

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ
Studijní program: Specializace ve zdravotnictví B 5345

Lucie Marianová

Studijní obor: Zdravotnický záchranář 5345R021

**JAZYKOVÁ VYBAVENOST PRACOVNÍKŮ
ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY PLZEŇSKÉHO
KRAJE**

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Eva Pfefferová

PLZEŇ 2016

Prohlášení:

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

V Plzni dne 31. 3. 2016

.....
vlastnoruční podpis

Poděkování:

Děkuji Mgr. Evě Pfefferové za vedení této práce, za její pomoc, rady a trpělivost.

Anotace

Příjmení a jméno: Marianová Lucie

Katedra: Katedra záchranářství a technických oborů

Název práce: Jazyková vybavenost pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje

Vedoucí práce: Mgr. Eva Pfefferová

Počet číslovaných stran: 52

Počet nečíslovaných stran: 24

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 23

Klíčová slova: Cizinci, komunikace, Plzeňský kraj, zdravotnická záchranná služba

Souhrn:

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou jazykové vybavenosti pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Teoretická část bakalářské práce pojednává o zdravotnické záchranné službě a jejích pracovnících, o cizincích v České republice a v Plzeňském kraji. Autor se zde také věnuje tématu komunikace. V praktické části autor zjišťuje úroveň jazykové vybavenosti pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Ke zjištění úrovně jazykové vybavenosti autor použil test z anglického a německého jazyka, který byl součástí anonymního dotazníku rozeslaného pracovníkům Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje.

Anotation

Surname and name: Marianová Lucie

Department: Katedra záchranářství a technických oborů

Title of thesis: Language skills of emergency workers in the Pilsen Region

Consultant: Mgr. Eva Pfefferová

Number of pages – numbered: 52

Number of pages – unnumbered: 24

Number of appendices: 3

Number of literature items used: 23

Key words: Foreigners, communication, Pilsen Region, emergency medical service

Summary:

This thesis deals with the topic of the language skills of emergency workers in the Pilsen Region. The theoretical part deals with the emergency medical service and its workers, with foreigners in the Czech Republic and in the Pilsen Region. The author also deals with the topic of communication. The practical part determines the level of language skills of emergency workers in the Pilsen Region. To determine the level of language skills the author used tests in English and German in the form of an anonymous questionnaire sent to the staff of the Medical Emergency Service of the Pilsen Region.

Obsah

ÚVOD	11
1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA V ČESKÉ REPUBLICE	12
1.1 Historie zdravotnické záchranné služby v České republice	12
1.2 Struktura zdravotnické záchranné služby.....	12
1.2.1 Ředitelství	12
1.2.2 Zdravotnické operační středisko.....	13
1.2.3 Výjezdové základny a výjezdové skupiny	13
1.2.4 Pracoviště krizové připravenosti	13
1.3 Právní normy pro zdravotnickou záchrannou službu	13
1.3.1 Zákon o zdravotnické záchranné službě	14
1.3.2 Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování	14
1.3.3 Zákon o integrovaném záchranném systému	14
1.3.4 Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních	14
1.3.5 Vyhláška o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků	15
1.3.6 Vyhláška, kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě.....	15
1.4 Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje	15
1.4.1 Výjezdové základny Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje	15
2 PRACOVNÍCI ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY	17
2.1 Lékař	17
2.1.1 Odborná způsobilost k výkonu zdravotnického povolání lékaře	17
2.1.2 Specializovaná způsobilost lékaře	17
2.2 Zdravotnický záchranář.....	17
2.2.1 Odborná způsobilost k výkonu povolání zdravotnického záchranáře	18
2.3 Všeobecná sestra.....	18
2.3.1 Odborná způsobilost k výkonu povolání všeobecné sestry.....	18

2.4	Řidič vozidla zdravotnické záchranné služby	19
2.4.1	Odborná způsobilost k výkonu povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby	19
3	CIZINCI V ČESKÉ REPUBLICĚ.....	20
3.1	Cizinci v Plzeňském kraji.....	21
3.2	Čerpání zdravotní péče cizinci v České Republice.....	21
3.3	Čerpání zdravotní péče cizinci v Plzeňském kraji.....	22
4	KOMUNIKACE	23
4.1	Verbální komunikace	23
4.1.1	Složky verbální komunikace	23
4.1.2	Úspěšná verbální komunikace	24
4.2	Neverbální komunikace	24
4.2.1	Mimika	25
4.2.2	Pohledy.....	25
4.2.3	Proxemika	25
4.2.4	Kinezika	26
4.2.5	Haptika	26
4.2.6	Gestika	27
4.2.1	Posturologie.....	27
4.2.2	Úprava zevnějšku	27
4.2.3	Paralingvistika	28
4.3	Speciální druhy komunikace	28
	PRAKTICKÁ ČÁST.....	30
5	CÍLE A HYPOTÉZY	30
5.1	Cíle práce.....	30
5.2	Hypotézy	30
5.3	Metodika šetření	30

5.4	Zkoumaný soubor	31
6	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	32
7	DISKUZE	56
	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	
	SEZNAM ZKRATEK A SYMBOLŮ	
	SEZNAM TABULEK	
	SEZNAM GRAFŮ	
	SEZNAM PŘÍLOH	

ÚVOD

V České republice stále přibývá cizinců. Ať jsou to cizinci, kteří zde mohou pobývat díky vízu, jenž jim bylo uděleno na základě studia, práce či turistického pobytu, nebo cizinci, kteří obdrželi azyl v České republice. Je nepopiratelné, že jejich počet zde neustále roste. Někteří cizinci sem cestují za poznáním naší země, jiní kvůli politické situaci v jejich zemi.

To, že se jedná o cizince, nesmí bránit v tom, aby byli řádně ošetřeni, pokud zde onemocní či budou mít nějaký úraz. S poskytnutím správné zdravotní péče souvisí také schopnost zdravotnického personálu se s cizinci dorozumět. Proto je velmi důležité, aby zde neexistovaly jazykové bariéry.

Otázka jazykové bariéry, tedy neschopnosti se s pacientem domluvit cizím jazykem, je důležitá jak v nemocniční, tak také v přednemocniční péči. V té přednemocniční péči je schopnost zdravotnického pracovníka domluvit se cizím jazykem velmi podstatná. A to z toho důvodu, že právě pracovník zdravotnické záchranné služby musí pacienta seznámit s tím, že bude převezen do zdravotnického zařízení, a také musí být schopen od pacienta zjistit potřebné informace o jeho stavu a následně mu vysvětlit, co se bude dít a jakou použije terapii.

Bohužel i přes důležitost problému nelze jazykové bariéry úplně zabránit. Musíme se tedy pokusit ji alespoň zmenšit. Snahou každého pracovníka na zdravotnické záchranné službě by mělo být to, aby se v cizím jazyce neustále cvičil a zdokonaloval. Tím by se dalo čtenosti problému s komunikací v cizím jazyce alespoň trochu zabránit.

Samozřejmě existují náhradní způsoby komunikace, pokud selže schopnost zdravotnického personálu domluvit se s cizincem. Mezi tyto způsoby patří například tzv. piktogramy či komunikační karty. I přes jejich dokonalé zpracování se ale může stát, že se zdravotnický pracovník bude muset zeptat na něco, co se v těchto pomůckách nenachází.

Toto téma mě zaujalo právě kvůli jeho aktuálnosti díky nastalé situaci v Evropě, kdy k nám přicházejí tzv. uprchlíci a žádají o azyl. A právě s jejich pobytem na našem území souvisí i poskytování zdravotní péče a schopnost zdravotnického personálu se s nimi dorozumět. Cílem této práce je zjistit úroveň jazykové vybavenosti pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Také porovnáme jazykovou úroveň jednotlivých profesí Zdravotnické záchranné služby v Plzeňském kraji a jednotlivých pracovišť Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA V ČESKÉ REPUBLICE

Zdravotnická záchranná služba je službou zdravotní, která má za úkol poskytovat přednemocniční neodkladnou péči osobám, jež jsou závažně postiženy na zdraví nebo jsou v ohrožení života. Poskytování přednemocniční neodkladné péče se děje na základě tísňové výzvy. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.1 Historie zdravotnické záchranné služby v České republice

Zdravotnická záchranná služba v České republice patří mezi nejstarší záchranné služby na světě. Záchranná služba zde vznikla jako tzv. Pražský dobrovolný sbor ochranný, jenž byl založen roku 1857 na popud tehdejšího ředitele c. k. Policie pražské barona Päumanna. Do jeho řad se přihlásilo 36 dobrovolníků, z čehož pouze tři měli zdravotnické vzdělání. Po roce 1945 dochází v našem zdravotnickém systému ke změně a Záchranná služba Praha spadá pod Ústřední národní výbor Prahy. Roku 1987 nastal významný převrat ve struktuře zdravotnické záchranné služby a vzniká u nás první letecká záchranná služba a to na letišti Ruzyně, nedávno přejmenovaném na Letiště Václava Havla. Další zlomový bod pro zdravotnickou záchrannou službu nastal v roce 1989, kdy se do provozu zapojil tzv. systém rendez-vous, který umožnil rychlejší příjezd lékaře k pacientovi. (http://www.zzshmp.cz/?page_id=256, Vilášek a kol., 2014)

1.2 Struktura zdravotnické záchranné služby

Zdravotnická záchranná služba (dále jen ZZS) má v České republice přesně danou strukturu, která je definována zákonem č. 374/2011 Sb. A dělí se na několik institucí, které jsou navzájem propojené a spolupracují spolu.

1.2.1 Ředitelství

Ředitelství je pracoviště, které má na starost řízení a koordinaci pro poskytování ZZS a pro úkony spojené s připraveností poskytovatele ZZS na řešení krizových situací a mimořádných událostí na území daného kraje. Sídlem ředitelství je vždy sídlo poskytovatele ZZS. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.2.2 Zdravotnické operační středisko

Zdravotnické operační středisko má za úkol příjem a vyhodnocení tísňových volání od občanů a výzev od ostatních složek integrovaného záchranného systému. Dále uděluje pokyny výjezdovým skupinám, provádí tzv. TANR, což je telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace a TAPP - telefonicky asistovaná první pomoc. Zdravotnické operační středisko také spolupracuje s ostatními středisky integrovaného záchranného systému a zajišťuje komunikaci mezi poskytovatelem ZZS a poskytovatelem akutní lůžkové péče. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.2.3 Výjezdové základny a výjezdové skupiny

Výjezdovou základnou se rozumí takové pracoviště, ze kterého je operátorem ze zdravotnického operačního střediska vyslána výjezdová skupina. Výjezdová skupina se skládá alespoň ze dvou zdravotnických pracovníků, z nichž jeden je určen vedoucím posádky. Tohoto vedoucího určí poskytovatel zdravotnické záchranné služby. Výjezdové skupiny můžeme dělit podle několika kritérií. Prvním z nich je typ dopravního prostředku, kdy výjezdovou skupinu dělíme na pozemní, leteckou a vodní. Dalším kritériem je složení pracovníků výjezdové skupiny. Můžeme tedy rozlišit výjezdové skupiny rychlé lékařské pomoci tzv. RLP, kde členem posádky je lékař, a výjezdové skupiny rychlé zdravotnické pomoci tzv. RZP, jejichž členy jsou nelékařští zdravotničtí pracovníci. Úkolem výjezdových skupin je poskytnutí rychlé lékařské či zdravotnické pomoci a transport pacienta do zdravotnického zařízení. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.2.4 Pracoviště krizové připravenosti

Pracoviště krizové připravenosti koordinuje úkoly dané poskytovateli zdravotnické záchranné služby krizovým plánem kraje, havarijním plánem a dokumentací integrovaného záchranného systému. Dále má za úkol koordinovat vzdělávání a výcvik k plnění úkolů z oblasti urgentní medicíny, medicíny katastrof a krizového řízení. Pracoviště krizové připravenosti dále napomáhá vzdělávání a výcviku dalších složek integrovaného záchranného systému v poskytování neodkladné resuscitace. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.3 Právní normy pro zdravotnickou záchrannou službu

Zdravotnická záchranná služba se musí řídit danými zákony a vyhláškami. Tyto zákony a vyhlášky jsou velmi důležité pro její zřízení a následné vedení a také pro správné poskytování zdravotních služeb.

1.3.1 Zákon o zdravotnické záchranné službě

Zákon č. 374/ 2011 Sb. je zákon přímo pro ZZS a vymezuje, co je zdravotnická záchranná služba. Dále pojednává o dostupnosti ZZS, stanovuje povinnosti pro poskytovatele akutní lůžkové péče tak, aby akutní lůžková péče přímo navazovala na péči poskytnutou ZZS. Tento zákon nám mimo jiné říká, kdo se může stát poskytovatelem ZZS a jaká je její organizace. (zákon č. 374/2011 Sb.)

1.3.2 Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Jedná se o zákon č. 372/2011 Sb. Tento zákon vymezuje pojem zdravotní služba, zdravotní péče a poskytovatel zdravotní služby. Přesně stanovuje, kdo a za jakých podmínek se může poskytovatelem zdravotní služby stát. Dále definuje jednotlivé druhy zdravotní péče, a to včetně neodkladné péče, kterou poskytují pracovníci zdravotnické záchranné služby. Zabývá se také zdravotnickou dokumentací, která je nepostradatelná i pro zdravotnickou záchrannou službu. (zákon č. 372/2011 Sb.)

1.3.3 Zákon o integrovaném záchranném systému

Tento zákon můžeme najít pod číslem 239/2000 Sb. Zákon nám stanovuje, kdy lze použít integrovaný záchranný systém. Dále také určuje jeho základní a ostatní složky. A právě mezi hlavní složky integrovaného záchranného systému patří podle tohoto zákona i zdravotnická záchranná služba. Tento zákon také hovoří o prověřovacím cvičení, které se provádí kvůli ověření, zda jsou složky integrovaného záchranného systému připravené na provádění záchranných a likvidačních prací. (zákon č. 239/2000 Sb.)

1.3.4 Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních

Tento zákon č. 96/2004 Sb. určuje, kdo má způsobilost k výkonu zdravotnické profese a jiné odborné profese. Také předepisuje, jak se získá odborná způsobilost k výkonu jednotlivých nelékařských zdravotnických povolání, a to včetně povolání zdravotnického záchranáře. Dále se tento zákon věnuje i formám dalšího vzdělávání zdravotnických pracovníků. Pojednává se zde i o osvědčení k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu. Tento zákon je novelizován zákonem č. 105/2011 Sb. (zákon č. 96/2004 Sb.)

1.3.5 Vyhláška o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků

Tato vyhláška č. 55/2011 Sb. stanovuje kompetence zdravotnických pracovníků, tedy činnosti, které smí zdravotnický pracovník provádět. Jsou zde vypsány úkony, které smí zdravotnický pracovník provádět bez odborného dohledu a bez indikace či s indikací lékaře a s odborným dohledem na základě indikace lékaře. Jsou zde uvedeny i kompetence specializovaných zdravotnických pracovníků, což je ve ZZS např. zdravotnický záchranář pro urgentní medicínu. (vyhláška č. 55/2011 Sb.)

1.3.6 Vyhláška, kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě

Tuto vyhlášku můžeme najít pod číslem 240/2012 Sb. Jak už název napovídá, jedná se o vyhlášku, kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě. Vymezuje jednotlivé stupně naléhavosti tísňového volání. Dále je zde přesně definováno, kdy může Krajské zdravotnické operační středisko vyslat leteckou záchrannou službu. Tato vyhláška řeší mimo jiné i činnosti zdravotnické složky v místě mimořádné události. (vyhláška č. 240/2012 Sb.)

1.4 Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje

Historie ZZS Pk sahá do roku 1963, kdy vznikla první záchranná služba na území Plzeňského (tehdy ještě Západočeského kraje) a to v Rokycanech. Postupně vznikaly další záchranné služby v jednotlivých okresech. Rokycany následovaly například města Plzeň, Klatovy a Domažlice. Všechny tyto záchranné služby byly samostatné a provozovatelem byla většinou tamní nemocnice. Záchranná služba v Plzni vznikla v roce 1974, kdy ji zaštiťovala Fakultní nemocnice Plzeň, která poskytla pracovníky a prostory pro tehdejší záchrannou službu. V roce 1993 došlo k reorganizaci záchranné služby a v Plzni tak vzniklo Územní středisko záchranné služby (dále jen ÚSZS). ÚSZS se v roce 2003 změnilo na Zdravotnickou záchrannou službu Plzeňského kraje a zřizovatelem se stal Krajský úřad Plzeňského kraje. Od této doby docházelo ke slučování jednotlivých samostatných záchranných služeb pod ZZS Pk, jejíž ředitelství a Krajské operační středisko sídlí v Plzni. Bývalé samostatné záchranné služby se změnily na výjezdové základny. (<http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe.html>)

1.4.1 Výjezdové základny Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje

V dnešní době zajišťuje poskytování přednemocniční neodkladné péče (dále jen PNP) v Plzeňském kraji celkem 24 výjezdových základen, které spadají pod ZZS Pk a

Letecká záchranná služba v Líních, která je však samostatná a jejímž poskytovatelem je Armáda České Republiky. Těchto 24 základen je rozděleno do 4 celků: Plzeň Město, Plzeň – Venkov, Západ a Klatovy. Pod oblast Plzeň Město spadají výjezdové základny Plzeň – Bory, Plzeň – Lochotín a Plzeň – Koterov. Výjezdové základny Kralovice, Manětín, Stod, Přeštice, Vlčice, Nepomuk, Rokycany a Radnice působí v oblasti Plzeň – Venkov. Pro oblast Západ zajišťují PNP výjezdové základny Domažlice, Bělá nad Radbuzou, Bor, Tachov, Planá u Mariánských Lázní, Stříbro a Konstantinovy Lázně. V oblasti Klatovy se nachází výjezdové základny Klatovy, Nýrsko, Železná Ruda, Sušice, Modrava a Horažďovice. (<http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe/vyjezdove-zakladny.html>)

2 PRACOVNÍCI ZDRAVOTNICKÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY

U zdravotnické záchranné služby pracuje několik zdravotnických pracovníků, a to jak lékařských zdravotnických pracovníků, tak i nelékařských. Můžeme zde najít lékaře, zdravotnické záchranáře, všeobecné sestry a řidiče vozidel zdravotnické záchranné služby. U všech těchto profesí je zákonem dáno, co musí osoba, která chce to dané povolání vykonávat, splnit.

2.1 Lékař

Osoba, která chce vykonávat profesi lékaře, musí být odborně způsobilá k výkonu této práce, dále také zdravotně způsobilá. Musí být i bezúhonná, což znamená, že dotyčný člověk nebyl odsouzen k nepodmíněnému odnětí svobody kvůli úmyslnému trestnému činu spáchanému v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, nebo s na tuto osobu nahlíží, jako by nebyla odsouzena.

2.1.1 Odborná způsobilost k výkonu zdravotnického povolání lékaře

Povolání lékaře může vykonávat pouze osoba, která absolvovala alespoň šestileté studium prezenční formou v akreditovaném zdravotnickém magisterském studijním programu všeobecné lékařství, které poskytuje jak teoretickou, tak i praktickou výuku. Lékař s odbornou způsobilostí musí pracovat pod dozorem lékaře se specializovanou způsobilostí.

2.1.2 Specializovaná způsobilost lékaře

Lékař získá specializovanou způsobilost poté, co ukončí atestační zkouškou specializační vzdělávání. Následně ministerstvo vydá lékaři diplom o specializaci v příslušném specializačním oboru. Během specializačního vzdělávání absolvuje základní kmen daného specializačního oboru. U zdravotnické záchranné služby může pracovat lékař se specializovanou způsobilostí v oboru urgentní medicína, anesteziologie a intenzivní medicína, chirurgie, všeobecné praktické lékařství, dětské lékařství a vnitřní lékařství. (zákon č. 95/2004 Sb.)

2.2 Zdravotnický záchranář

Profesi zdravotnického záchranáře může vykonávat pouze osoba mající odbornou způsobilost k výkonu tohoto povolání. Tato osoba musí být dále bezúhonná a zdravotně způsobilá k výkonu povolání zdravotnického záchranáře.

2.2.1 Odborná způsobilost k výkonu povolání zdravotnického záchranáře

Odbornou způsobilost pro zdravotnického záchranáře získá ten, kdo úspěšně ukončí studium v akreditovaném bakalářském studijním oboru pro přípravu zdravotnických záchranářů. Nebo absolvuje alespoň tříleté studium na vyšší zdravotnické škole a to v oboru diplomovaný zdravotnický záchranář. Zdravotnického záchranáře může také dělat absolvent střední zdravotnické školy, pokud studoval obor zdravotnický záchranář a toto studium zahájil nejpozději ve školním roce 1998/1999. Jako zdravotnický záchranář může u zdravotnické záchranné služby také působit zdravotnický pracovník, jenž má odbornou způsobilost v oboru všeobecná sestra a specializovanou způsobilost v oboru sestra pro intenzivní péči. (zákon č. 96/ 2004 Sb.)

2.3 Všeobecná sestra

Pro výkon povolání všeobecné sestry musí člověk splnit stejné podmínky jako pro výkon povolání zdravotnického záchranáře. To znamená, že musí být bezúhonný a zdravotně a odborně způsobilý.

2.3.1 Odborná způsobilost k výkonu povolání všeobecné sestry

Jako všeobecná sestra může pracovat osoba, jež absolvuje alespoň tříleté bakalářské studium v oboru pro přípravu všeobecných sester. Dále tuto odbornou způsobilost získá absolvent vyšší zdravotnické školy po tříletém studiu v oboru diplomovaná všeobecná sestra. Profesi všeobecné sestry může dále také vykonávat osoba, která absolvovala vysokoškolské studium v programech a oborech psychologie – péče o nemocné, pedagogika – ošetřovatelství, pedagogika – péče o nemocné, péče o nemocné nebo učitelství odborných předmětů pro střední zdravotnické školy. Podmínkou však je, že toto studium muselo být započato nejpozději v akademickém roce 2003/2004. Odbornou způsobilost také získá ten, jenž úspěšně ukončil studium na střední zdravotnické škole v oboru všeobecná sestra a toto studium zahájil dříve než ve školním roce 2004/2005. Absolvent studijního oboru zdravotní sestra, sestra pro psychiatrii, dětská sestra, sestra pro intenzivní péči, porodní asistentka či ženská sestra na střední zdravotnické škole také získává tuto způsobilost, pokud své studium zahájil před školním rokem 1996/1997. Pokud absolvent tříletého oboru diplomovaná porodní asistentka započal své studium nejpozději ve školním roce 2003/2004, získává taktéž odbornou způsobilost k výkonu povolání všeobecné sestry. (zákon č. 96/2004 Sb.)

2.4 Řidič vozidla zdravotnické záchranné služby

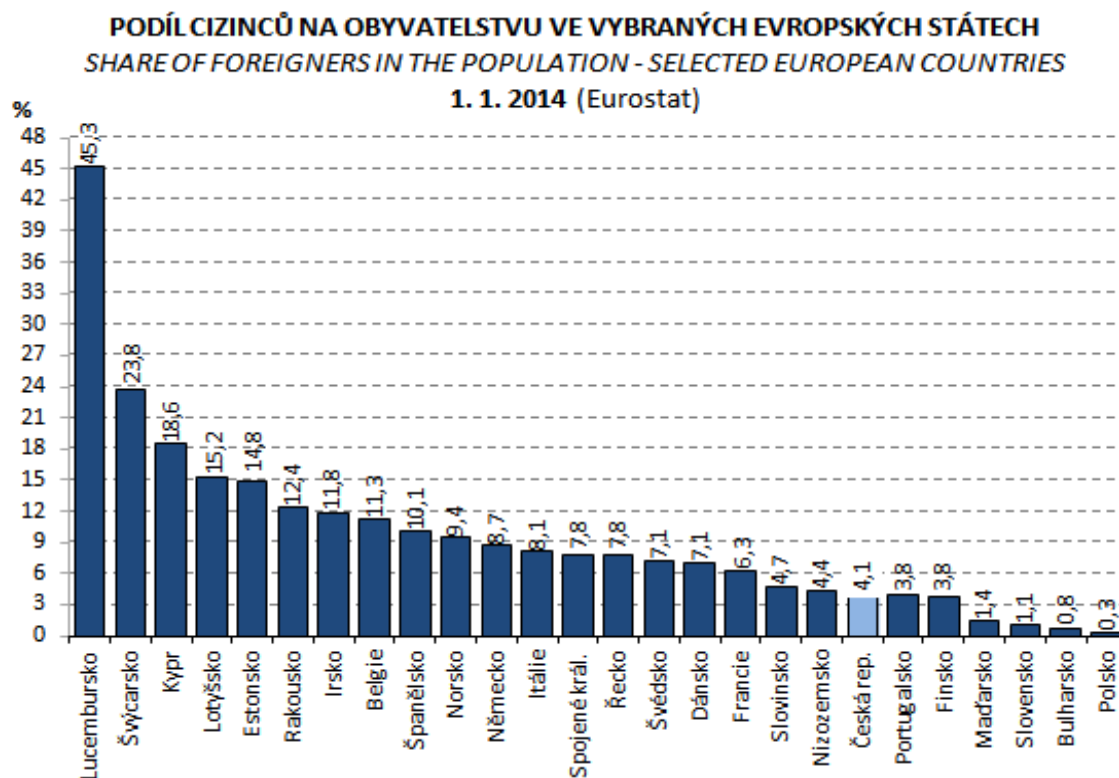
Řidič vozidla zdravotnické záchranné služby musí být opět bezúhonný, odborně a zdravotně způsobilý tuto profesi vykonávat. Také musí mít úplné střední vzdělání.

2.4.1 Odborná způsobilost k výkonu povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby

Aby člověk získal odbornou způsobilost k výkonu povolání řidiče vozidla zdravotnické záchranné služby, musí absolvovat kvalifikační kurz v oboru řidič vozidla rychlé zdravotnické pomoci, řidič vozidla zdravotnické záchranné služby či řidič vozidla rychlé lékařské pomoci. (zákon č. 96/2004 Sb.)

3 CIZINCI V ČESKÉ REPUBLICE

Česká Republika nikdy nepatřila mezi evropské státy, které mají vysoké procento cizinců. K 1. 1. 2014 byl podíl cizinců na obyvatelstvu České Republiky 4,1 %.



zdroj: https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz_zahranici

K 31. 12. 2014 se na území České Republiky pohybovalo 449 367 cizinců, kteří měli buď povolení k trvalému a dlouhodobému pobytu, potvrzení o přechodném pobytu a vízum nad 90 dní. Z tohoto počtu bylo celkem 195 345 žen. Nejvíce cizinců zde bylo ze zemí mimo Evropskou Unii (dále jen EU) a to 264 865 osob. Mezi cizinci nepatřícími do zemí EU zde bylo největší zastoupení Ukrajinců (104 156 osob). Dále se na našem území vyskytují i lidé z ostatních států EU. Nejpočetnější skupinu tvoří Slováci, což činilo 96 222 osob. ([https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&ds=ds57517&z=T&f=TABULKA&sp=N&zo=N&nahled=N&verze=-1&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_null_null_&katalog=31032&pvo=CIZ01&c=v23__RP2014MP12DP31&evo=v57516_!_VUZEMI97-100-nejj_1&str=v19&rouska=true&clsp=null#w=\)](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&ds=ds57517&z=T&f=TABULKA&sp=N&zo=N&nahled=N&verze=-1&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_null_null_&katalog=31032&pvo=CIZ01&c=v23__RP2014MP12DP31&evo=v57516_!_VUZEMI97-100-nejj_1&str=v19&rouska=true&clsp=null#w=)))

3.1 Cizinci v Plzeňském kraji

Plzeňský kraj byl v roce 2014 šestým krajem České Republiky s největším počtem cizinců. Na území našeho kraje v tom roce pobývalo celkem 25 958 cizinců, z čehož bylo 11 177 žen. Ze zemí EU zde bylo 12 758 osob z toho 6 576 Slováků. 13 200 cizinců bylo ze zemí mimo EU. Z toho 5 606 osob bylo z Ukrajiny a pouze 368 lidí z Ruské federace.

	Cizinci celkem	z toho ženy	z toho státní občanství						
			země EU	z toho		ostatní země	z toho		
				Slovensko	Polsko		Ukrajina	Vietnam	Ruská federace
Česká republika	449 367	195 345	184 511	96 222	19 626	264 856	104 156	56 609	34 416
Hlavní město Praha	166 332	76 040	53 384	26 281	2 854	112 948	45 533	11 277	21 098
Středočeský kraj	59 860	25 459	26 869	17 411	2 692	32 991	15 826	5 403	4 486
Jihočeský kraj	15 366	6 693	6 615	3 275	335	8 751	3 755	2 597	500
Plzeňský kraj	25 958	11 177	12 758	6 576	821	13 200	5 606	5 275	368
Karlovarský kraj	18 873	8 255	5 688	1 889	219	13 185	2 343	6 799	2 443
Ústecký kraj	31 878	11 496	14 756	4 169	1 102	17 122	4 448	8 042	1 528
Liberecký kraj	17 048	7 993	7 428	4 087	1 405	9 620	4 847	2 011	539
Královéhradecký kraj	13 266	5 946	6 088	4 087	1 798	7 178	3 643	1 585	288
Pardubický kraj	11 559	5 204	6 054	4 087	1 169	5 505	2 729	1 278	199
Kraj Vysočina	7 806	3 468	3 125	4 087	210	4 681	2 058	1 186	145
Jihomoravský kraj	38 588	16 299	16 226	4 087	793	22 362	9 334	4 499	1 813
Olomoucký kraj	10 110	4 436	4 991	4 087	563	5 119	1 758	1 452	280
Zlínský kraj	8 106	3 492	5 027	4 087	320	3 079	903	766	241
Moravskoslezský kraj	23 924	9 128	15 243	4 087	5 325	8 681	1 200	4 385	449
nezjištěn kraj	693	259	259	4 087	20	434	173	54	39

zdroj: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup->

objekt&ds=ds57517&z=T&f=TABULKA&sp=N&zo=N&nahled=N&verze=-

1&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_null_null_&katalog=31032&pvo=CIZ01&c=v23__

RP2014MP12DP31&evo=v57516_!_VUZEMI97-100-

nejz_1&str=v19&rouska=true&clsp=null#w=

3.2 Čerpání zdravotní péče cizinci v České Republice

S pobytem cizinců v České Republice úzce souvisí i zdravotní péče. I cizinci mají právo na poskytnutí zdravotní péče, pokud ji potřebují a s tím souvisí i její čerpání cizinci. Zdravotní péče u cizinců může být hrazena ze smluvního pojištění v České Republice, ze zahraničního pojištění, hotově či státními orgány. Také se může stát a stává se, že zdravotní péče není uhrazena vůbec. V roce 2014 potřebovalo lékařskou nemocniční péči celkem 97 185 osob s cizím občanstvím. 47 844 cizinců ošetřených v České Republice pocházelo ze států EU. Nejvíce cizinců bylo v roce 2014 ošetřeno v Praze, a to celkem 47 640 lidí. Nejčastěji vyhledávali lékařské nemocniční ošetření cizinci slovenského

občanství. Celkem to představovalo 21 874 osob. Dalšími častými vyhledavateli zdravotní péče byli Ukrajinci, Rusové, Němci a Vietnamci. Náklady na zdravotní péči cizinců vyšly za rok 2014 na 724 000 000 korun. Z toho celých 30 000 000 korun zůstalo neuhrazeno i po době splatnosti. Podle statistik cizinci platí za zdravotní péči nejčastěji hotově, čehož v roce 2014 využilo 47,6 % cizinců. (<http://www.uzis.cz/rychle-informace/cerpani-zdravotni-pece-cizinci-roce-2014>)

3.3 Čerpání zdravotní péče cizinci v Plzeňském kraji

Nejpodrobnější informace o čerpání zdravotní péče cizinci v Plzeňském kraji jsou z roku 2012, kdy v Plzeňském kraji vyhledalo zdravotní péči 4 491 osob cizího občanství. Nejvíce těchto osob bylo ve věkovém rozmezí od 20 do 59 let. Do této věkové kategorie spadalo celých 3 565 lidí. Nejčastěji ošetřovaní byli Slováci (922 osob). Dále zde zdravotní péči vyhledalo 804 Ukrajinců a 639 Němců. Zdravotní péči zde potřeboval dokonce i jeden Fin. Celkem zde bylo ošetřeno a léčeno 2364 cizinců ze zemí Evropské Unie. (https://www.czso.cz/documents/11292/40291466/1212_c06t62.pdf/a10d4bf2-e517-4b36-87c6-0c699968a227?version=1.0)

Nejnovější dostupné informace nejsou sice tak podrobné, ale lze říci, že se počet cizinců v Plzeňském kraji, kteří vyhledali zdravotnickou péči, zvedá. V roce 2014 vyhledalo v tomto kraji zdravotní péči celkem 5147 cizinců. (<http://www.uzis.cz/rychle-informace/cerpani-zdravotni-pece-cizinci-roce-2014>)

4 KOMUNIKACE

Komunikaci lze definovat jako sdělování informací pomocí prostředků a signálů. Komunikovat můžeme různými způsoby: ústně, písemně, gesty, mimikou či dalšími neverbálními projevy. Komunikace vždy probíhá minimálně mezi dvěma lidmi. Během komunikace musí člověk přijmout, dešifrovat a popřípadě vyslat signál druhé osobě. Komunikaci lze dělit na pasivní a aktivní. Pasivní komunikace je taková, kdy pasivně přijímáme informace z okolí například při cestě tramvají. Aktivní komunikace spočívá v tom, že aktivně vedeme rozhovor s druhou osobou a dostáváme adekvátní zpětnou vazbu (např. odpověď). (Janáčková a Weiss, 2008)

Každá komunikace má přesně dané schéma. Komunikace vždy probíhá v určitém prostoru, který nazýváme komunikační kanál. Pro komunikaci je důležitý vysílač a přijímač. Jak vysílač, tak i přijímač jsou osoby zapojené do komunikace. Vysílač je ta osoba, která něco sděluje a přijímač osoba, která sdělenou informaci přijímá. Během komunikace dochází k tzv. komunikačnímu šumu. Tímto termínem se nazývají jakékoliv rušivé elementy, jež znemožňují správnou komunikaci. Komunikačním šumem může být třeba hluk, vítr ale i nedoslýchavost. (Linhartová, 2007)

4.1 Verbální komunikace

Při verbální komunikaci sdělujeme informace slovy. Podle toho, jakou formou verbální komunikace probíhá, ji dělíme na komunikaci zvukovou a grafickou. Zvukovou komunikací rozumíme takovou, kdy jde o formu mluvenou. U grafické komunikace se jedná o formu písemnou. (Ivanová a kol., 2005)

4.1.1 Složky verbální komunikace

Při verbální komunikaci musíme dávat pozor na všechny její aspekty. Neboť použití špatného aspektu může znamenat to, že komunikace nebude efektivní a nepřinese nám to, co chceme. Těmito aspekty rozumíme rychlost řeči, hlasitost, pomlky, výšku hlasu, embolická slova, délku projevu a intonaci. Prvním aspektem verbální komunikace je rychlost řeči. Rychlost řeči měníme v závislosti na daném tématu a tom, kolik toho o tom tématu víme. Hlasitost je pro správnou komunikaci také velmi důležitá. Nadměrná hlasitá komunikace může působit netaktně až nepříjemně a někdy může budít i dojem, že chceme posluchače ovládnout. Naopak hlas ztišujeme vždy, když mluvíme o tématu, které je nám osobní či nepříjemné. Přerušování řeči může být způsobeno tím, že čekáme na odpověď toho druhého. Nebo mu pomlkou můžeme dát čas na přemýšlení o daném tématu konverzace.

Výška hlasu nám může napovědět něco o emocích mluvčího a o jeho postoji k probíranému tématu. Vždy bychom však měli myslet na to, že příliš vysoké tóny působí na většinu lidí nepříjemně. Embolická slova používá snad každý člověk. Jsou to ta slova, která používáme nevědomky a bezděčně a často je během konverzace opakujeme. Tato slova mohou působit rušivě a posluchače odradit. Intonací dáváme zase najevo důležitost daného pojmu v konverzaci. Špatně použitá intonace může úplně změnit význam sděleného. (Venglářová a Mahrová, 2006)

4.1.2 Úspěšná verbální komunikace

Úspěch verbální komunikace spočívá v pěti věcech, v jednoduchosti, stručnosti, zřetelnosti, vhodném načasování a přizpůsobivosti. Každé naše sdělení by mělo být jednoduché. Měli bychom používat pouze slova, která posluchač zná. Informace bychom měli sdělovat jednoduše, ale nesmíme zapomenout, že i přílišná jednoduchost škodí. Posluchač se může cítit znehodnocen, pokud je naše sdělení až příliš jednoduché. Proto bychom si měli vždy ověřit schopnost posluchače porozumět. Vždy bychom měli volit co nejstručnější formu sdělení. Tato stručnost by však neměla být na úkor srozumitelnosti sdělované informace. Verbální projev by měl být vždy zřetelný a mluvčí by se měl vyvarovat dvojsmyslných slov, neboť se může stát, že posluchač pochopí dané slovo jinak, než bylo myšleno. Vždy bychom měli zvážit, jakou informaci chceme sdělit a zda je pro toto sdělení správné načasování a správné podmínky. Například osobní věci by se měly sdělovat pouze v soukromí a ne někde uprostřed tramvaje. Zvláště pokud jsou osobní právě pro posluchače. Základem pro přizpůsobivost během hovoru je naše schopnost pozorovat posluchače, vnímat jeho reakci na sdělovanou informaci a na tuto reakci umět i adekvátně odpovědět. Pokud tedy uvidíme, že téma konverzace toho druhého rozrušuje, raději od tématu upustíme a najdeme jiné. (Venglářová a Mahrová, 2006)

4.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikací se rozumí řeč těla. Jedná se tedy o komunikaci, která probíhá bez používání slov. Mnoho posluchačů klade na neverbální projev větší význam než na ten verbální. V situaci, kdy je naše neverbální komunikace v rozporu s tím, co říkáme, posluchač bude spíše věřit té neverbální složce. Neverbální komunikaci dělíme na několik druhů, které lze rozlišit podle prostředků, jimiž jsou vyjadřovány. Rozlišujeme tedy mimiku, pohledy, proxemiku, kineziku, haptiku, gestiku, posturologii, úpravu zevnějšku a paralingvistiku. (Ivanová a kol., 2005)

4.2.1 Mimika

Mimikou rozumíme vyjadřování pomocí výrazu obličeje. V lidské tváři můžeme číst emoce daného jedince a jeho postoj k tématu konverzace. Ve výrazu rozeznáváme minimálně sedm základních lidských emocí. A to štěstí, překvapení, úzkost a strach, smutek, rozčilení, nespokojenost, nezájem. Pokud rozeznáme tyto emoce, dokážeme poznat i jejich opaky tedy neštěstí, splněné očekávání, pocit jistoty, radost, klid, spokojenost a zájem.

Lidský obličej dělíme na tři oblasti. Oblast obočí a čela, oblast očí a třetí oblast, kde dominují ústa. Každá oblast nám napomáhá rozeznávat jednotlivé emoce a postoje člověka. Oblast čela nám dává informace o úzkosti, překvapení, zájmu a přísnosti. Z čela a vrásek na něm lze poznat i negativní postoj (vertikální vrásky u kořene nosu). Jak se říká, oči jsou bránou do duše. V očích totiž rozeznáváme veliké spektrum emocí. Podle očí lze rozeznat úsměv ale i smutek či strach. V dolní části obličeje můžeme nalézt známky radosti, údivu, úzkosti, smutku a vzteku. (Janáčková a Weiss, 2008)

4.2.2 Pohledy

Pohledem lze vyjádřit svůj postoj k druhé osobě a upřímnost a zaujatost probíraným tématem. Rozlišujeme čtyři druhy pohledu. Pohled obchodní používáme tam, kde máme rozhovor zcela pod kontrolou a očima opisujeme trojúhelník s vrcholy v očích a středu čela druhé osoby. Při společenském pohledu pohybujeme očima v trojúhelníku od pravého oka k levému oku a k ústům osoby, se kterou hovoříme. Třetím pohledem je pohled důvěrný, kdy dva vrcholy trojúhelníku jsou opět v očích druhé osoby a třetí vrchol leží níže na těle např. ve výstřihu. Tento pohled značí naše zaujetí druhou osobou a důvěrný zájem o ni. Musíme si ale dát pozor, protože ona druhá osoba může reagovat polichocně nebo naopak pohrdavě či uraženě. Naopak tzv. pohled úkosem značí nezájem nebo uraženost. (Jakáčková a Weiss 2008)

4.2.3 Proxemika

Proxemikou lze nazvat sdělování přiblížením a oddálením. Podle vzdálenosti osob lze rozeznat, jak si jsou ty osoby blízké. Rozlišujeme čtyři zóny přiblížení. Do každé zóny si pustíme jiný druh lidí, a to podle vztahu, který k nim chováme. Každý člověk má tedy tzv. intimní zónu, která sahá do vzdálenosti 45 cm od jeho těla. Do tohoto prostoru pouštíme pouze ty osoby, kterým důvěřujeme a které jsou nám blízké. Jsou to např. nejbližší příbuzní, děti a partneři či partnerky. Pokud do této zóny vstoupí někdo, komu

nevěříme, připravíme se podvědomě na útok či útěk. Další zónou je zóna osobní. Tato zóna je většinou totožná s délkou natažených paží a odpovídá tak vzdálenosti přibližně 75 centimetrů. Sem smí vstoupit všichni ti, se kterými si podáváme ruku, lidé, se kterými vedeme neformální konverzaci, a naši přátelé. Pokud do této oblasti vstoupí někdo jiný než ti dříve jmenovaní, reagujeme ústupem. Na venek od této zóny se nachází tzv. sociální zóna, která sahá do vzdálenosti až 360 m. A je to zóna, do které pustíme osoby, s nimiž vedeme formální rozhovory, pracovní schůzky apod. Poslední distanční oblast se nazývá veřejná zóna. Tato zóna je ve vzdálenosti nad 360 cm od našeho těla. Je to zóna, do které vstupují cizí lidé, jež potkáváme na ulici. Ve skutečnosti jsou tyto vzdálenosti ale docela variabilní a pro každou osobu individuální. Liší se např. u městských a vesnických lidí. Lidé žijící ve městě mají užší intimní zónu, protože jsou zvyklí na cestování hromadnými dopravními prostředky. (Janáčková a Weiss, 2008)

4.2.4 Kinezika

Kinezika nazývaná také kinetikou či kineziologií se zabývá pohyby těla nebo jeho částí. U pohybů sledujeme jejich rychlost, trvání, ohraničení, soulad, akceleraci a prostorovost. Do kinetiky můžeme zařadit i znakovou řeč. (Venglářová a Mahrová, 2006). Některé národy, např. Vietnamci, vnímají pohyb druhé osoby jako vyjádření slušnosti a uctivosti. Pohyb, který je pomalý a klidný j jimi vnímán jako projev slušného chování. (Ivanová a kol., 2005)

4.2.5 Haptika

Haptikou nazýváme sdělování dotykem. Jedná se o velmi blízký lidský kontakt, kterým vnímáme tlak, chlad, teplo, chvění a vibrace, bolest a vlhkost. Máme hned několik druhů doteků, které mají různou charakteristiku. Rozeznáváme např. píchnutí, objetí, políbení apod. Všechny tyto doteky nám mohou být buď příjemné, nebo naopak nepříjemné. Na základě toho můžeme rozlišit dotyk jako přátelský či nepřátelský. Již při obyčejném podání ruky toho můžeme o druhé osobě hodně poznat. Musíme vždy dávat pozor na to, jak daleko dává při podání ruky druhá osoba ruku. Tím nám naznačí, v jaké vzdálenosti se máme držet. My bychom to měli respektovat a více se nepřibližovat. Během podání ruky můžeme poznat, zda je dotyčný člověk ve stresu, nejistotě. Dotykem také můžeme vyjádřit porozumění a podporu. (Janáčková a Weiss, 2008)

4.2.6 Gestika

Gestika je druh neverbální komunikace, kdy se vyjadřujeme pomocí gest. Gesta dělíme na gesta v oblasti obličeje a krku, gesta rukou a gesta nohou. Hlavním gestem v oblasti obličeje a krku je už samotná poloha hlavy. Vztyčená hlava je typická pro člověka, který má neutrální názor na to, co slyší. Naopak hlavou mírně skloněnou na stranu můžeme vyjádřit zájem. Dále můžeme pozorovat gesta v oblasti obličeje prováděná rukou. Zde bychom si měli dát pozor například na zakrývání úst při hovoru, což značí, že jsme neupřímní a lžeme. Mezi gesta rukou řadíme např. zkřížení rukou. Tím můžeme dát najevo, že se bojíme a chceme se ukrýt. Pokud ale zkřížíme ruce a palce necháme vztyčené, zaujímáme dominantní postoj a máme pocit jistoty. Gesty nohou můžeme vyjádřit např. odmítavý či obranný postoj. A to tehdy, pokud nohy překřížíme. (Janáčková a Weiss, 2008). Vždy bychom si ale měli na gesta dávat pozor při kontaktu s cizinci. Pro ně totiž může znamenat stejné gesto úplně něco jiného než pro nás. Např. známé gesto OK, kdy z prstů vytvoříme kroužek, znamená např. pro Japonce peníze, pro Francouze nulu nebo nic a ve španělsky mluvících zemích se takto naznačuje, že daný muž je homosexuál. (Ivanová a kol. 2005)

4.2.1 Posturologie

Posturologie je neverbální komunikace, která probíhá pomocí polohy těla. Rozlišujeme tři základní polohy těla, a to vleže, vestoje a vsedě. Nejvýhodnější poloha pro získání informací a snadnou spolupráci při rozhovoru je poloha vsedě. Pokud chceme vést rovnocenný rozhovor, měli bychom vždy zaujímat stejný postoj, jako osoba, se kterou hovoříme. Pokud naopak chceme působit nadřazeně, měli bychom zaujmout polohu, která je výše, než poloha druhé osoby. Pokud tedy budeme hovořit s osobou, která sedí, a budeme chtít působit nadřazeně, my budeme stát. Z postoje lze také vyčíst zájem, či naopak nezájem. Zájem poznáme podle toho, že se k nám dotyčný nakloní. Při nezájmu se naopak od nás odkloní. (Venglářová a Mahrová, 2006)

4.2.2 Úprava zevnějšku

Do této kategorie řadíme vše, co patří k našemu vzhledu (účes, styl oblékání, oblíbené barvy a další.). Styl oblékání nám může napovědět, k jaké národnosti dotyčný člověk patří. Oblékání, i když méně než v dřívějších dobách, je totiž stále ovlivněno kulturou. U nás je například přípustné, aby měla žena odhalené vlasy. Avšak v muslimských státech musí mít ženy vlasy zahalené. (Ivanová a kol., 2005)

4.2.3 Paralingvistika

Paralingvistika je obor, který se věnuje prajazykovým projevům, jako je např. tón a výška hlasu, ale i síla hlasu. Tento druh komunikace je na hranici mezi verbální a neverbální komunikací. Každý národ používá paralingvistické projevy jinak. Pro temperamentní národ je charakteristické, že prajazykových projevů využívá velmi hojně. Naopak Vietnamci považují hlasitou konverzaci za nepříjemnou a nemístnou. U Dánů je zase typické, že během hovoru dělají pauzy ticha. (Ivanová a kol., 2005)

4.3 Speciální druhy komunikace

Mezi speciální druhy komunikace můžeme zařadit komunikaci se sluchově postiženými lidmi. Během této komunikace velmi záleží na tom, jakým druhem postižení sluchu dotyčný trpí. Člověk, který ztratil sluch ještě dříve, než se naučil mluvit, trpí tzv. prelingvální vadou. Pokud člověk ohluchl až po rozvoji řeči, popisujeme u něj vadu postlingvální. Lidé také mohou trpět tzv. nedoslýchavostí, kdy mají sluch částečně zachovaný. Neslyšící člověk se snaží vynahradit ztrátu sluchu ostatními smysly. Nejčastěji to bývá zrak. Neslyšící lidé se na ostatní dívají velmi upřeně, jelikož jen pomocí zraku mohou poznat, že s nimi někdo chce navázat kontakt. Slyšícím lidem, to může připadat neomalené a často i uhýbají zrakem a vzdálí se.

Jednou z možností komunikace s neslyšícími lidmi je odezírání ze rtů. Je to metoda, kdy se neslyšící člověk upřeně dívá na rty hovořící osoby a odezírá mu ze rtů, co říká. Tato metoda je velmi náročná na pozornost a většina lidí vydrží odezírat pouze po dobu několika minut. Je to také velmi náročné v tom, že neslyšící musí ještě kromě toho, že sesoustředí na ústa mluvčího, sledovat i neverbální projevy, aby postřehl kontext a postoj mluvčího. Pomocí odezírání komunikují hlavně lidé s postlingvální vadou. (Linhartová, 2007) Pokud tedy mluvíme s člověkem, jenž odezírá, musíme se ujistit, že stojíme k neslyšícímu čelem. Vyndáme si z úst všechny předměty, které by mohly narušit komunikaci. Nesmíme zapomenout na to, že nám nic nesmí krýt ústa, aby na ně neslyšící dobře viděl. Hlavní zásadou je mluvit normální rychlostí a tónem, zřetelně a jasně. Křičení nebo přehánění narušuje pohyby rtů a dělá tak odezírání ze rtů těžší. (Aehlert a Vroman, 2010)

Dalším možným způsobem komunikace neslyšících je tzv. znaková řeč. Je to systém dorozumívání se pomocí posunků rukou. Jde o spojení znaků, jejich pořadí a pohybu. Znaková řeč nepoužívá gramatiku a jeden znak může mít i více významů.

(Venglářová a Mahrová, 2006) Neslyšící do znakové řeči často začleňují i slova tvořená pomocí tzv. prostorové abecedy. Tuto abecedu si vytvořili neslyšící sami a používají ji pro slova, pro něž nemají znak. Nejčastěji se používá pro hláskování jmen. (Linhartová, 2007)

PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍLE A HYPOTÉZY

V této bakalářské práci jsme si stanovili 3 cíle a tři hypotézy.

5.1 Cíle práce

1. Zjistit úroveň jazykové vybavenosti zdravotnických pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje.
2. Porovnat úroveň jazykové vybavenosti lékařského a nelékařského zdravotnického personálu Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje.
3. Porovnat úroveň jazykové vybavenosti zdravotnických pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje v příhraničních oblastech a v oblastech dále od hranic.

5.2 Hypotézy

1. Předpokládáme, že většina respondentů bude mít nejméně úroveň B1 alespoň v jednom testovaném jazyce.
2. Předpokládáme, že lékaři budou mít vyšší úroveň jazykové vybavenosti než nelékařský zdravotnický personál.
3. Předpokládáme, že pracovníci z příhraničních oblastí dosáhnou v německém jazyce vyšší jazykové úrovně, než pracovníci z oblastí dále od hranic.

5.3 Metodika šetření

Šetření probíhalo pomocí anonymních dotazníků. Tyto dotazníky se skládaly ze dvou částí. První část dotazníku obsahovala 18 otázek, které byly buď uzavřené, nebo polouzavřené. Druhá část dotazníku se skládala z testu z německého a anglického jazyka. Test z obou jazyků byl totožný a skládal se z 5 vět a 5 výrazů. Inspirací pro tvorbu tohoto dotazníku byly bakalářské práce na podobné téma. (Král, 2012, Božek 2012 a Kudláčková, 2011)

Tento dotazník byl vytvořen na internetových stránkách <http://www.survio.com/cs/>. Poté byl rozeslán vrchní sestrou ZZS Pk Mgr. Průchovou odkaz na tento dotazník všem pracovníkům ZZS Pk.

Kvůli nedostatečné aktivitě pracovníků ZZS Pk musela být doba sběru vyplněných dotazníků prodloužena. Data tedy byla získávána v období od 23. 11. 2015 do 11. 3. 2016. Celkem se nám podařilo shromáždit 71 vyplněných dotazníků.

Testová část dotazníku byla vyhodnocována pomocí vzoru, který vytvořila Ing. Tereza Zimčíková, která získala z anglického jazyka certifikát CAE (Certificate in Advanced English) a z německého jazyka složila zkoušku KDS (Kleines Deutsches Sprachdiplom). Každé cizí slovo ve vzoru bylo ohodnoceno 1 bodem. Z anglického jazyka bylo tedy možné získat celkem 29 bodů a z německého také. Pokud bylo slovo špatně, odečítal se za něj celý bod. Pokud byla chyba pouze v pravopisu a nezměnila význam, poté se odečítala polovina bodu (například u zdvojených hlásek v anglickém jazyce). Všechny výsledky byly zpracovány pomocí tabulek vytvořených v programu Word 2007 a grafů vytvořených v programu Microsoft Office Excel 2007.

5.4 Zkoumaný soubor

Zkoumaným souborem byli zdravotničtí pracovníci výjezdových základen ZZS Pk a také pracovníci Krajského zdravotnického operačního střediska. Šetření se tedy účastnili lékaři i nelékařský zdravotnický personál ZZS Pk. Výzkumu se neúčastnila výjezdová základna Bor a výjezdová základna Přeštice. Tyto výjezdové základny totiž v době vytvoření a rozdáni dotazníků nepatřily ke Zdravotnické záchranné službě Plzeňského kraje.

6 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

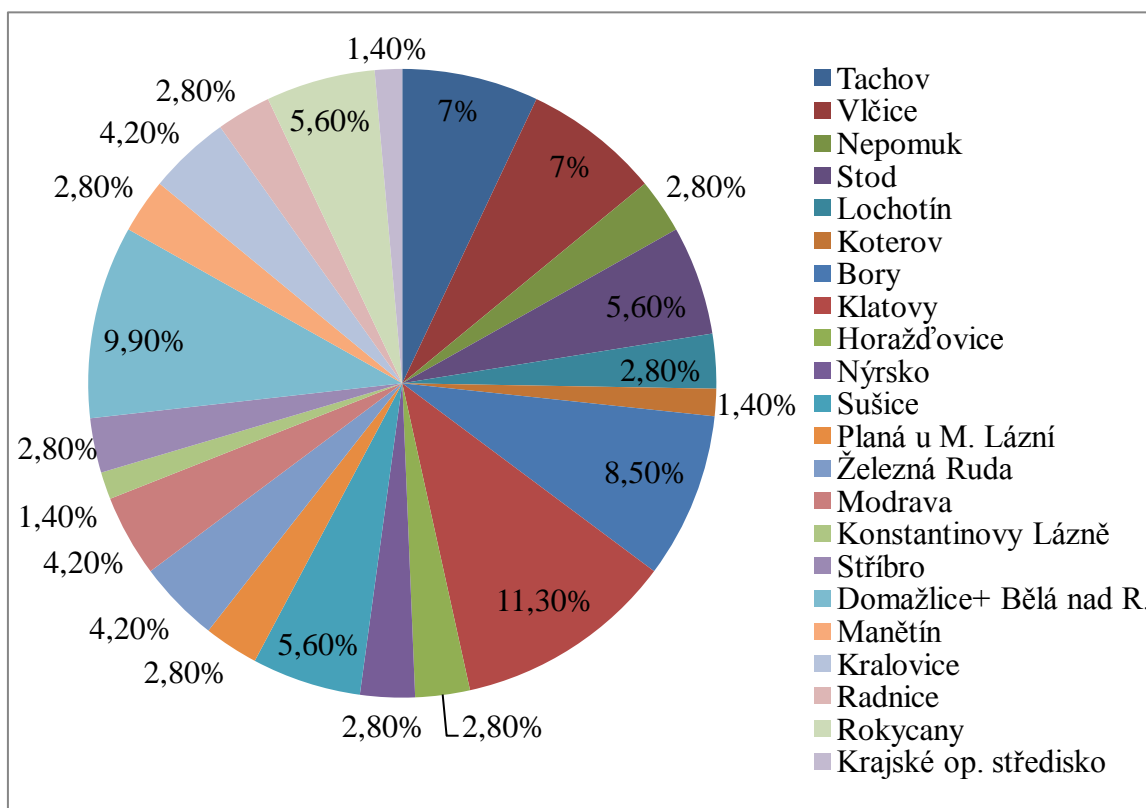
Otázka č. 1: Na jakém pracovišti působíte?

Tabulka 1 Pracoviště respondentů

Pracoviště	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Tachov	5	7
Vlčice	5	7
Nepomuk	2	2,8
Stod	4	5,6
Lochotín	2	2,8
Koterov	1	1,4
Bory	6	8,5
Klatovy	8	11,3
Horažďovice	2	2,8
Nýrsko	2	2,8
Sušice	4	5,6
Planá u M. Lázní	2	2,8
Železná Ruda	3	4,2
Modrava	3	4,2
Konstantinovy Lázně	1	1,4
Stříbro	2	2,8
Domažlice+ Bělá nad R.	7	9,9
Manětín	2	2,8
Kralovice	3	4,2
Radnice	2	2,8
Rokycany	4	5,6
Krajské op. Středisko	1	1,4
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 1 Pracoviště respondentů



Zdroj: vlastní

V otázce č. 1 dotazovaní odpovídali, na jakém pracovišti působí. Nejvíce respondentů nám odpovědělo, že pracuje na výjezdové základně v Klatovech, a to 8 respondentů, což představuje 11,3 % z celkových 71 respondentů. Naopak nejméně odpovídali respondenti pracující na výjezdových základnách Koterov a Konstantinovy Lázně a na Krajském zdravotnickém operačním středisku.

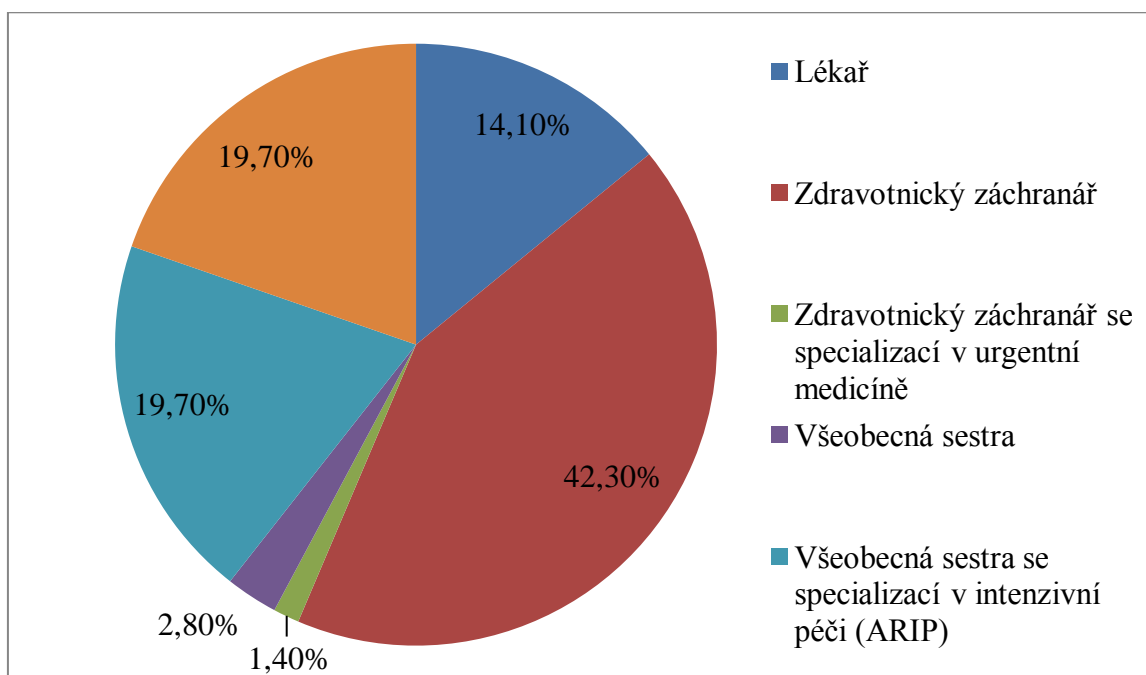
Otázka č. 2: Jaká je vaše pozice na ZZS?

Tabulka 2 Pozice na ZZS

Pozice na ZZS	Absolutní počet (n)	Relativní počet (%)
Lékař	10	14,1
Zdravotnický záchranář	30	42,3
Zdravotnický záchranář se specializací v urgentní medicíně	1	1,4
Všeobecná sestra	2	2,8
Všeobecná sestra se specializací v intenzivní péči (ARIP)	14	19,7
Řidič vozidla ZZS	14	19,7
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 2 Pozice na ZZS



Zdroj: vlastní

Z celkového počtu 71 respondentů byla nejvíce zastoupena profese zdravotnického záchranáře, a to v počtu 30 respondentů (42,3 %) a naopak nejméně profese zdravotnického záchranáře se specializací v urgentní medicíně (1 respondent, 1,4 %).

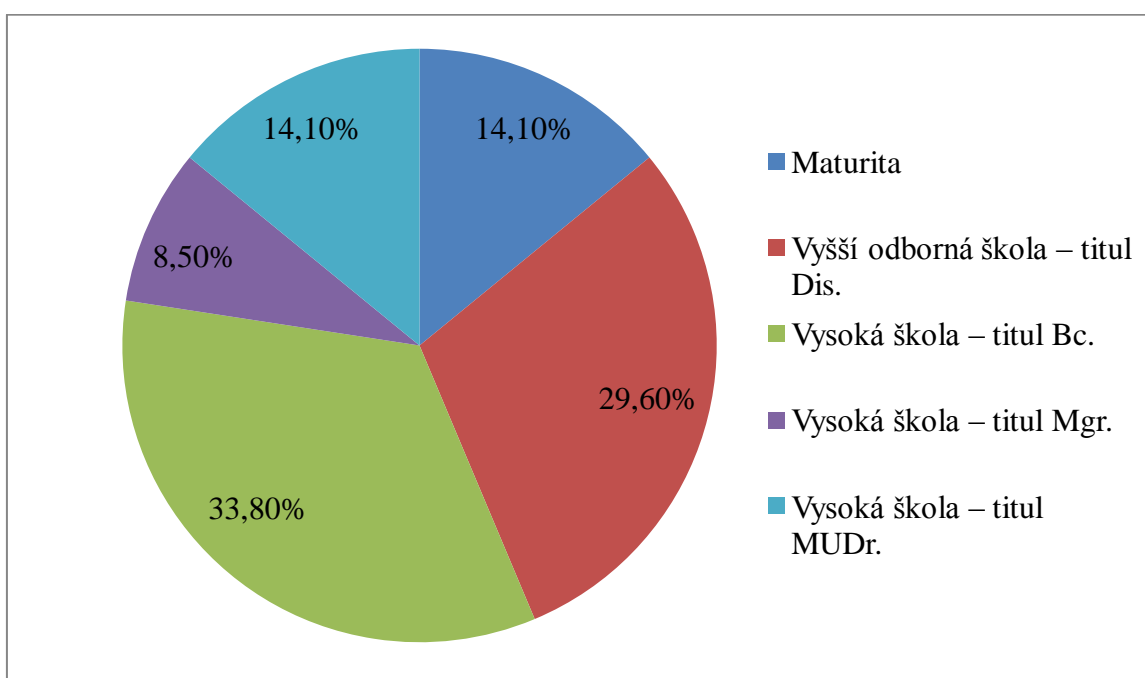
Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka 3 Nejvyšší dosažené vzdělání

Vzdělání	Absolutní počet (n)	Relativní počet (%)
Maturita	10	14,1
Vyšší odborná škola – titul Dis.	21	29,6
Vysoká škola – titul Bc.	24	33,8
Vysoká škola – titul Mgr.	6	8,5
Vysoká škola – titul MUDr.	10	14,1
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání



Zdroj: vlastní

Největší podíl respondentů 33,8 % (24 respondentů) získal titul Bc. Nejméně respondentů (6) dosáhlo titulu Mgr., čemuž odpovídá 8,5 % respondentů z celkového počtu.

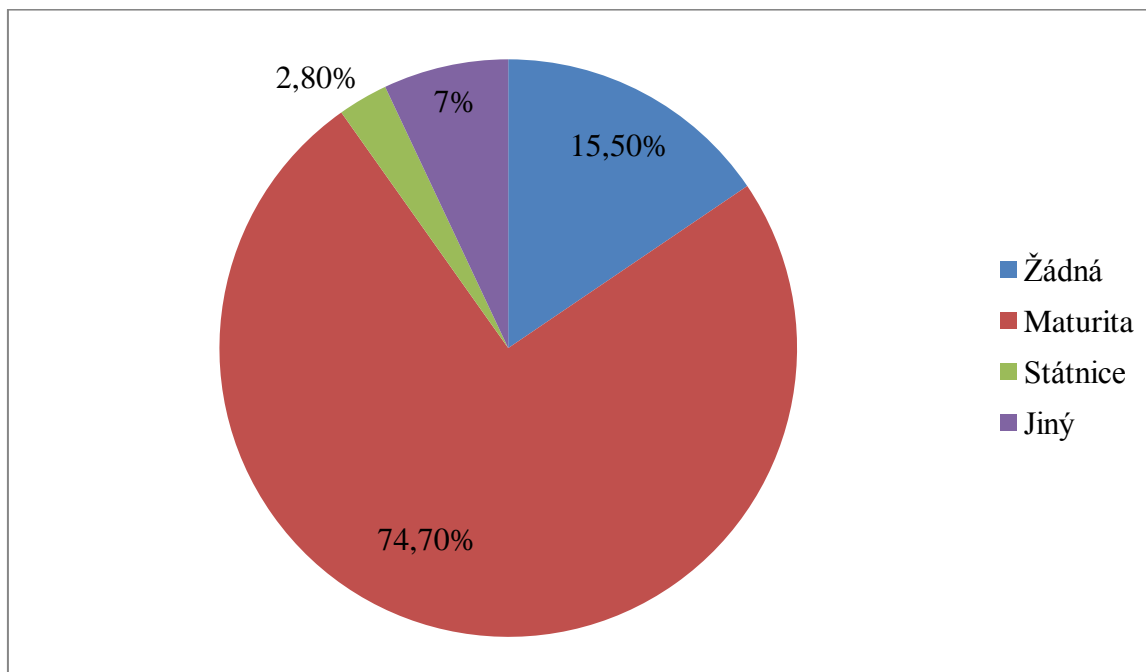
Otázka č. 4: Jaké máte dosažené zkoušky z cizího jazyka?

Tabulka 4 Zkoušky z cizího jazyka

Zkouška	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Žádná	11	15,5
Maturita	53	74,7
Státnice	2	2,8
Jiný	5	7
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 4 Zkoušky z cizího jazyka



Zdroj: vlastní

Z této otázky vyplývá, že nejčastější zkouškou z cizího jazyka byla u respondentů maturita. Maturitu z cizího jazyka udává 74,7 % (53) dotazovaných jako nejvyšší zkoušku z cizího jazyka. 15,5 % (11) respondentů nemá žádnou zkoušku z cizího jazyka. Celkem 5 respondentů (7 %) udává, že má z cizího jazyka jinou zkoušku. Jeden z těchto respondentů absolvoval „Malou státní zkoušku“ z anglického jazyka. Celkem 3 respondenti mají cizí jazyk zakončený absolutoriem a jeden respondent získal Deutsch Zertifikat B2.

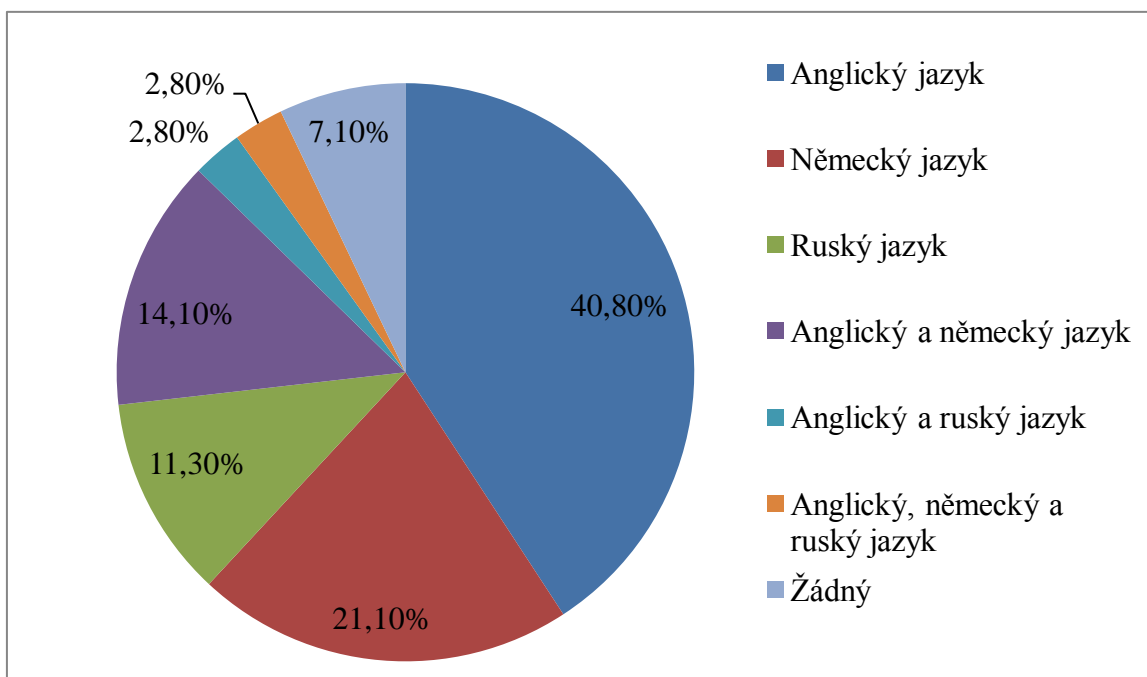
Otázka č. 5: Jaký cizí jazyk ovládáte?

Tabulka 5 Cizí jazyk

Jazyk	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Anglický jazyk	29	40,8
Německý jazyk	15	21,1
Ruský jazyk	8	11,3
Anglický a německý jazyk	10	14,1
Anglický a ruský jazyk	2	2,8
Anglický, německý a ruský jazyk	2	2,8
Žádný	5	7,1
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 5 Cizí jazyk



Zdroj: vlastní

V otázce č. 5 respondenti odpovídali, jaký ovládají cizí jazyk. Z výsledků vyplývá, že 2,8 % (2) všech respondentů ovládá dokonce 3 jazyky, a to ruský, anglický a německý. Naproti tomu 7,1 % (5) respondentů si myslí, že neovládá žádný cizí jazyk.

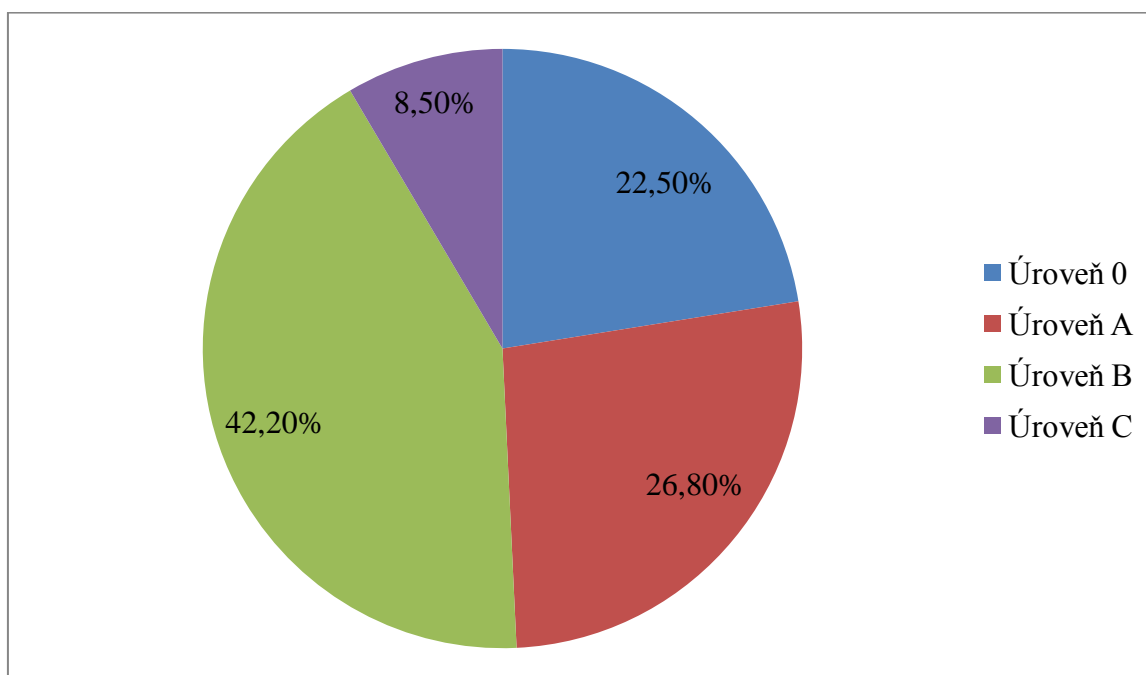
Otázka č. 6: Jaká je úroveň Vašich jazykových schopností v anglickém jazyce?

Tabulka 6 Úroveň v anglickém jazyce

Jazyková úroveň	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Úroveň 0	16	22,5
Úroveň A	19	26,8
Úroveň B	30	42,2
Úroveň C	6	8,5
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 6 Úroveň v anglickém jazyce



Zdroj: vlastní

V této otázce jsme se respondentů ptali na jejich úroveň znalostí v anglickém jazyce. Respondenti zde zaškrtovali úroveň, kterou si mysleli, že v daném jazyce mají. 42,2 % (30) si myslí, že mají v anglickém jazyce úroveň B, kterou jsme v této otázce definovali jako: nerozumím všem slovům, ale pochopím kontext kratší konverzace, domluvím se s menšími obtížemi. 22,5 %, což je celkem 16 respondentů, označilo, že má úroveň 0. Tato úroveň byla pro naše potřeby definována takto: tento jazyk neovládám.

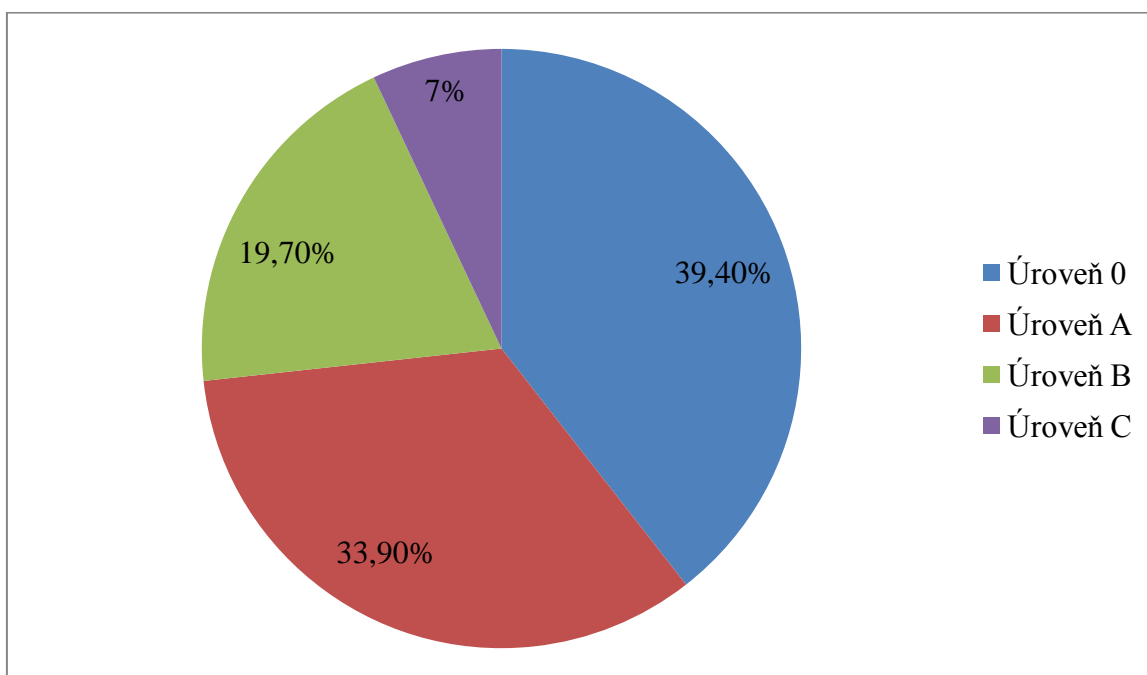
Otázka č. 7: Jaká je úroveň Vašich jazykových schopností v německém jazyce?

Tabulka 7 Úroveň v německém jazyce

Jazyková úroveň	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Úroveň 0	28	39,4
Úroveň A	24	33,9
Úroveň B	14	19,7
Úroveň C	5	7,0
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 7 Úroveň v německém jazyce



Zdroj: vlastní

V otázce č. 7 nás zajímalo, jakou si myslí respondenti, že mají úroveň v německém jazyce. Jednotlivé úrovně byly definovány úplně stejně jako pro anglický jazyk. Zde si celých 39,4 % (28) respondentů myslí, že německý jazyk vůbec neovládají.

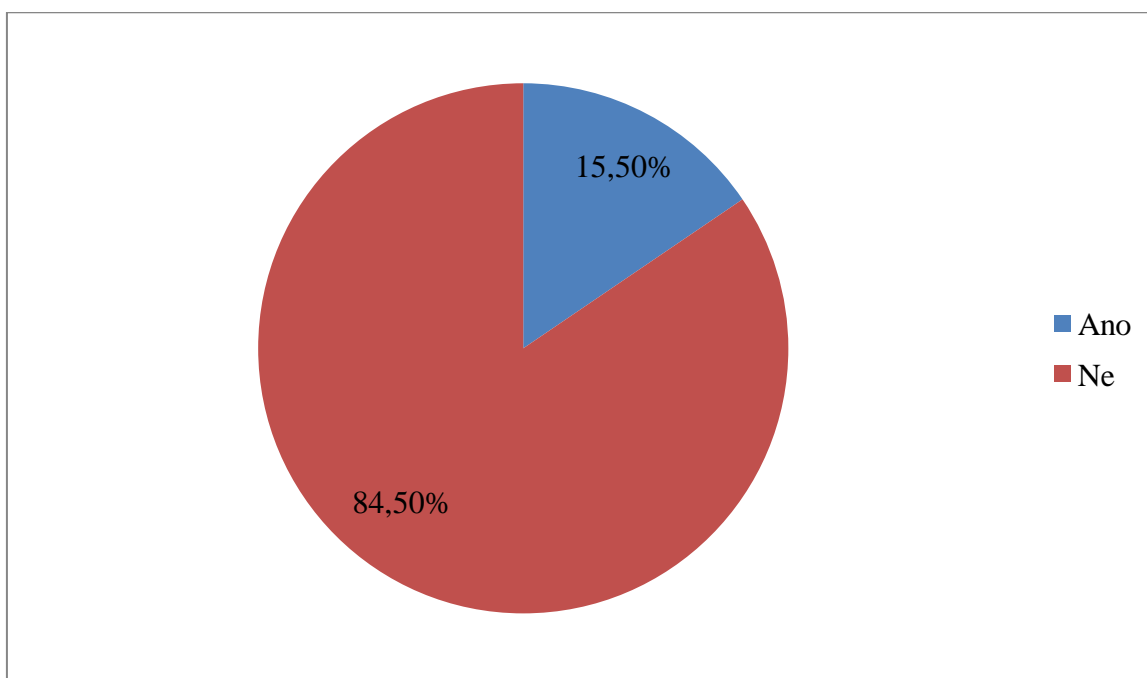
Otázka č. 8: Učíte se nyní nějaký cizí jazyk?

Tabulka 8 Současné studium cizího jazyka

Odpověď	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	11	15,5
Ne	60	84,5
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 8 Současné studium cizího jazyka



Zdroj: vlastní

Z toho grafu vyplývá, že pouze 15,5 % respondentů se dále vzdělává v cizím jazyce. Těmto procentům odpovídá 11 respondentů z celkových 71 respondentů.

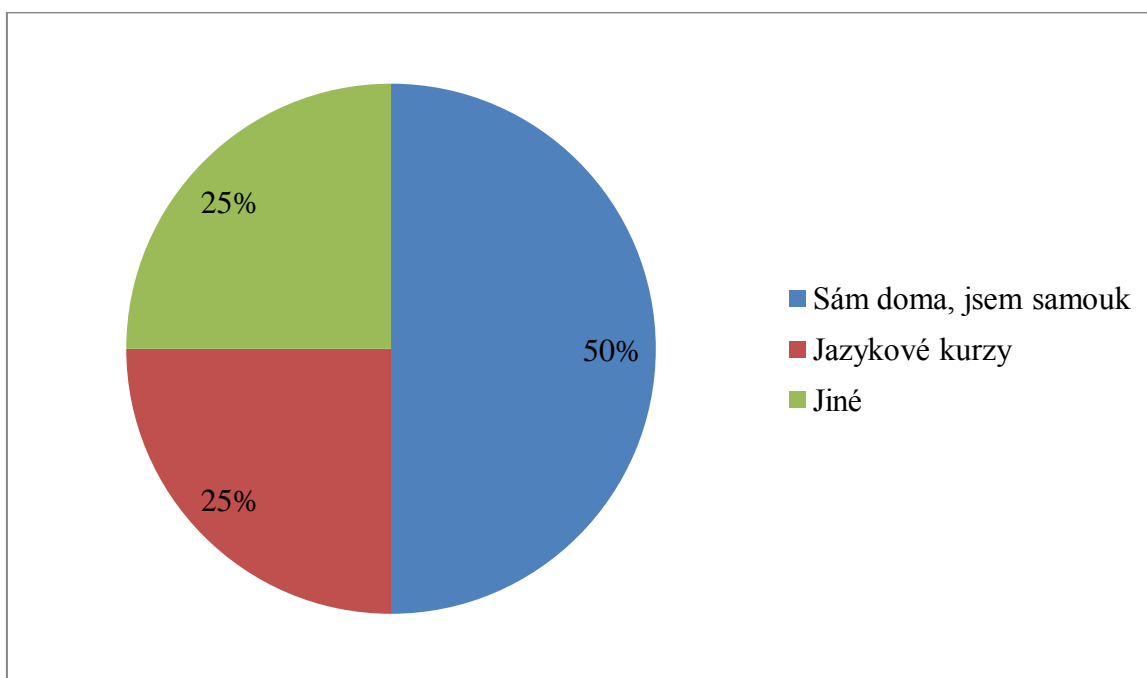
Otázka č. 9: Jakou formou cizí jazyk studujete?

Tabulka 9 Forma studia cizího jazyka

Forma studia	Absolutní četnost	Relativní četnost
Sám doma, jsem samouk	8	50
Jazykové kurzy	4	25
Jiné	4	25
Celkem	16	100

Zdroj: vlastní

Graf 9 Forma studia cizího jazyka



Zdroj: vlastní

Výsledky u této otázky jsou sporné, a to ze dvou důvodů. Jedním je chyba při vytváření dotazníků a následná nemožnost u odpovědi jiné vypsát konkrétní způsob studia. Druhým důvodem je to, že tato otázka byla spojena s otázkou předchozí a tudíž by měl souhlasit počet respondentů v této otázce s počtem respondentů, kteří odpověděli „Ano“ v otázce č. 8. To bohužel nesouhlasí. „Ano“ totiž odpovědělo v předchozí otázce celkem 11 respondentů, ale na tuto otázku odpovídalo 16 respondentů.

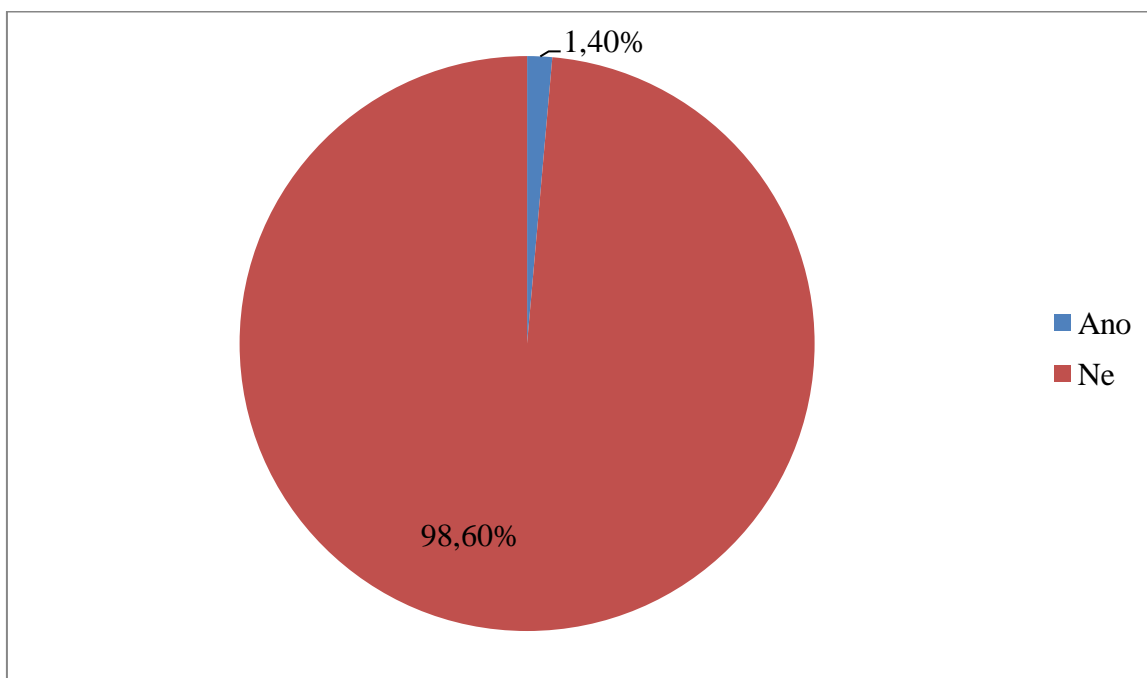
Otázka č. 10: Požadoval zaměstnavatel znalost cizího jazyka při nástupu do zaměstnání?

Tabulka 10 Požadavky znalosti cizího jazyka

Požadavek	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	1	1,4
Ne	70	98,6
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 10 Požadavky znalosti cizího jazyka



Zdroj: vlastní

V otázce č. 10 jsme zjišťovali, zda zaměstnavatel požaduje od pracovníků ZZS Pk znalost cizího jazyka, když nastupují. 98,6 % (70) respondentů se shodlo na tom, že po nich zaměstnavatel nepožadoval znalost cizího jazyka.

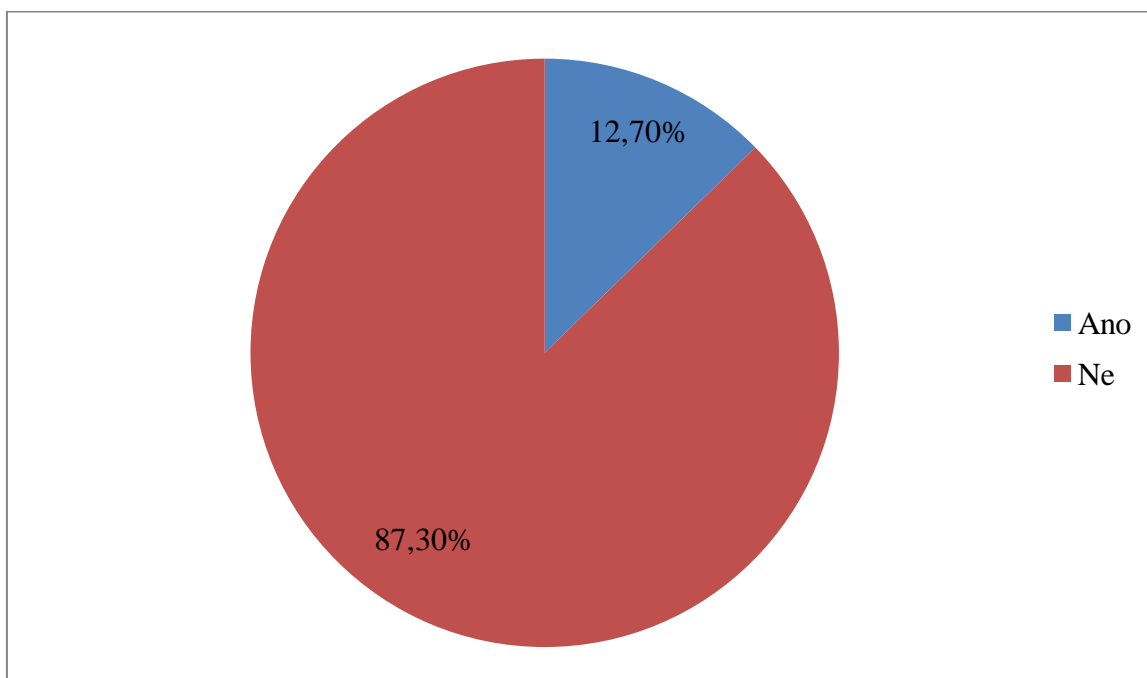
Otázka č. 11: Poskytuje Vám zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání formou jazykových kurzů?

Tabulka 11 Poskytování jazykových kurzů zaměstnavatelem

Odpověď	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	9	12,7
Ne	62	87,3
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 11 Poskytování jazykových kurzů zaměstnavatelem



Zdroj: vlastní

V této otázce jsme chtěli vědět, zda zaměstnavatel poskytuje pracovníkům ZZS Pk jazykové kurzy, aby se mohli dále vzdělávat. Pouze 12,7 % (9) respondentů odpovědělo, že jim zaměstnavatel umožňuje další vzdělávání formou jazykových kurzů.

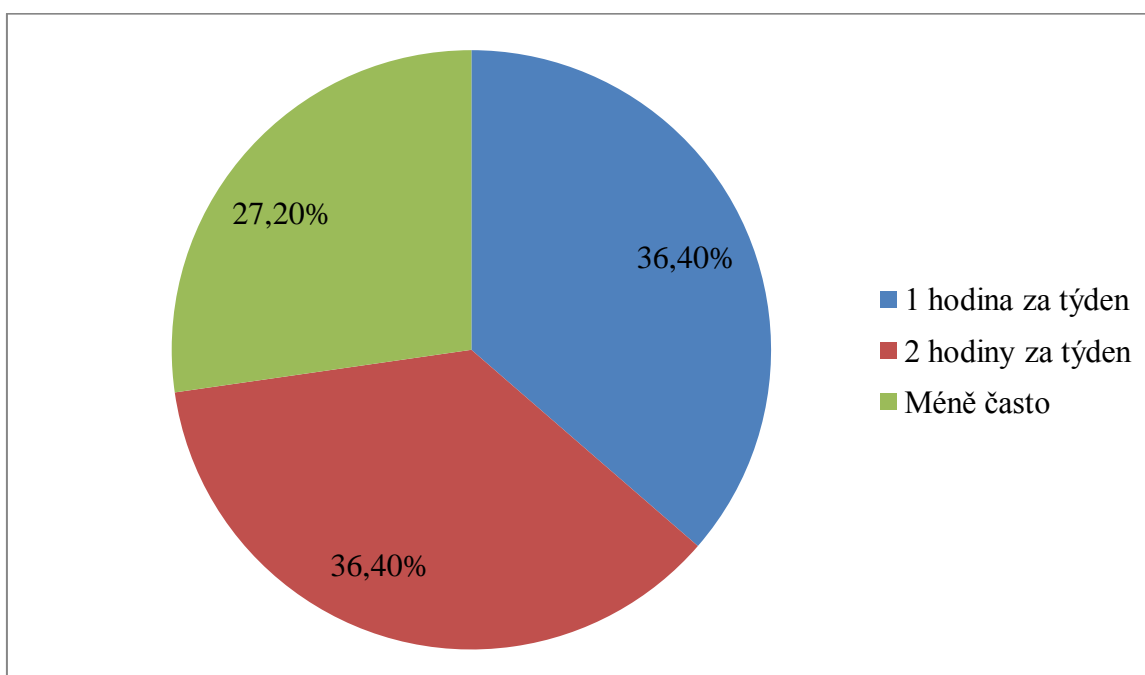
Otázka č. 12 Jak často hodiny jazykového kurzu poskytovaného zaměstnavatelem probíhají?

Tabulka 12 Četnost hodin jazykového kurzu

Četnost	Absolutní hodnota (n)	Relativní hodnota (%)
1 hodina za týden	4	36,4
2 hodiny za týden	4	36,4
Méně často	3	27,2
Celkem	11	100

Zdroj: vlastní

Graf 12 Četnost hodin jazykového kurzu



Zdroj: vlastní

Výsledky této otázky jsou mírně zkreslené, a to díky tomu, že dva respondenti nejspíše nepochopili koncept této otázky. Na tuto otázku měl odpovědět pouze ten, kdo odpověděl Ano na otázku č. 11. Bohužel dva respondenti u této otázky označili třetí odpověď (méně často), i když na předchozí otázku odpověděli „Ne“. Skutečné výsledky by tedy měly být: 44, 4% (4) respondentů u odpovědi „1 hodina za týden“, 44,4 % (4) respondentů u druhé odpovědi (2 hodiny za týden) a pouze 11, 2 % (1) respondentů u odpovědi „Méně často“.

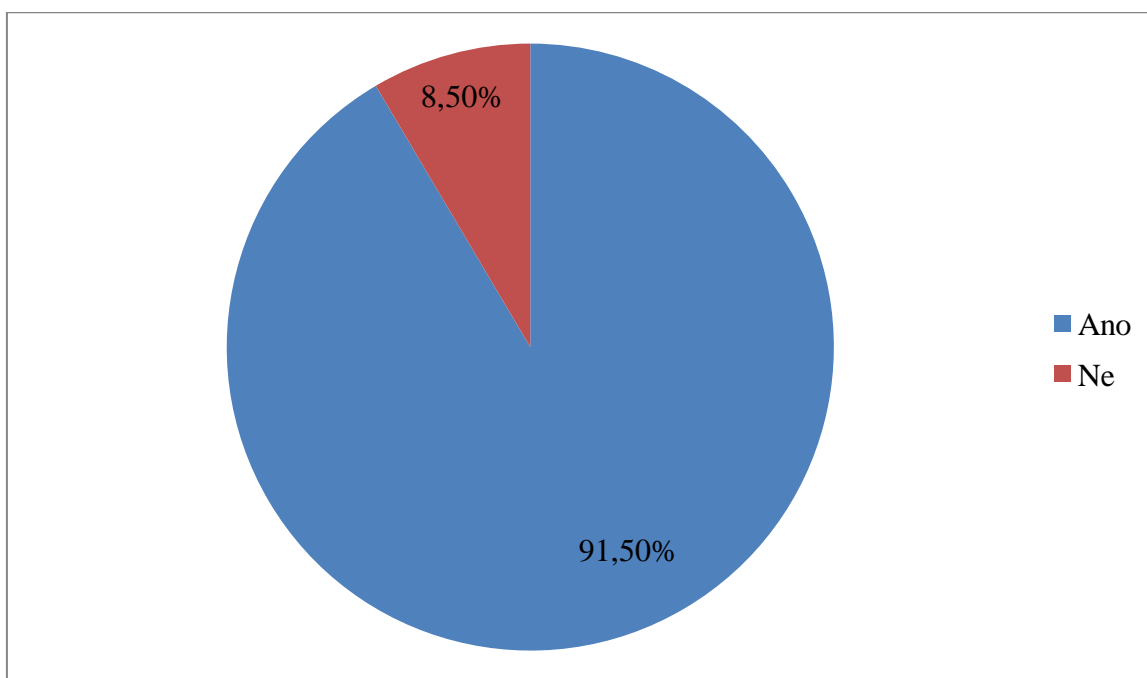
Otázka č. 13: Setkali jste se někdy s pacientem mluvícím cizím jazykem?

Tabulka 13 Setkání s pacientem mluvícím cizím jazykem

Odpověď	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	65	91,5
Ne	6	8,5
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 13 Setkání s pacientem mluvícím cizím jazykem



Zdroj: vlastní

V této otázce nás zajímalo, zda se respondenti někdy setkali s pacientem, který hovořil jiným jazykem, než je český jazyk. Pouze 8,5 % (6) respondentů udává, že se nikdy s takovým pacientem nesetkali. Naopak 91,5 % (65) respondentů se s pacientem mluvícím cizí jazykem už někdy setkalo.

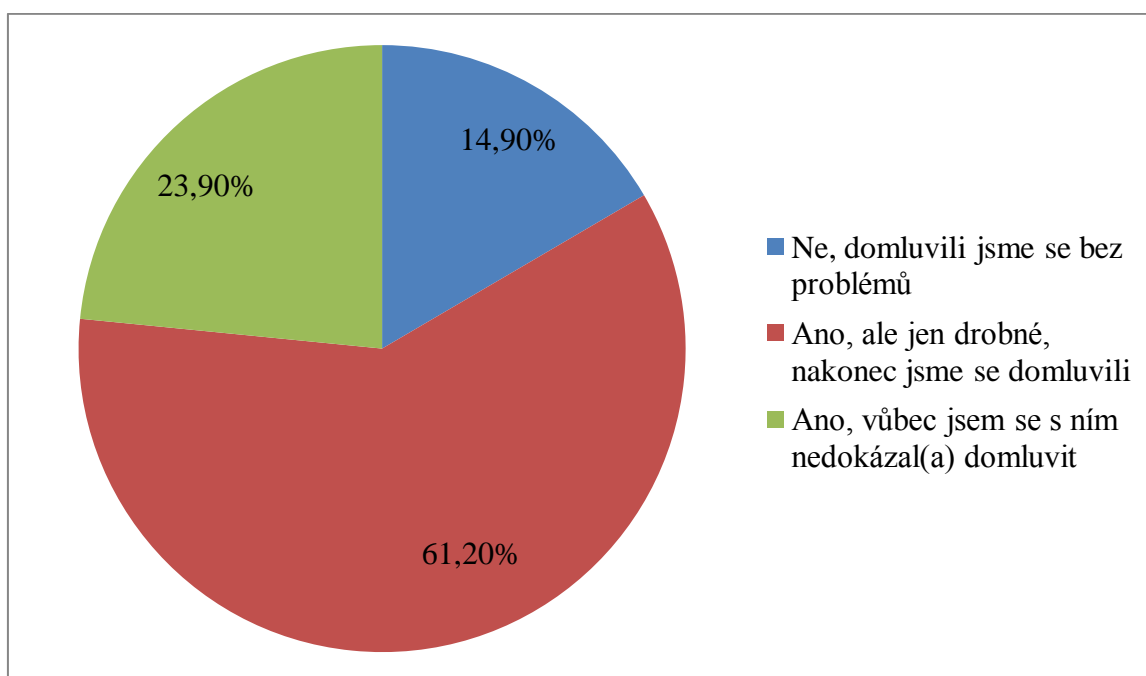
Otázka č. 14: Měli jste s tímto pacientem problémy v komunikaci?

Tabulka 14 Problémy při komunikaci

Problém	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ne, domluvili jsme se bez problémů	10	14,9
Ano, ale jen drobné, nakonec jsme se domluvili	41	61,2
Ano, vůbec jsem se s ním nedokázal(a) domluvit	16	23,9
Celkem	67	100

Zdroj: vlastní

Graf 14 Problémy při komunikaci



Zdroj: vlastní

Na tuto otázku měli opět odpovídat pouze ti respondenti, kteří v otázce č. 13 odpověděli „Ano“. Avšak odpověděli i dva respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli „Ne“. Skutečné výsledky by tedy měly být: 9 respondentů (13,85 %) odpovědělo: Ne, domluvili jsme se bez problémů. Druhou odpověď (Ano, ale jen drobné, nakonec jsme se domluvili) mělo zaškrtnout pouze 40 respondentů (61,54 %) a poslední odpověď (Ano, vůbec jsem se s ním nedokázal(a) domluvit) označilo 16 respondentů, což představuje 24,61 % z 65 respondentů.

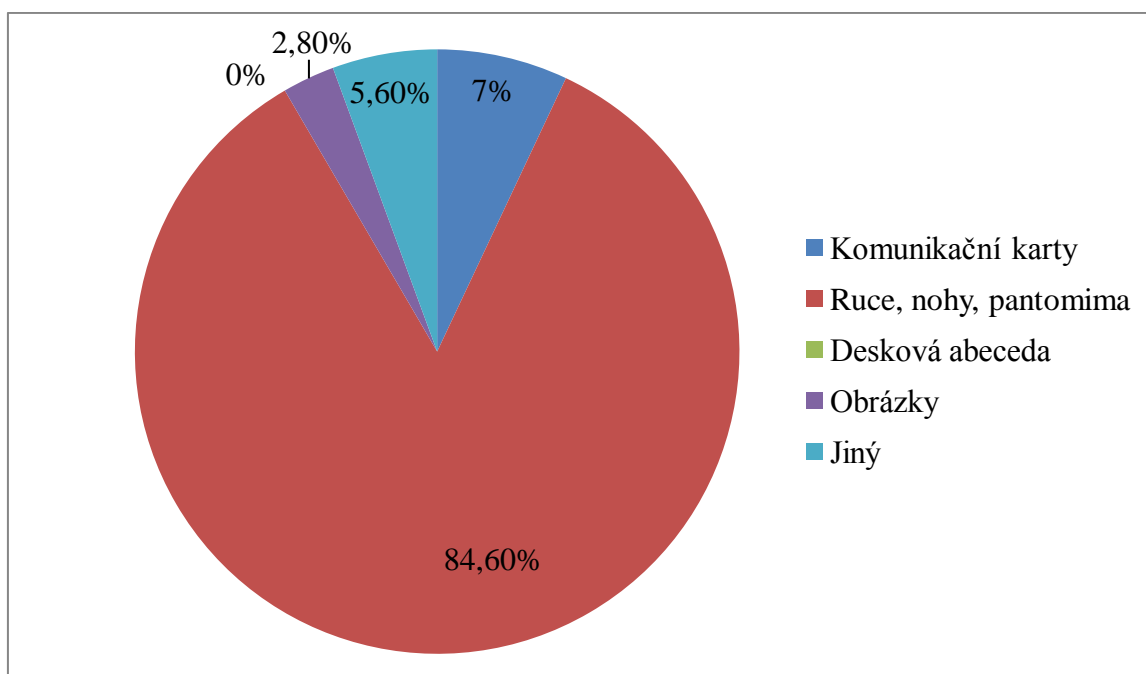
Otázka č. 15: Jaké náhradní způsoby komunikace používáte, pokud se s pacientem nedomluvíte verbálně?

Tabulka 15 Náhradní způsob komunikace

Způsob komunikace	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Komunikační karty	5	7
Ruce, nohy, pantomima	60	84,6
Desková abeceda	0	0
Obrázky	2	2,8
Jiný	4	5,6
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 15 Náhradní způsob komunikace



Zdroj: vlastní

V této otázce jsme zjišťovali, jaké náhradní způsoby komunikace respondenti používají. Jednou z možností byla i odpověď „Jiný“. Tuto odpověď označili 4 respondenti (5,6 %). Jeden z těchto respondentů napsal, že používá „Tlumočnicka na telefonu, komunikační karty (v nemocnici), pantomimu“, což představuje 1,41 % všech 71 respondentů. Další dva respondenti (2,82 % ze 71 respondentů) napsali, že používají „Kombinaci všeho možného“ a poslední z těchto respondentů (1,41 % všech respondentů) odpověděl, že hovor převezme kolega. V tomto případě se jednalo o pracovníka Krajského zdravotnického operačního střediska.

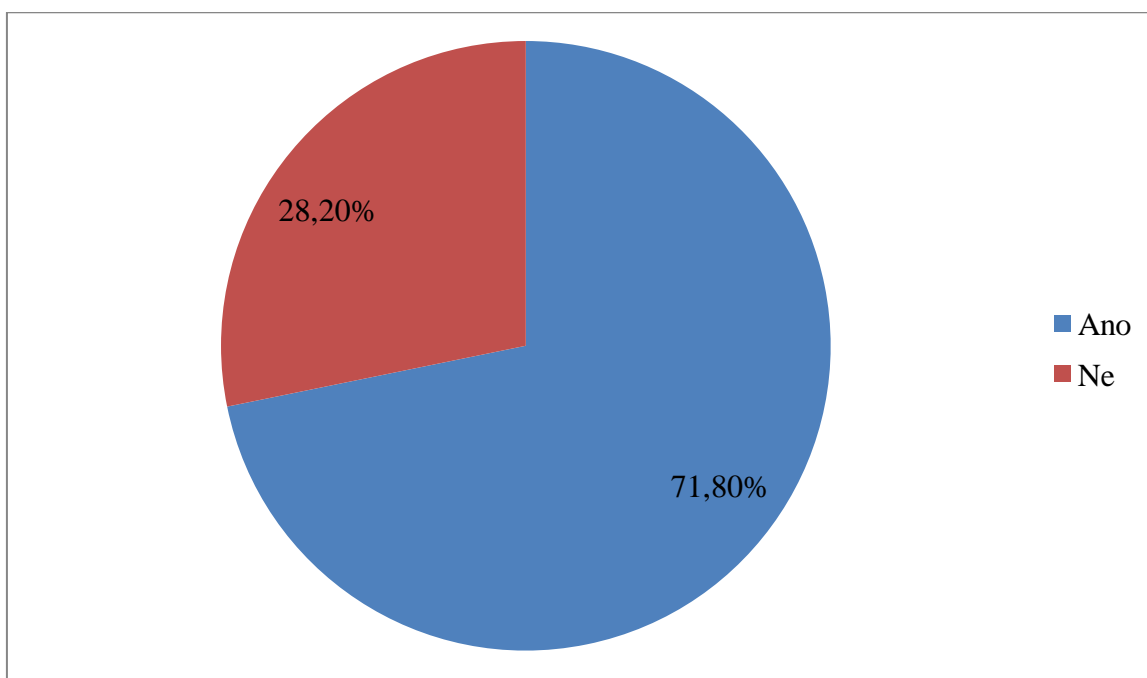
Otázka č. 16: Znáte tzv. komunikační karty?

Tabulka 16 Znalost komunikačních karet

Znalost	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	51	71,8
Ne	20	28,2
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 16 Znalost komunikačních karet



Zdroj: vlastní

V otázce č. 16 jsme zjišťovali, zda respondenti znají tzv. komunikační karty. Tyto karty napomáhají právě při komunikaci s cizinci. 28,2 % (20) respondentů odpovědělo, že tyto karty nezná. Naopak 71,8 % (51) všech respondentů komunikační karty zná.

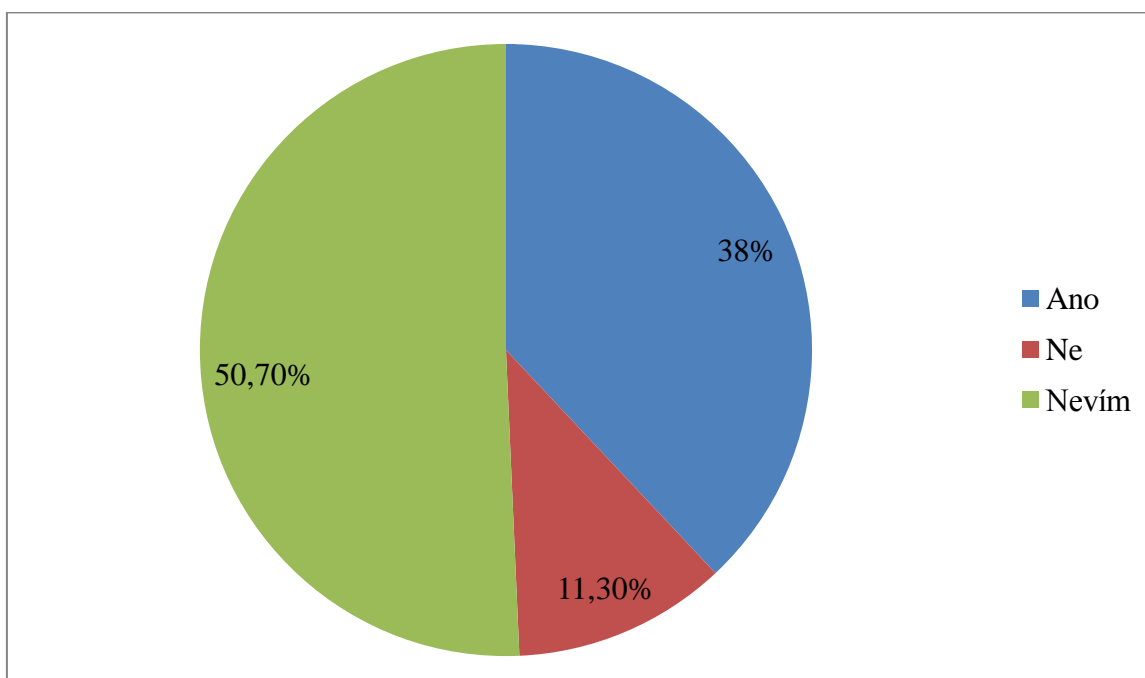
Otázka č. 17: Máte tyto karty na Vaší výjezdové základně?

Tabulka 17 Komunikační karty na pracovištích

Odpověď	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	27	38
Ne	8	11,3
Nevím	36	50,7
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 17 Komunikační karty na pracovištích



Zdroj: vlastní

V této otázce nás zajímalo, zda mají respondenti na svých pracovištích komunikační karty. Pouze 11,3 % (8) respondentů odpovědělo, že tyto karty na pracovišti nemají. 50,7 % (36) všech respondentů vůbec netuší, zda tyto karty mají na pracovišti k dispozici, či nikoli. A pouze 38 % (27) pracovníků odpovědělo, že na jejich pracovišti tyto karty jsou.

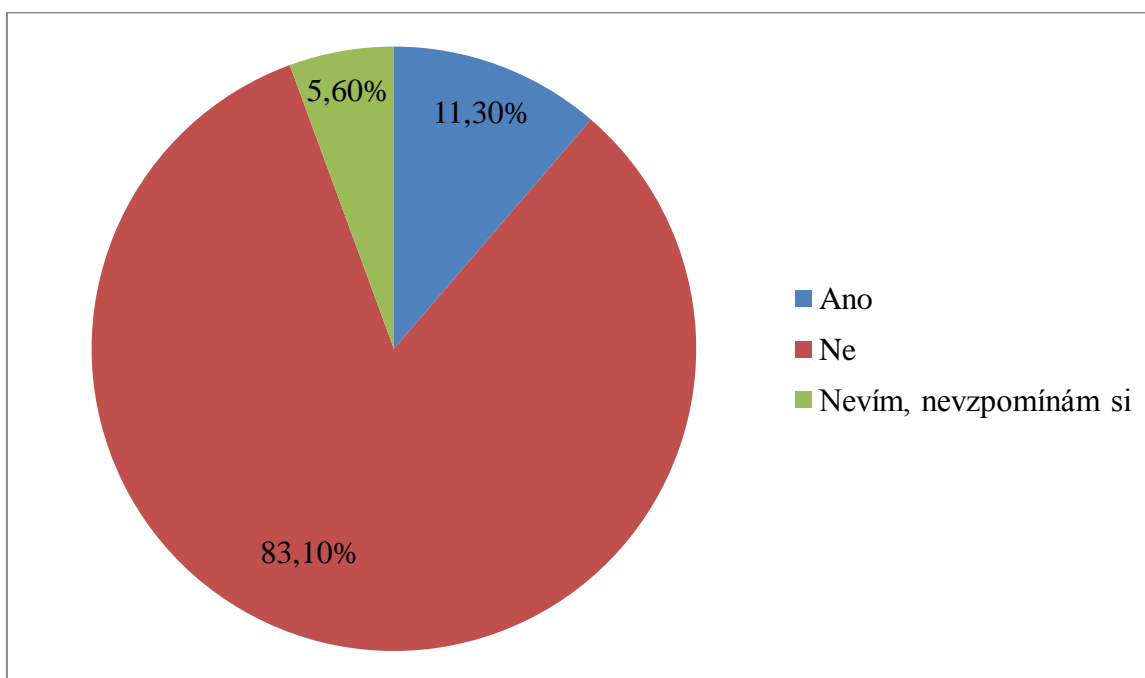
Otázka č. 18: Už jste je někdy použil/a?

Tabulka 18 Používání komunikačních karet

Použití	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
Ano	8	11,3
Ne	59	83,1
Nevím, nevzpomínám si	4	5,6
Celkem	71	100

Zdroj: vlastní

Graf 18 Používání komunikačních karet



Zdroj: vlastní

V této otázce respondenti odpovídali, zda už někdy komunikační karty použili či ne. 83,1 % (59) respondentů je nikdy nepoužilo, což poukazuje na to, že tyto karty jsou málo používané.

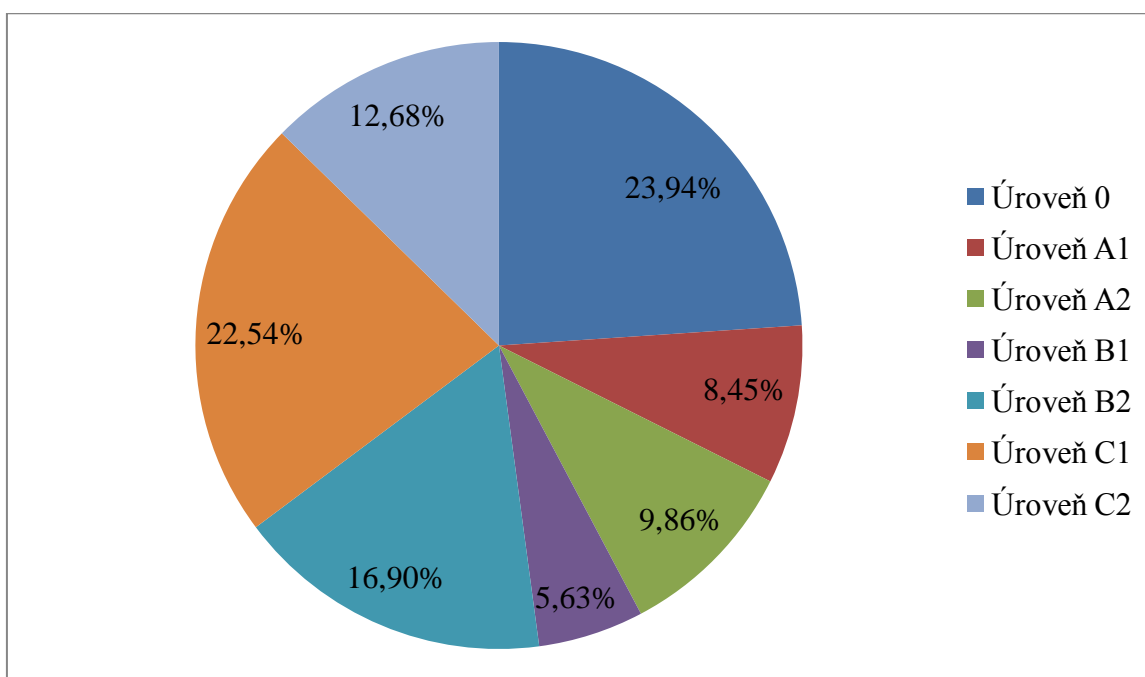
Test z anglického jazyka

Tabulka 19 Test z anglického jazyka

Úroveň	Úspěšnost v testu (%)	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
0	0	17	23,94
A1	(0 – 16,6)	6	8,45
A2	(16,6 – 33,5)	7	9,86
B1	(33,5 – 50)	4	5,63
B2	(50 – 66,6)	12	16,90
C1	(66,6 – 83,3)	16	22,54
C2	(83,3 - 100)	9	12,68
Celkem		71	100

Zdroj: vlastní

Graf 19 Test z anglického jazyka



Zdroj: vlastní

Z tohoto grafu vyplývá, že většina respondentů dosáhla v anglickém jazyce úrovně B1 a více. Těchto úrovní dosáhlo celkem 57,75 % (41) respondentů. 42,25 % (30) respondentů dosáhlo v anglickém jazyce nižší úrovně než je úroveň B1.

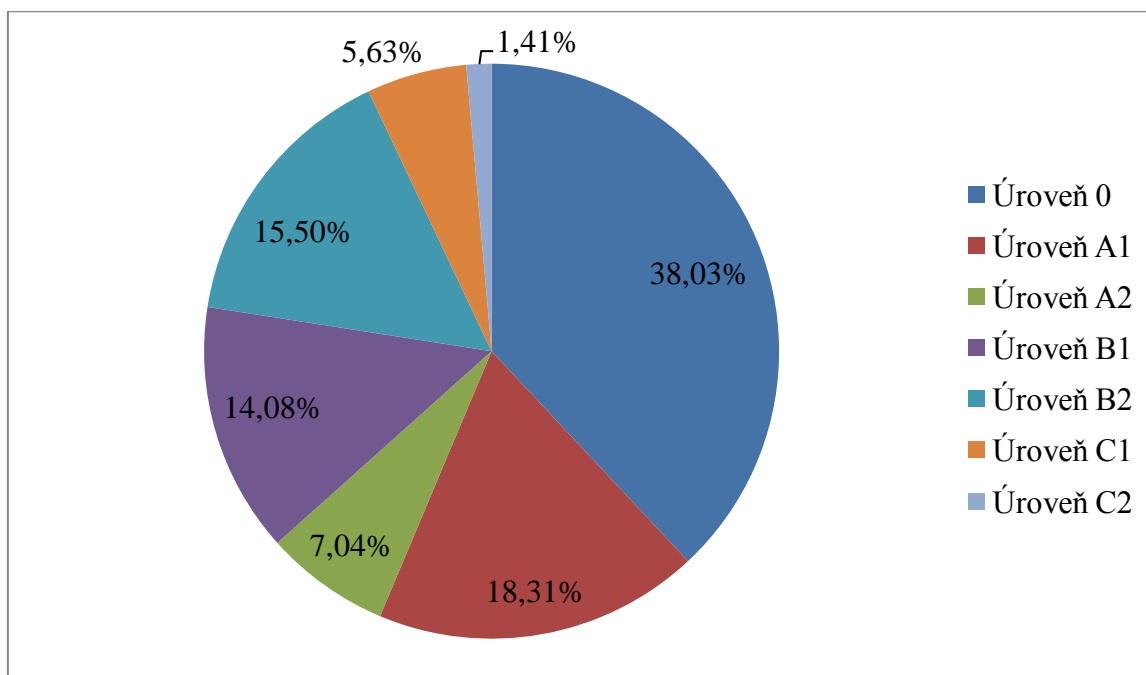
Test z německého jazyka

Tabulka 20 Test z německého jazyka

Úroveň	Úspěšnost v testu (%)	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
0	0	27	38,03
A1	(0 – 16,6)	13	18,31
A2	(16,6 – 33,5)	5	7,04
B1	(33,5 – 50)	10	14,08
B2	(50 – 66,6)	11	15,50
C1	(66,6 – 83,3)	4	5,63
C2	(83,3 - 100)	1	1,41
Celkem		71	100

Zdroj: vlastní

Graf 20 Test z německého jazyka



Zdroj: vlastní

Z tohoto grafu vyplývá, že úroveň B1 a více z německého jazyka nedosáhla ani polovina respondentů. Úroveň B1 až C2 dosáhlo celkem 36,62 % (26) respondentů. 63,38 % (45) respondentů mělo v německém jazyce úroveň nižší.

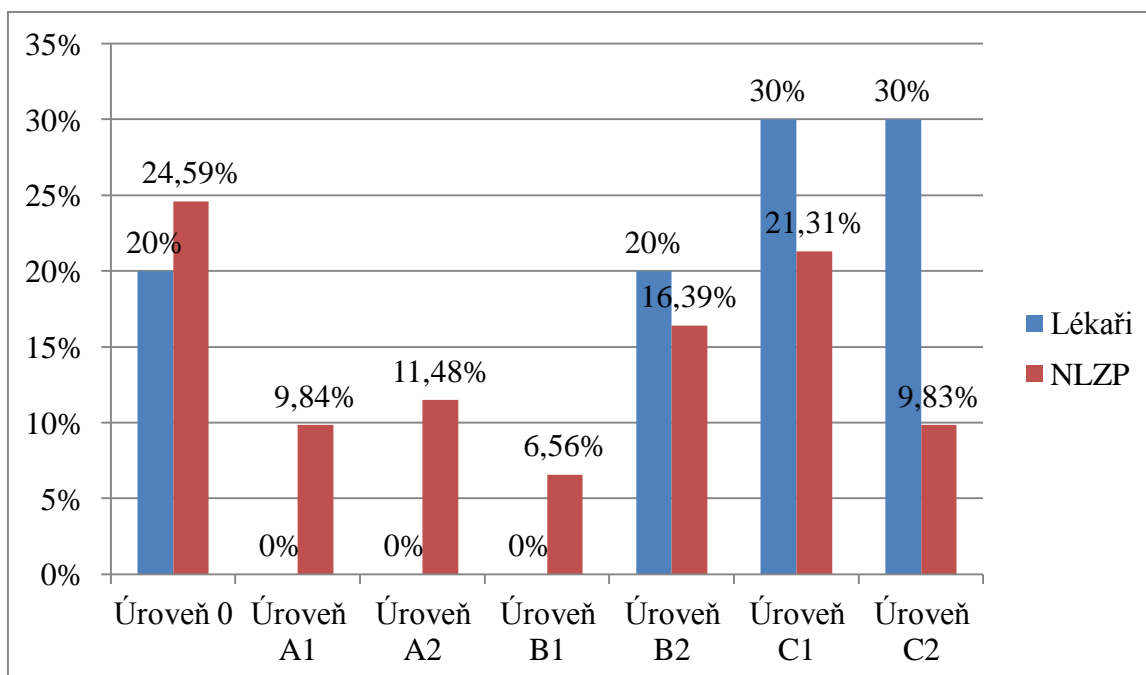
Porovnání jazykové vybavenosti lékařů a nelékařských zdravotnických pracovníků

Tabulka 21 Porovnání profesí v anglickém jazyce

Úroveň	Lékaři		NLZP	
	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
0	2	20	15	24,59
A1	0	0	6	9,84
A2	0	0	7	11,48
B1	0	0	4	6,56
B2	2	20	10	16,39
C1	3	30	13	21,31
C2	3	30	6	9,83
Celkem	10	100	61	100

Zdroj: vlastní

Graf 21 Porovnání profesí v anglickém jazyce



Zdroj: vlastní

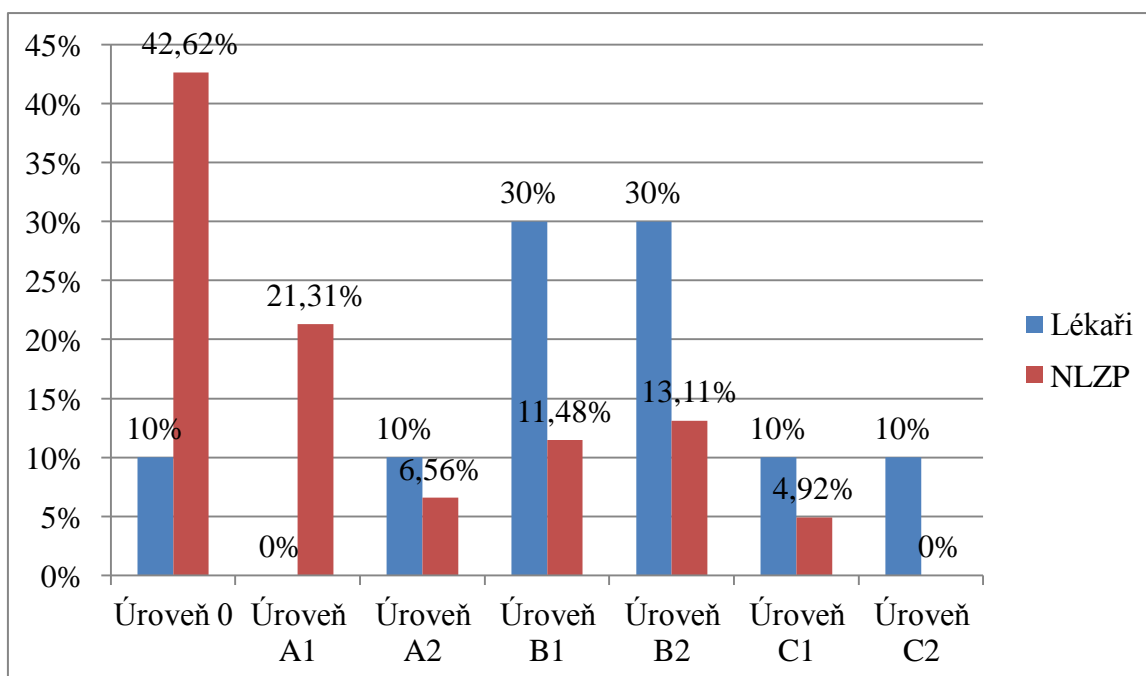
Z tohoto grafu je zřejmé, že lékaři mají lepší jazykovou úroveň v anglickém jazyce než nelékařští zdravotničtí pracovníci. 80 % (8) všech lékařů, kteří dotazník vyplnili, získalo v anglickém jazyce úroveň B1 a vyšší. Kdežto z nelékařských zdravotnických pracovníků těchto úrovní dosáhlo pouze 54,09 % (33) respondentů.

Tabulka 22 Porovnání profesí v německém jazyce

Úroveň	Lékaři		NLZP	
	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
0	1	10	26	42,62
A1	0	0	13	21,31
A2	1	10	4	6,56
B1	3	30	7	11,48
B2	3	30	8	13,11
C1	1	10	3	4,92
C2	1	10	0	0
Celkem	10	100	61	100

Zdroj: vlastní

Graf 22 Porovnání profesí v německém jazyce



Zdroj: vlastní

V tomto grafu je patrné, že lékaři byli v testu opět úspěšnější než nelékařský zdravotnický personál. 80 % (8) lékařů dosáhlo v německém jazyce úrovně B1 a vyšší. Z nelékařských zdravotnických pracovníků těchto úrovní dosáhlo pouze 29,51 % (18) respondentů.

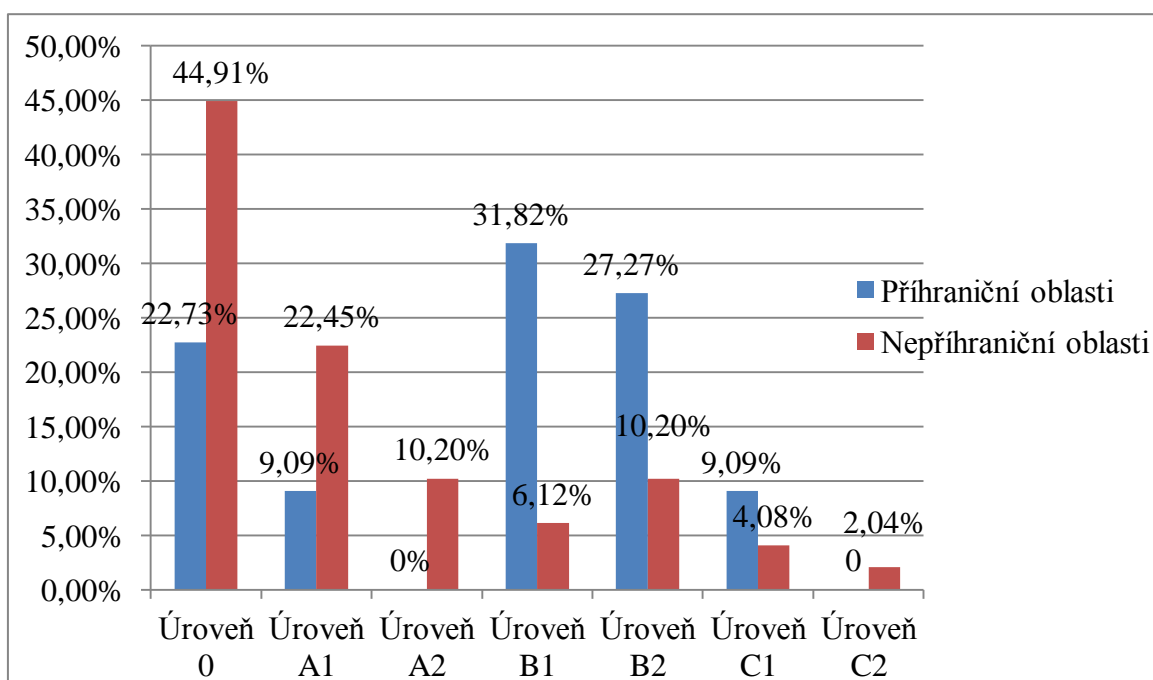
Porovnání jazykové vybavenosti v německém jazyce pracovníků v příhraničních oblastech a v oblastech dále od hranic

Tabulka 23 Porovnání oblastí v německém jazyce

Úroveň	Příhraniční oblasti		Nepříhraniční oblasti	
	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)	Absolutní četnost (n)	Relativní četnost (%)
0	5	22,73	22	44,91
A1	2	9,09	11	22,45
A2	0	0	5	10,2
B1	7	31,82	3	6,12
B2	6	27,27	5	10,2
C1	2	9,09	2	4,08
C2	0	0	1	2,04
Celkem	22	100	49	100

Zdroj: vlastní

Graf 23 Porovnání oblastí v německém jazyce



Zdroj: vlastní

Z tohoto grafu je patrné, že pracovníci z příhraničních oblastí (Planá u Mariánských Lázní, Tachov, Domažlice a Bělá nad Radbuzou, Nýrsko, Železná Ruda a Modrava) ovládají německý jazyk lépe než pracovníci z oblastí dále od hranic. 68,18 % (15) respondentů z příhraničních oblastí dosáhlo z německého jazyka úroveň B1 a více. Těchto úrovní dosáhlo pouze 22,44 % (11) respondentů z oblastí dále od hranic.

7 DISKUZE

V této bakalářské práci jsme se zabývali otázkou jazykové vybavenosti pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Toto téma nás zaujalo kvůli jeho aktuálnosti. V dnešní době je pro člověka znalost cizích jazyků velmi důležitá, zdravotnické pracovníky zdravotnické záchranné služby nevyjímaje.

Jak nám ukazují statistiky, zvedá se počet cizinců v celé České republice, ale i v jednotlivých krajích. Výjimkou není ani Plzeňský kraj. V roce 2014 se na území Plzeňského kraje pohybovalo celkem 25 958 cizinců. Nejhojněji zde byli zastoupeni Slováci (6576 osob). Další významnou početní skupinu tvořili Ukrajinci, a to počtem 5 606 osob. (viz tabulka v kapitole 3.1 Cizinci v Plzeňském kraji, s. 21)

Dotazníkové šetření bylo určeno zdravotnickým pracovníkům Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Do dotazníkového šetření bylo zapojeno Krajské zdravotnické operační středisko a výjezdové základny Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje, kromě výjezdové základny Bor a výjezdové základny Přeštice. Tyto základny nebyly v době tvorby a rozesílání dotazníku součástí Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Zkoumaným souborem byli lékaři i všichni nelékařští zdravotničtí pracovníci (zdravotničtí záchranáři, zdravotničtí záchranáři se specializací v urgentní medicíně, všeobecné sestry, všeobecné sestry se specializací v intenzivní péči a řidiči vozidel zdravotnické záchranné služby). Celkem se nám vrátilo 71 dotazníků. Takto nízká návratnost byla nejspíše zapříčiněna tím, že se respondentům nechtělo vyplňovat test z cizího jazyka a dotazník jim připadal příliš dlouhý. A také proto, že byli v období sběru dat „přehlcení“ dotazníky i od jiných studentů.

Dotazník se skládal ze dvou částí. V první části byly respondentům pokládány uzavřené a polo uzavřené otázky, které zjišťovaly základní informace o jejich profesi, jejich vzdělání, úrovni cizích jazyků, způsobu komunikace s cizinci, způsobech dalšího studia cizích jazyků a také požadavků zaměstnavatele ohledně cizích jazyků. Druhá část dotazníku byla testová část, kde respondenti přeložili 5 výrazů a 5 vět do anglického anebo německého jazyka. Testy byly poté vyhodnoceny pomocí vzoru, který přeložila Ing. Tereza Zimčíková, která získala z anglického jazyka certifikát CAE (Certificate in Advanced English) a z německého jazyka složila zkoušku KDS (Kleines Deutsches Sprachdiplom). Podle námi zvoleného hodnocení mohl respondent v každé části testu získat až 29 bodů. Za špatně přeložené nebo nepřeložené slovo se odečítal 1 bod a za vynechání či připsání písmena (např. napsání pressure místo pressure) se odečítalo 0,5

bodů. Získané body byly následně přepočteny na procenta. Tato procenta odpovídala jednotlivým úrovním, které jsme pojmenovali 0, A1, A2, B1, B2, C1 a C2. Úroveň 0 měl pouze ten, kdo získal z testu 0 bodů. Ostatní úrovně měly procentuální rozmezí, které jsme vypočítali na 16,6 %. Jednotlivá rozmezí jsou přesně vypsána v tabulkách 19 a 20. Musíme zde upozornit na to, že tyto úrovně jsou námi stanoveny a že nemusí tedy odpovídat oficiálně určeným jazykovým úrovním. My jsme si tyto úrovně stanovili pro lepší možnost srovnání jazykové úrovně jednotlivých profesí a oblastí Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje.

Z první části jsme se dozvěděli, že nejčastější zkouškou z cizího jazyka je maturita. Tuto zkoušku jako nejvyšší dosaženou zkoušku z cizího jazyka udává 52 respondentů, což odpovídá 73,24 % všech respondentů. Většina respondentů má z cizího jazyka maturitní zkoušku proto, že se z cizího jazyka dříve maturovalo povinně. Udává se, že maturitní zkouška z cizího jazyka odpovídá jazykové úrovni B1 – B2.

Z otázky č. 11 „*Poskytuje Vám zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání formou jazykových kurzů?*“ jsme se dozvěděli, že pouze v 9 případech ze 71 (12,7 %) zaměstnavatel tuto možnost poskytuje. Myslíme si, že tyto výsledky jsou sporné, jelikož jsme při vyhodnocování dotazníků zjistili, že pracovníci z téže výjezdové základny odpovídali různě. Někteří respondenti odpověděli, že jim zaměstnavatel tuto možnost poskytuje a jiní respondenti z téhož pracoviště odpověděli, že jim tuto možnost neposkytuje. Mohlo by to být způsobeno tím, že respondenti špatně pochopili otázku.

Také nás zajímalo, zda pracovníci Zdravotnické záchranné služby znají tzv. komunikační karty, které napomáhají v komunikaci s pacientem hovořícím cizím jazykem, a zda je mají na svých pracovištích. K tomu nám sloužila otázka č. 16: „*Znáte tzv. komunikační karty?*“ a otázka č. 17: „*Máte tyto karty na Vaší výjezdové základně?*“ 20 respondentů z celkových 71 (28,2 %) tyto karty nezná. Ostatní respondenti, tedy 51 pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje (71,8 %), tyto karty zná. Ohledně dostupnosti těchto karet na svém pracovišti si nebylo 36 respondentů (50,7 %) jisto a označili tedy odpověď „*Nevím*“. Výsledky otázky č. 17 tedy poukázaly na to, že jsou pracovníci Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje málo obeznámeni s tím, zda mají k dispozici komunikační karty.

Dále můžeme porovnat výsledky z otázky č. 6: „*Jaká je úroveň vašich jazykových schopností v anglickém jazyce?*“ s výsledky testu z anglického jazyka. Zjistíme, že se tyto výsledky neshodují. V testu dosáhlo nejvíce respondentů úrovně C (sečetli jsme úroveň C1

a C2), a to v počtu 25 respondentů (35,21 %). V otázce č. 6 odpověď „Úroveň C“ označilo naopak nejméně respondentů. A to pouze 6, což představuje pouze 8,45 % všech respondentů. Může to být způsobeno tím, že respondenti své znalosti anglického jazyka podcenili.

Z anglického jazyka získala úroveň 0 necelá čtvrtina respondentů, přesně 23, 94 % (17 respondentů). Z německého jazyka této úrovně dosáhlo 38,03 % (27) všech respondentů. Úroveň A1 získalo z anglického jazyka 8,45 % (6) respondentů a z německého jazyka 18,31 % (13) respondentů. 9,86 % (7) respondentů dosáhlo v anglickém jazyce úrovně A2. Té samé úrovně dosáhlo v německém jazyce 7,04 % (5) respondentů. Úrovně B1 dosáhlo v anglickém jazyce pouze 5,63 % (4) respondentů. V německém jazyce tuto úroveň získalo 14,08 % (10) všech respondentů. 16,9 % (12) respondentů dosáhlo v anglickém jazyce úrovně B2. Z německého jazyka to bylo 15,50 % (11) respondentů. Úroveň C1 v anglickém jazyce získalo celkem 22,54 % (16) respondentů. Této úrovně z německého jazyka dosáhlo pouze 5,63 % (4) respondentů. Nejvyšší úroveň C2 získalo v anglickém jazyce 12,68 % (9) respondentů. Z německého jazyka tuto úroveň získal pouze jediný respondent, což představuje 1,41 % všech respondentů. Tyto výsledky mohou být způsobeny tím, že v dnešní době je anglický jazyk lidmi preferovanější než jazyk německý. S anglickým jazykem se také v dnešní době setkáme daleko častěji než s německým jazykem. Je to také hodně ovlivněno počítačovou dobou, kdy je anglický jazyk pro práci s počítačem potřebnější než jazyk německý. Je ale také pravdou, že Plzeňský kraj přímo sousedí s Německem, a tak by pracovníci Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje měli být také často v kontaktu s lidmi hovořícími německým jazykem. A proto by ho měli také ovládat lépe.

Z testu jsme se také dozvěděli, že nejznámějším slovem v anglickém jazyce je mezi respondenty slovo sanitka (ambulance), které správně přeložilo 49 respondentů, což je 69,01 %. Slovo ambulance je mezi respondenty nejznámější nejspíše kvůli tomu, že jsou takto označené sanitky zdravotnických záchranných služeb. Naopak nejméně známý byl výraz vyšetřit (examine). Tento výraz do anglického jazyka přeložilo správně pouze 12 respondentů. Tento počet představuje 16,9 % všech respondentů. V německém jazyce byla nejznámější slova bolest (der Schmerz) a tlak krve (der Blutdruck). Tyto slova přeložilo správně 31 respondentů, což představuje 43,66 % všech respondentů.

Naše první hypotéza „*Předpokládáme, že většina respondentů bude mít nejméně úroveň B1 alespoň v jednom testovaném jazyce*“ byla potvrzena, což je patrné z tabulky a

grafu 19. Úrovně B1 a vyšší dosáhlo celkem 57,75 % (41) respondentů, což naši hypotézu potvrzuje. V této hypotéze jsme vycházeli z toho, že na vyšších odborných školách zdravotnických a na vysokých školách jak pro lékaře, tak pro nelékařské zdravotnické pracovníky se cizí jazyky vyučují a každý student musí absolvovat minimálně 1 semestr výuky cizího jazyka. A také z toho, že v dnešní době přicházíme s cizími jazyky do styku stále častěji, a tak si toho hodně zapamatujeme, i když se o to aktivně nesnažíme. V dnešní době jsme cizím jazykům vystaveni v podobě televizních pořadů (seriály a filmy) ale i v podobě zahraničních (převážně amerických) písní. Dále přicházíme do kontaktu s cizím jazykem díky narůstajícímu počtu cizinců v České republice.

Z tabulky 21 a 22 a grafů 21 a 22 vyplývá, že se nám potvrdila i druhá hypotéza, kdy jsme předpokládali, že lékaři budou mít vyšší jazykovou úroveň než nelékařský zdravotnický personál. 80 % (8) lékařů dosáhlo úrovně B1 a vyšší v obou testovaných jazycích. Té samé úrovně dosáhlo v anglickém jazyce 54,09 % (33) respondentů z řad nelékařského zdravotnického personálu. V německém jazyce těchto úrovní dosáhlo celkem 29,51 % (18) nelékařských zdravotnických pracovníků. Tyto výsledky mohou být způsobeny tím, že lékaři mají na vysoké škole povinné oba jazyky (jak anglický tak i německý). Kdežto na většině zdravotnických škol, kde studují nelékařští zdravotničtí pracovníci, je povinný pouze jeden z těchto jazyků a student si vybírá, který chce studovat.

Pro vyhodnocování třetí hypotézy „*Předpokládáme, že pracovníci z příhraničních oblastí dosáhnou v německém jazyce vyšší jazykové úrovně, než pracovníci z oblastí dále od hranic*“ jsme si museli určit, co budeme brát jako příhraniční oblast. Určili jsme, že do této oblasti budou spadat výjezdové základny, které jsou od hranic vzdálené maximálně 16 km. Jsou to tedy výjezdové základny Planá u Mariánských Lázní, Tachov, Domažlice a Bělá nad Radbuzou, Nýrsko, Železná Ruda a Modrava. Z grafu 23 vyplývá, že i tato hypotéza se potvrdila. Z příhraničních oblastí dosáhlo v německém jazyce 68,18 % (15) respondentů úrovně B1 a vyšší. Z oblastí dále od hranic těchto úrovní dosáhlo pouze 22,44 % (11) respondentů. Tyto výsledky mohou být způsobeny tím, že se lidé z příhraničních oblastí častěji setkají s německým jazykem a i sami častěji jezdí do Německa než lidé z oblastí dále od hranic.

Výsledky této práce nemohly být porovnány s výsledky jiných prací na podobné téma, a to z důvodu toho, že jsme použili jiný test z cizích jazyků a jinou hodnotící metodu těchto testů než autoři ostatních prací.

Z výsledků tedy vyplývá, že zdravotničtí pracovníci Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje ovládají lépe anglický jazyk. Jelikož jsme ale v oblasti, kde se můžeme často setkat s cizinci hovořícími německy, měli by pracovníci Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje usilovat o to, aby se zlepšovali právě v německém jazyce.

ZÁVĚR

Tématem této bakalářské práce je Jazyková vybavenost pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje. Toto téma jsem si vybrala hlavně kvůli jeho aktuálnosti a také proto, že mě zajímalo, jakou mají pracovníci Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje znalost cizích jazyků.

V této bakalářské práci byly splněny všechny námi stanovené cíle a všechny hypotézy byly potvrzeny.

Z výsledků šetření také vyplývá, že nadpoloviční většina respondentů (57,75 %) ovládá anglický jazyk v námi stanovené úrovni B1 a vyšší. Jelikož tento test byl sestaven ze slov, která mají zdravotnický charakter, měl by být zdravotnický pracovník, který dosáhl minimálně úrovně B1 schopný pacientovi základními slovy vysvětlit, co se s ním bude dít.

V této práci byly testovány pouze dva cizí jazyky, a to německý a anglický. Nemusí být tedy pravdou, že ti, co dosáhli nízké úrovně (0 až A2), nejsou schopni se domluvit s cizinci. Stále je zde v České republice poměrně vysoké procento např. Ukrajinců, a proto má šanci se s cizinci domluvit i takový pracovník zdravotnické záchranné služby, který hovoří pouze rusky.

Z dotazníkového šetření jsme se také dozvěděli, jaký je nejčastější způsob náhradní komunikace s cizincem. 84,5 % respondentů uvedlo, že se s cizinci, se kterými se nedomluví verbálně, dorozumívají pomocí rukou, nohou a pantomimy. Pouze 7 % respondentů používá jako náhradní způsob komunikace tzv. komunikační karty, které by měly být k dispozici na každé výjezdové základně a jež obsahují překlady základních slov a vět, které by mohl pracovník zdravotnické záchranné služby potřebovat při komunikaci s cizincem.

I když neznalost cizího jazyka neznamena poskytnutí méně kvalitní zdravotní péče, je vždy lepší, pokud zdravotnický pracovník dokáže pacientovi vysvětlit, co mu je, jak bude vyšetřován a léčen a kam ho transportují. Pokud se dokáže zdravotnický pracovník domluvit s pacientem hovořícím cizím jazykem, snižuje to stres, ve kterém se pacient už tak nachází. Pacient, který zdravotníkovi rozumí, s ním i lépe spolupracuje a pro oba (jak pro pacienta, tak pro zdravotnického pracovníka) je komunikace a spolupráce daleko snazší.

Závěrem lze tedy říci, že cizí jazyky jsou pro zdravotníky důležité a bylo by tedy dobré, kdyby se v nich chtěli sami zdokonalovat a kdyby jim to zaměstnavatel i umožnil formou jazykových kurzů.

Tato práce může posloužit například jako podklad pro další zkoumání dané problematiky a také pro porovnání s dalšími pracemi na podobné téma.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

AEHLERT, B., VROMAN, R. *Paramedic practice today. Vol. 1: above and beyond*. St. Luise: Mosby Elsevier, 2010. ISBN 978-00-323-04374-8

BOŽEK, M., 2012. *Jazyková vybavenost u zdravotnické záchranné služby MSK*. Ostrava. Bakalářská práce. Ostravská univerzita v Ostravě. Lékařská fakulta. Ústav urgentní medicíny a forenzních oborů. Vedoucí práce Mgr. Jana VAVROŠOVÁ.

Cizinci: Cizinci v ostatních zemích EU [online]. Český statistický úřad. Poslední změna 29. 2. 2016. [cit. 3. 2. 2016]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/cizinci/1-ciz_zahranici

Cizinci podle státního občanství k 31. 12. – územní srovnání [online]. Český statistický úřad. [cit. 5. 2. 2016]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&ds=ds57517&z=T&f=TABULKA&sp=N&zo=N&nahled=N&verze=-1&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_null_null_&katalog=31032&pvo=CIZ01&c=v23__RP2014MP12DP31&evo=v57516_!_VUZEMI97-100-nej_1&str=v19&rrouska=true&clsp=null#w=

Čerpání zdravotní péče cizinci v roce 2014 [online]. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. [cit. 5. 2. 2016]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/rychle-informace/cerpani-zdravotni-pece-cizinci-roce-2014>

Historie [online]. Zdravotnická záchranná služba hl. m. Prahy. Copyright © 2011. [cit. 18. 1. 2016]. Dostupné z: http://www.zzshmp.cz/?page_id=256

IVANOVÁ, K., ŠPIRUDOVA, L., KUTNOHORSKÁ, J. *Multikulturní ošetrovatelství I*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1212-1

JANÁČKOVÁ, L., WEIS, P. *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-477-9

KRÁL, J., 2012. *Jazyková vybavenost pracovníků RLP, RZP v Libereckém kraji*. Ostrava. Bakalářská práce. Ostravská univerzita v Ostravě. Lékařská fakulta. Ústav urgentní medicíny a forenzních oborů. Vedoucí práce Mgr. Jana VAVROŠOVÁ.

KUDLÁČKOVÁ, M., 2011. *Jazyková vybavenost pracovníků ZZS v Jihomoravském kraji*. Ostrava. Bakalářská práce. Ostravská univerzita v Ostravě. Lékařská fakulta. Ústav urgentní medicíny a forezních oborů. Vedoucí práce Mgr. Jana VAVROŠOVÁ.

LINHARTOVÁ, V. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5

O záchranné službě [online]. Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje. Copyright © 2016. [cit. 25. 1. 2016]. Dostupné z: <http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe.html>

T62 Čerpání zdravotní péče cizinci [online]. Český statistický úřad. [cit. 9. 2. 2016]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11292/40291466/1212_c06t62.pdf/a10d4bf2-e517-4b36-87c6-0c699968a227?version=1.0

VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1262-8

VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. Století*. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2477-8

Vyhláška č. 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků. In: *Sbírka zákonů* 1. 3. 2011, částka 20/2011

Vyhláška č. 240/2012 Sb., kterou se provádí zákon o zdravotnické záchranné službě. In: *Sbírka zákonů* 26. 6. 2012, částka 82/2012

Výjezdové základny [online]. Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje. Copyright © 2016. [cit. 25. 1. 2016]. Dostupné z: <http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe/vyjezdove-zakladny.html>

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů* 28. 6. 2000, částka 73/2000

Zákon č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta. In: *Sbírka zákonů* 29. 1. 2004, částka 30/2004

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), ve znění pozdějších předpisů. In: 4. 2. 2004, částka 30/2004

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. In: *Sbírka zákonů* 6. 11. 2011, částka 131/2011

Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě. In: *Sbírka zákonů* 6. 11. 2011, částka 131/2011.

SEZNAM ZKRATEK A SYMBOLŮ

CAE	Certificate in Advanced English
CM	Centimetr
Č.	Číslo
EU	Evropská Unie
KDS	Kleines Deutsches Sprachdiplom
KM	Kilometr
KOL	Kolektiv
M	Metr
NAPŘ.	Například
NLZP	Nelékařský zdravotničtí pracovníci
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
TANR	Telefonicky asistovaná neodkladná resuscitace
TAPP	Telefonicky asistovaná první pomoc
TZV.	Tak zvaný
ÚSZS	Územní středisko záchranné služby
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS PK	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje
%	Procento

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Pracoviště respondentů

Tabulka 2 Pozice na ZZS

Tabulka 3 Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka 4 Zkoušky z cizího jazyka

Tabulka 5 Cizí jazyk

Tabulka 6 Úroveň v anglickém jazyce

Tabulka 7 Úroveň v německém jazyce

Tabulka 8 Současné studium cizího jazyka

Tabulka 9 Forma studia cizího jazyka

Tabulka 10 Požadavky znalosti cizího jazyka

Tabulka 11 Poskytování jazykových kurzů zaměstnavatelem

Tabulka 12 Četnost hodin jazykového kurzu

Tabulka 13 Setkání s pacientem mluvícím cizím jazykem

Tabulka 14 Problémy při komunikaci

Tabulka 15 Náhradní způsob komunikace

Tabulka 16 Znalost komunikačních karet

Tabulka 17 Komunikační karty na pracovištích

Tabulka 18 Používání komunikačních karet

Tabulka 19 Test z anglického jazyka

Tabulka 20 Test z německého jazyka

Tabulka 21 Porovnání profesí v anglickém jazyce

Tabulka 22 Porovnání profesí v německém jazyce

Tabulka 23 Porovnání oblastí v německém jazyce

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Pracoviště respondentů

Graf 2 Pozice na ZZS

Graf 3 Nejvyšší dosažené vzdělání

Graf 4 Zkoušky z cizího jazyka

Graf 5 Cizí jazyk

Graf 6 Úroveň v anglickém jazyce

Graf 7 Úroveň v německém jazyce

Graf 8 Současné studium cizího jazyka

Graf 9 Forma studia cizího jazyka

Graf 10 Požadavky znalosti cizího jazyka

Graf 11 Poskytování jazykových kurzů zaměstnavatelem

Graf 12 Četnost hodin jazykového kurzu

Graf 13 Setkání s pacientem mluvícím cizím jazykem

Graf 14 Problémy při komunikaci

Graf 15 Náhradní způsob komunikace

Graf 16 Znalost komunikačních karet

Graf 17 Komunikační karty na pracovištích

Graf 18 Používání komunikačních karet

Graf 19 Test z anglického jazyka

Graf 20 Test z německého jazyka

Graf 21 Porovnání profesí v anglickém jazyce

Graf 22 Porovnání profesí v německém jazyce

Graf 23 Porovnání oblastí v německém jazyce

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Dotazník pro pracovníky Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje

Příloha 2 Žádost o povolení výzkumu

Příloha 3 Výuka cizích jazyků (výstup pro praxi)

Příloha 1 Dotazník pro pracovníky Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje

Vážený pane/vážená paní,

jmenuji se Lucie Marianová a jsem studentkou 3. ročníku studijního oboru zdravotnický záchranář na Západočeské univerzitě v Plzni. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který bude podkladem pro mou bakalářskou práci na téma: „Jazyková vybavenost pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje“. Velmi Vám děkuji za váš čas a ochotu tento dotazník vyplnit. Případné dotazy týkající se výsledků mého šetření zašlete na e-mail: Lucka.Marianova@seznam.cz a já je velmi ráda zodpovím.

Lucie Marianová

1. Na jakém pracovišti působíte?

Tachov, Planá, Konstantinovy Lázně, Stříbro, Domažlice + Bělá nad Radbuzou, Manětín, Kralovice, Radnice, Rokycany, Vlčice, Nepomuk, Stod, Lochotín, Koterov, Bory, Klatovy, Horažďovice, Nýrsko, Sušice, Železná Ruda, Modrava, Krajské operační středisko Bory

2. Jaká je Vaše pozice na ZZS?

- a) Lékař
- b) Zdravotnický záchranář
- c) Všeobecná sestra
- d) Všeobecná sestra se specializací v intenzivní medicíně
- e) Řidič vozidla ZZS

3. Nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Střední škola
- b) Vyšší odborná škola
- c) Vyšší odborná škola – titul Dis.
- d) Vysoká škola – titul Bc.
- e) Vysoká škola – titul Mgr.
- f) Vysoká škola – titul MUDr.

4. Dosažené zkoušky z cizího jazyka?

- a) Žádné
- b) Maturita
- c) Státní závěrečná zkouška
- d) Jiné (vypište).....

5. Jaké cizí jazyky ovládáte?

- a) Anglický jazyk
- b) Německý jazyk
- c) Ruský jazyk
- d) Jiný (vypište)

6. Úroveň Vašich jazykových schopností

K oběma jazykům doplňte vhodný symbol: 0 = tento jazyk neovládám

A = rozumím základním slovíčkům a frázím, domluví se, ale s velkými obtížemi

B = nerozumím všem slovíčkům, ale pochopím kontext kratší konverzace, domluví se s menšími obtížemi

C = v konverzaci se plně orientuji a nemám při konverzaci žádné problémy

Německý jazyk:

Anglický jazyk:

7. Studujete nyní nějaký cizí jazyk?

- a) ANO
- b) NE (pokud jste odpověděli NE, následující otázku nevyplňujte)

8. Jakou formou cizí jazyk studujete?

- a) Sám doma (jsem samouk)
- b) Jazykové kurzy
- c) Jiné

9. Požadoval zaměstnavatel znalost cizího jazyka při nástupu do zaměstnání?

- a) Ano
- b) Ne

10. Poskytuje Vám zaměstnavatel možnost dalšího vzdělávání formou jazykových kurzů?

- a) ANO
- b) NE (pokud jste odpověděli NE, následující otázku nevyplňujte)

11. Jak často hodiny kurzu poskytovaného zaměstnavatelem probíhají?

- a) 1 hodina za týden
- b) 2 hodiny za týden
- c) Méně často

12. Setkali jste se někdy s pacientem mluvícím cizím jazykem?

- a) ANO
- b) NE (pokud jste odpověděli NE, následující otázku nevyplňujte)

13. Měli jste s tímto pacientem problémy v komunikaci?

- a) Ne, domluvili jsme se bez problémů
- b) Ano, ale jen drobné, nakonec jsme se domluvili
- c) Ano, vůbec jsem se s ním nedokázal(a) domluvit

14. Jaké náhradní způsoby komunikace používáte, pokud se s pacientem nedomluvíte verbálně?

- a) Komunikační karty
- b) Ruce, nohy, pantomima
- c) Desková abeceda
- d) Obrázky
- e) Jiné (vypište).....

15. Znáte tzv. komunikační karty?

- a) Ano
- b) Ne

16. Máte tyto karty na Vaší výjezdové základně?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

17. Už jste je někdy použil/a?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím, nevzpomínám si

Písemná část dotazníku

Následující část přeložte do anglického jazyka. Pokud anglicky vůbec neumíte, napište místo odpovědi neumím.

1. Kde Vás to bolí?
2. Jedeme do nemocnice.
3. Musíme Vám dát léky.
4. Máte zlomenou nohu.
5. Nebojte se, jsem záchranář.
6. Bolest
7. Injekce
8. Sanitka
9. Vyšetřit
10. Krevní tlak

Následující část přeložte do německého jazyka. Pokud německy vůbec neumíte, napište místo odpovědi neumím.

1. Kde Vás to bolí?

2. Jedeme do nemocnice.
3. Musíme Vám dát léky.
4. Máte zlomenou nohu.
5. Nebojte se, jsem záchranář.
6. Bolest
7. Injekce
8. Sanitka
9. Vyšetřit
10. Krevní tlak

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu.

Příloha 2 Žádost o povolení výzkumu

Hlavní sestra Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje
Mgr. Jana Průchová
Klatovská tř. 2960/200i
301 00 Plzeň

V Plzni dne

Věc: Žádost o povolení sběru dat na ZZS Pk

Vážená paní magistro,

jmenuji se Lucie Marianová a jsem studentkou 3. ročníku Fakulty zdravotnických studií v Plzni, oboru Zdravotnický záchranář.

Ráda bych Vás požádala o umožnění provedení dotazníkového šetření na ZZS Pk, jehož výsledky budou použity při zpracování praktické části bakalářské práce na téma "Jazyková vybavenost pracovníků Zdravotnické záchranné služby Plzeňského kraje".

Tuto závěrečnou práci vypracovávám pod vedením Mgr. Evy Pfefferové z Fakulty zdravotnických studií v Plzni. Vzor dotazníku příkládám.

Prosím o sdělení Vašeho rozhodnutí.

S pozdravem

Lucie Marianová
Studentka 3. ročníku oboru Zdravotnický záchranář
FZS ZČU v Plzni

Vedoucí práce:
Mgr. Eva Pfefferová
Katedra záchranářství a technických oborů
Fakulta zdravotnických studií
ZČU v Plzni
E-mail: pfeffe@kaz.zcu.cz

Kontaktní údaj:
Lucie Marianová
Kosmonautů 163
Domažlice 34401
Tel.: 736268605
E-mail: Lucka.Marianova@seznam.cz

Vyjádření k žádosti:

a) žádost povolena

b) žádost zamítnuta

Odůvodnění:

Datum, podpis, razítko:

2/12 2012

Mgr. Jana Průchová

ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ
SLUŽBA
PLZEŇSKÉHO KRAJE
Klatovská tř. 2960/200i, 301 00 Plzeň
IČ: 45333009, DIČ: CZ45333009

Zdroj: vlastní

Příloha 3 Výuka cizích jazyků (výstup pro praxi)

Výuka cizích jazyků

na vyšších odborných školách zdravotnických a na vysokých školách pro výuku oboru Zdravotnický záchranář

Vyšší odborné školy zdravotnické

Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola Praha

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 6 semestrů

Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Zlín

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 6 semestrů

Soukromá vyšší odborná škola zdravotnická MEDEA, s. r. o.

Anglický jazyk Povinný 6 semestrů

Vyšší odborná škola zdravotnická Brno

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 6 semestrů

Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická Plzeň

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 6 semestrů

Vyšší odborná škola zdravotnická a Střední zdravotnická škola Ústí nad Labem

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 6 semestrů

Vysoké školy

Západočeská univerzita v Plzni

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 2 semestry

Univerzita Pardubice

Anglický jazyk Povinný 2 semestry

Vysoká škola zdravotnická Praha

Italský jazyk, Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 2 semestry

Masarykova univerzita v Brně

Anglický jazyk Povinný 2 semestry

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Anglický jazyk, Německý jazyk Povinně volitelný 2 semestry

Ostravská univerzita v Ostravě

Anglický jazyk 1,2 Povinně volitelný 2 semestry

České vysoké učení technické v Praze

Základy anglické odborné terminologie,
Základy ruské odborné terminologie Povinně volitelný 1 semestr

Technická univerzita v Liberci

Odborný jazyk anglický 1, 2, 3, 4 Povinný 4 semestry

Zdroj: vlastní