem a proč?
12. Ovlivňuje přítomnost lékaře na výjezdech Váš stres?
13. Zařadili byste fyzickou kondici mezi důležité faktory, které ovlivňují Vaši pracovní výkonnost?
14. Proč je dostatečná fyzická kondice důležitá u každého člena výjezdové skupiny?
15. Snažíte se udržovat svou fyzickou kondici na dobré úrovni v souvislosti s Vaší profesí?
16. Práce na ZZS je příznačná nepravidelným střídáním odpočinku a maximální koncentrace během pracovní doby. Jaký to má vliv na Váš pracovní výkon?
17. Vnímáte během dvanáctihodinové směny změny ve Vašem pracovním výkonu? Pokud ano, o jaké změny se jedná?
18. Považujete noční práci za náročnější než denní?

19. Je Vaše výkonnost během nočního výjezdu srovnatelná s výkonností během denního výjezdu?
20. Co ovlivňuje Váš pracovní výkon během nočních výjezdů a jaký to má důsledek?
21. Máte pocit, že dochází k častému nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?
22. Jak přistupujete k takovým výzvám?
23. Mají časté výzvy nižší naléhavosti vliv na Vaší individuální výkonnost?
24. Jaké faktory ovlivňují Vaší individuální výkonnost?
25. Jaké faktory dle Vás ovlivňují týmovou spolupráci?
26. Změnila práce na zdravotnické záchranné službě Váš životní styl?
27. Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě kouřit, případně se zvýšil počet vykouřených cigaret?
 - Jakým důvodem bylo zvýšení počtu vykouřených cigaret nebo to, že jste kouřit začal/a?
28. Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě pít kávu? Pokud jste kávu pil/a i dřív, změnilo se množství vypitých šálek kávy za den? A na kolik?
 - Jakým důvodem byla změna množství vypité kávy nebo to, že jste kávu začal/a pít?
29. Pijete energetické nápoje? Pokud ano, pouze v práci nebo i mimo ni?
 - Pijete energetické nápoje v práci pouze nárazově (např. pokud jste velmi unavení) nebo pravidelně? V případě, že pravidelně, jaký to má důvod?
30. Pokud nestihnete během dne/mezi výjezdy vypít dostatečné množství kávy, na které jste zvyklí/ nevy pijete dostatek energetických nápojů, má to vliv na Váš pracovní výkon?

Příloha 2 Otázky k rozhovoru pro řidiče vozidla ZZS

Seznam otevřených otázek, které byly položeny v rámci rozhovorů s řidiči vozidla ZZS.

1. Jaká je Vaše pracovní pozice?
2. Jak dlouho pracujete u ZZS?
3. Je na Vaší výjezdové základně pravidelně obměňováno složení výjezdových skupin?
4. Vyhovuje Vám spíše pravidelné obměňování členů výjezdových skupin nebo naopak a proč?
5. Jaký vliv má změna složení výjezdové skupiny na Vaši individuální výkonnost?
6. Jak stres ovlivňuje Váš pracovní výkon?
7. Dostali jste se do situace, kdy jste jeli na pomoc rodinnému příslušníkovi? Jak jste takovou situaci psychicky zvládali?
8. Jaký má vliv na Vaši individuální výkonnost to, zda je na výjezdu pouze zdravotnický záchranář nebo i lékař (tudíž VS RZP a RV)?
 - Cítíte se klidnější, pokud je na výjezdu i lékař?
9. Jak pohlížíte na to, že v Karlovarském kraji s lékařem jezdí řidič vozidla ZZS, nikoliv zdravotnický záchranář? Má to vliv na týmovou spolupráci?
10. Je pro Vás stresující, pokud jste řidič výjezdové skupiny RV a jste na místě události první? A Proč?
11. Zařadili byste fyzickou kondici mezi důležité faktory, které ovlivňují Vaši pracovní výkonnost?
12. Proč je dostatečná fyzická kondice důležitá u každého člena výjezdové skupiny?
13. Snažíte se udržovat svou fyzickou kondici na dobré úrovni v souvislosti s Vaší profesí?
14. Práce na ZZS je příznačná nepravidelným střídáním odpočinku a maximální koncentrace během pracovní doby. Jaký to má vliv na Váš pracovní výkon?
15. Vnímáte během dvanáctihodinové směny změny ve Vašem pracovním výkonu? Pokud ano, o jaké změny se jedná?
16. Považujete noční práci za náročnější než denní?

17. Je Vaše výkonnost během nočního výjezdu srovnatelná s výkonností během denního výjezdu?
18. Co ovlivňuje Váš pracovní výkon během nočních výjezdů a jaký to má důsledek?
19. Máte pocit, že dochází k častému nadužívání služeb zdravotnické záchranné služby?
20. Jak přistupujete k takovým výzvám?
21. Mají časté výzvy nižší naléhavosti vliv na Vaší individuální výkonnost?
22. Změnila práce na zdravotnické záchranné službě Váš životní styl?
23. Jaké faktory ovlivňují Vaší individuální výkonnost?
24. Jaké faktory dle Vás ovlivňují týmovou spolupráci?
25. Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě kouřit, případně se zvýšil počet vykouřených cigaret?
 - Jakým důvodem bylo zvýšení počtu vykouřených cigaret nebo to, že jste kouřit začal/a?
26. Začal/a jste díky práci na zdravotnické záchranné službě pít kávu? Pokud jste kávu pil/a i dřív, změnilo se množství vypitých šálků kávy za den? A na kolik?
 - Jakým důvodem byla změna množství vypité kávy nebo to, že jste kávu začal/a pít?
27. Pijete energetické nápoje? Pokud ano, pouze v práci nebo i mimo ni?
 - Pijete energetické nápoje v práci pouze nárazově (např. pokud jste velmi unavení) nebo pravidelně? V případě, že pravidelně, jaký to má důvod?
28. Pokud nestihnete během dne/mezi výjezdy vypít dostatečné množství kávy, na které jste zvyklí/ nevy pijete dostatek energetických nápojů, má to vliv na Váš pracovní výkon?

Příloha 3 Souhlas s výzkumem ZZS Karlovarského kraje

Zdravotnická záchraná služba Plzeňského kraje
PhDr. Nikola Brizgalová, DiS.
Závodní 390/98C
360 06 Karlovy Vary

V Chebu, dne 1. 7. 2021

Věc: Žádost o povolení provedení rozhovorů se zaměstnanci Zdravotnické záchrané služby Karlovarského kraje.

Vážená paní doktorko,

jmenuji se Barbora Rybová a studuji 3. ročník oboru Zdravotnický záchranář na Fakultě zdravotnických studií Západočeské univerzity v Plzni.

V posledního ročníku studia zpracovávám bakalářskou práci na téma „Individuální výkonost a týmová spolupráce v posádce záchrané služby“. V rámci praktické části bych ráda provedla kvalitativní výzkum formou rozhovorů s vybranými zaměstnanci Zdravotnické záchrané služby Karlovarského kraje. Cílem mého zkoumání je zjistit, jaké faktory ovlivňují týmovou spolupráci výjezdových skupin ZZS.

Tuto závěrečnou práci zpracovávám pod vedením Ing. Kláry Gillernové z Fakulty zdravotnických studií Západočeské univerzity v Plzni.

Předem mockrát děkuji za Vaše vyjádření.

S pozdravem

Barbora Rybová
studentka 3. ročníku oboru Zdravotnický záchranář
FZS ZČU v Plzni

Vedoucí práce:

Ing. Klára Gillernová
Katedra záchranářství a technických oborů
Fakulta zdravotnických studií
ZČU v Plzni
email: gillern@kaz.zcu.cz

Kontaktní údaje:

Barbora Rybová
Valdštejnova 1141/28
350 02, Cheb
Telefonní číslo: 724 928 242
E- mail: rypka@students.zcu.cz

SCHVÁLENO
JNE 2.7.2021

Zdravotnická záchraná služba
Karlovarského kraje, příspěvková organizace
PhDr. Nikola Brizgalová
Vedoucí vzdělávacího a výjezdového střediska
Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary
Tel.: +420 353 362 547, mobil: +420 725 057 011