



**Výzkumný ústav bezpečnosti práce**  
Jeruzalémská 9, 116 52 Praha 1

---

## **Výzkum BOZP**

# **Sborník výsledků výzkumu Výzkumného ústavu bezpečnosti práce v roce 2005**



Praha 2005

Publikaci připravil kolektiv autorů Výzkumného ústavu bezpečnosti práce.  
Ředitel ústavu: Ing. Miloš Paleček, CSc.

© Výzkumný ústav bezpečnosti práce 2005  
ISBN 80-86973-01-8

## Obsah:

Úvod.....	4
Výzkumný záměr : BOZP – zdroj zvyšování kvality života, práce a podnikatelské kultury .....	6
Projekt 1: Pracovní pohoda a spolehlivost člověka v pracovním systému .....	8
Projekt 2: Podniková kultura – její struktura, vztahy a vlivy .....	10
Projekt 3: Management znalostí – podmínka úspěšného řízení BOZP.....	13
Projekt 4: Mediální a osvětové nástroje kultivace lidských zdrojů.....	17
Projekt č. 5: Faktory a indikátory trendů vědecko-technického rozvoje a společensko-ekonomických změn a jejich dopady do vývoje BOZP.....	20
Projekty MPSV.....	23
HS 124/04 Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR.....	23
1J 039/05 DP 1 Vliv změn světa práce na kvalitu života.....	25
1J013/04-DP1 Násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v ČR.....	29
Mezinárodní projekty.....	35
Projekt EDFORSA (Education for Safety).....	35

# Úvod

Program výzkumu a vývoje realizovaný VÚBP v r. 2005 vychází z přijaté strategie VaV BOZP na léta 2003 – 2005 i z nové strategie Evropského společenství pro oblast BOZP na léta 2002-2006 programu výzkumu a vývoje EU („Integrating and strengthening the European Research Area“) a 6. rámcového programu výzkumu EU (FP6) a je v kontextu se zásadami a cíli Národní politiky BOZP.

Výzkumný program VaV v oblasti BOZP v r. 2005 zahrnuje výzkumný záměr „BOZP - Zdroj zvyšování kvality života, práce a podnikatelské kultury“, který představuje základní výzkumný program do r. 2010. Na tento výzkumný záměr navazují a v dalších letech budou navazovat menší projekty (granty) zaměřené na dílčí, specifické problematiky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Na jejich řešení je využívána účelová forma podpory výzkumu, případně prostředky z programů EU.

V souladu s výše uvedenými dokumenty i s potřebami ČR jsou výstupy navrhovaného výzkumného záměru výrazně orientovány na cílovou skupinu malých a středních podniků, pro které je třeba:

- vyvinout efektivní nástroje a postupy pro
  - předcházení rizikům vznikajícím v pracovních systémech umožňující dostat je pod - kontrolu a vybudovat účinnou kulturu prevence rizik,
  - zvýšení uvědomění si významu bezpečných pracovních podmínek a postupů pro - zachování pracovních schopností a zvyšování kvality práce a pracovní spokojenosti,
  - efektivní poskytování informací, především malým a středním podnikům, o správné praxi v oblasti BOZP,
- vyvinout a zavést
  - účelný systém monitoringu změn faktorů ovlivňujících BOZP, ukazatelů úrovně BOZP včetně ekonomických dopadů,
  - metody stanovení a ověřování prognóz a trendů dalšího vývoje BOZP.

## Souvislosti a základní vlivy

Výzkumná činnost VÚBP je realizována v kontextu EU a národního hospodářství ČR, zaměřena na pracovní systémy i samotné pracovníky a vychází z následujících premis:

### 1. Česká republika je součástí Evropské unie

Výzkum reflektuje společné evropské zásady pro oblast BOZP a reaguje na novou strategii Evropského společenství BOZP na léta 2002-2006. Na této úrovni se jedná zejména o:

- Aktivní zapojení do mezinárodních programů výzkumů BOZP
- Posouzení změn a dopadů integračních a globalizačních procesů
- Benchmarking, prognózy a trendy vývoje BOZP

### 2. Politika BOZP je nedílnou součástí sociální politiky ČR

K cílenému prosazování žádoucích směrů a sofistikovaného celospolečenského zájmu na řešení BOZP je výzkum zaměřen na rozšiřování znalostní základny a objektivních podkladů pro rozhodovací a legislativní procesy. Podpoří Národní politiku a akční program BOZP zejména poznatky pro stanovení a formulování konkrétních priorit, klíčových oblastí, optimálních způsobů a nástrojů k dosažení stanovených cílů.

Jedná se zejména o:

- přípravu právních předpisů a navazujících prováděcích a metodických materiálů,
- sladování zájmů a racionální spolupráce sociálních partnerů (na regionálních úrovních i dalších partnerů) na všech úrovních v řešení věcných problémů BOZP (nástroje, metody, postupy aj.), rozvoj místní a regionální BOZP,
- ekonomické aspekty (snižování celospolečenských ztrát v důsledku PÚ, nemocí z povolání, zvyšování produktivity práce, motivační pobídky aj.),
- prevenci (dobrovolné preventivní programy),

- výchovu a vzdělávání (nové formy vzdělávání, celoživotní vzdělávací systém, moderní informační podpora),
- osvětu a propagaci,
- vytváření vhodných podmínek pro rozvoj BOZP v malém a středním podnikání,
- prosazování a vynucování (komplexnost, kvalita a funkčnost inspekce práce).

### 3. BOZP je nedílnou součástí každého pracovního systému

Výzkum je zaměřen na faktory ovlivňující funkčnost, zachování maximální pracovní kapacity pracovních sil, funkčnost a zdokonalování systému řízení BOZP na podnikové úrovni, spolehlivý a bezpečný výkon lidského činitele v souvislosti s uplatňováním nových způsobů organizace práce, nových technologií, materiálů, postupů apod.

Na této úrovni půjde zejména o:

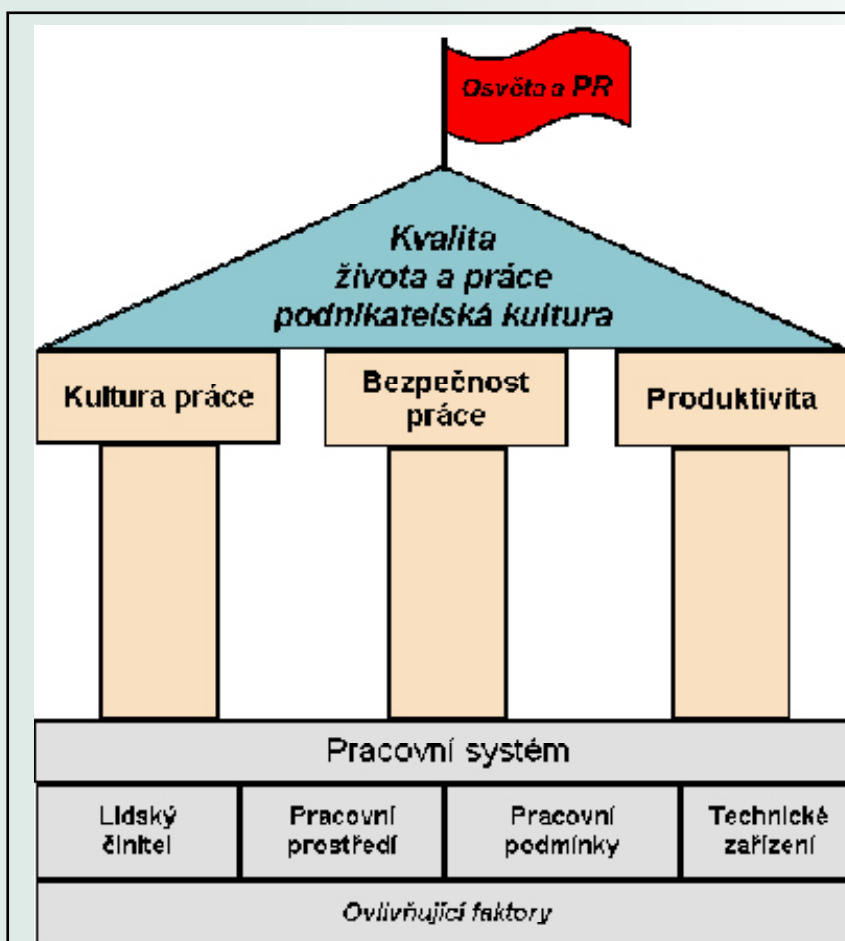
- podmínky a metody pro sladování zájmů zaměstnavatelů a zaměstnanců,
- podmínky a faktory rozvoje služeb v oblasti BOZP,
- podnikovou (organizační) kulturu a kulturu práce.

### 4. BOZP je součástí kvality pracovního života jedince.

BOZP zahrnuje fyzickou, psychickou, sociální a celkovou pracovní pohodu a je chápána jako hodnota ovlivňující kvalitu života.

Jedná se zejména o:

- identifikování nových rizik a zátěží člověka v pracovním systému (stres, mobbing, harassment.aj.),
- faktory a podmínky pracovní motivace i spokojenosti člověka v pracovním systému,
- specifické problémy vybraných sociálních skupin pracovníků (starší zaměstnanci, pracovníci se sníženou pracovní schopností aj.), jejich výchovu i vytváření pro ně vhodných pracovních podmínek,
- pozitivní změnu postoju k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a životního prostředí.



# I. Výzkumný záměr

BOZP – zdroj zvyšování kvality života, práce a podnikatelské kultury

Vedoucí projektu: Ing. Miloš Paleček, CSc.

Výzkumný záměr koncipovaný pro léta 2004 – 2010 vychází ze sociální doktríny České republiky, která považuje zajištění uspokojivých, bezpečných a zdraví neohrožujících pracovních podmínek za nedílnou součást sociální politiky státu a z přijaté koncepce vědy a výzkumu MPSV pro oblast BOZP. Cílem této koncepce odrážející přístupy uplatňované pro tuto oblast v rámci EU je výzkum, návrh a ověření prostředků směřujících k zajištění trvalého zvyšování bezpečnosti, produktivity a kultury práce. Uvedený cíl vychází z premisy, že sociální politika, jako zdroj ekonomického bohatství a kulturního rozkvětu státu, musí sledovat jak rozvoj lidských zdrojů, tak i ekonomický růst, protože ten je do značné míry limitujícím činitelem tohoto rozvoje.

Z hlediska prioritních směrů bude výzkumný záměr soustředěn zejména na výzkum:

- faktorů významně ovlivňujících bezpečnost a produktivitu pracovních systémů s prioritním zaměřením na úlohu lidského činitele (např. vliv věku, rovné pracovní příležitosti, mobbing, harassment), vliv pracovních podmínek a pracovního prostředí a vliv změn technologií a nových forem organizace práce (práce na dobu určitou, teleworking, práce na dálku aj.), na spolehlivý a bezpečný výkon pracovních činností a na pracovní pohodu,
- směrů a tendencí vývoje včetně mapování, monitorování, analyzování a identifikování stavu a úrovně bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, skutečných a objektivních potřeb praxe pro jejich cílené a efektivní uspokojování a žádoucí ovlivňování, zejména s ohledem na ekonomické (náklady a přínosy), sociálně-kulturní a environmentální souvislosti,
- postojů a chování osob k bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, vhodných způsobů a metod pozitivního ovlivňování konkrétních cílových skupin včetně motivačních stimulů,
- prostředků a nástrojů ovlivňujících spolehlivost, bezpečnost a produktivitu práce zejména v malých a středních podnicích,
- progresivních způsobů a metod napomáhajících podnikatelským i dalším subjektům zvyšovat účinnost prevence ochrany zdraví člověka i materiálních hodnot v pracovních procesech,
- optimálních strategií zvyšování vzdělanosti v oblasti BOZP.

Střednědobé řešitelské období umožňuje sledovat a hodnotit vývoj bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, identifikovat rizika a jejich změny, predikovat jejich vývoj a navrhnout vhodná korekční opatření. Je to optimální období pro strategické studie zachycující změny v oblasti BOZP v kontextu změn ve společnosti. Na tento střednědobý plán výzkumu navazují roční plány řešení dílčích projektů zaměřených na klíčové tematické oblasti a řešící konkrétní aktuální problémy.

## Cíle výzkumného záměru

Cílem výzkumného záměru na léta 2004 – 2010 je zkoumat oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci z hlediska proměn, které ji v nejbližších letech čekají v kontextu mezinárodních vazeb, vyplývajících především ze členství v EU a jejího vnitřního vývoje.

Sledování vývoje, předvídání změn a odhad jejich dopadů jsou nezbytné jak pro zajištění hospodářského růstu, tak i pro zvyšování kvality života. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci může být, podle toho, jak je řízena, jak zdrojem trvalého zvyšování produktivity práce a pracovní spokojenosti, tak i jejich brzdou. Úspěšné a účinné řízení je podmíněno znalostmi, kvalitou a dostupností relevantních informací. Jejich objektivním zdrojem by měla být právě systematická výzkumná činnost BOZP.

Pozornost bude rovněž soustředěna na sociální a ekonomické aspekty spojené se vstupem do EU a potřebou plnit požadavky směrnic EU pro oblast BOZP. Předmětem zkoumání bude postavení člověka v pracovním systému, faktory ovlivňující jeho bezpečnost a zdraví při práci i jejich vztah k produktivitě a kultuře práce.



## Struktura výzkumného záměru

Problematika bezpečnosti a ochrany zdraví při práci je značně vrstevnatá, zahrnuje a dotýká se řady vědních oborů. Proto její zkoumání vyžaduje systémový přístup respektující vliv působení relevantních faktorů ovlivňujících funkčnost a výkon pracovního systému.

Řešení probíhá v rámci pěti relativně nezávislých, ale vzájemně provázaných projektů, které navazují na výsledky výzkumů řešených v minulém období.



# Projekt 1: Pracovní pohoda a spolehlivost člověka v pracovním systému

Vedoucí projektu: RNDr. Stanislav Malý

## Úvod

Projekt řeší následující problematiku, která je věcně strukturována na výzkum:

- ergonomických řešení a spolehlivosti člověka v pracovním systému,
- kombinovaných fyzikálních faktorů pracovního prostředí,
- nových způsobů organizace práce,
- psychosociálních faktorů,
- hodnocení výkonu BOZP (indikátory výkonu).

## Průběh řešení projektu

V projektu 1 byl ukončen druhý rok jeho řešení, který byl především zaměřen na:

1. Výzkum kombinovaných fyzikálních faktorů pracovního prostředí a jejich měření.
2. Ergonomické řešení vybraných faktorů pracovního prostředí a spolehlivost pracovních systémů – metodologie přístupu k zjišťování a hodnocení spolehlivosti LČ
3. Sledování účinků sálavého tepla na výkonnost v mentálních úlohách.

U úkolu ad 1) se výzkum dostal do fáze prověřování druhé skupiny konstituant (hodnocení nerovnoměrné tepelné zátěže člověka na pracovištích) a hodnocení oděrů v ovzduší pracoviště a v interiéru budov vůbec. Bylo provedeno experimentální stanovení průběhu závislosti rozdílů stereoteplot na intenzitě sálavého tepla. Zároveň bylo dokončeno ověřování třetí verze nového stereoteploměru a vytvořena jeho finální varianta, plně použitelná v praxi za přijatelných finančních podmínek.

V úkolu ad 2) pokračovaly jak zpracování příslušných analýz k problematice spolehlivosti LČ, tak i další sběr podkladů, které jsou základem pro zpracované materiály k přehledu metod analýz lidské spolehlivosti, k chybění LČ a konečně k hodnocení uživatelského interface při řízení výrobního procesu.

Byly zahájeny práce v rámci úkolu ad 3). Úkol je zaměřen na parametry pracovního prostředí v souvislosti s nerovnoměrnou tepelnou zátěží v důsledku jednostranného sálání a proudění vzduchu a na chybování a spolehlivost člověka pod tímto vlivem. V první fázi proběhly základní experimenty v klimatické komoře, tj. 9 různých teplotních podmínek, které byly aplikovány u 20 pokusných osob.

Cílem úkolu je ověřit reakci člověka na různé druhy současně působícího radiačního a konvekčního tepla v podmínkách mírného tepelného prostředí (podle současné legislativy) prostřednictvím nejen dotazníků subjektivních pocitů, ale také pomocí zjištění chybování (spolehlivosti výkonu) člověka.

Význam úkolu je jednak v teoretické oblasti, kde by zcela unikátním způsobem měla být řešena metodika neuniformní tepelné zátěže člověka radiací, kdy výsledky konečně umožní realizaci záměru příslušných částí legislativy a jednak v experimentálním zjišťování spolehlivosti a chybování člověka v tzv. příznivých mikroklimatických podmínkách různých typů sálavého tepla. Úkol úzce navazuje na úkol ad 1).

## Přehled výstupů za rok 2005

- Úspěšně testována a ukončena třetí verze stereoteploměru
- Ověření druhé skupiny konstituant PP
- Rozšířeny experimenty v klimatické komoře k zjišťování spolehlivosti LČ
- Vytvořena pracovní verze terénní metodiky zjišťování a hodnocení spolehlivosti LČ
- Zpracována studie „Současný přístup k metodologii analýz lidské spolehlivosti“
- Vytvořen metodický postup k chybování LČ a ověřován na simulátoru
- Publikován článek v časopise Bezpečná práce
- Připravena publikace k problematice chybování a spolehlivosti člověka
- Do tisku v zahraničních časopisech jsou připraveny 2 články (International Journal of JOSE – Occupational Safety and Ergonomice, Indol Air)

## Závěr

Předpokládaný postup, průběh a výsledky výzkumu v zásadě splnily očekávání. Za celý projekt 1 byly ode-

vzdány v roce 2005 k publikaci 4 práce, z toho 3 do zahraničních časopisů. Do roku 2006 se předpokládá rozšíření experimentů v klimatické komoře. Na trh se dostávají ochranné oděvy, u nichž byla před uvedením na trh řádným způsobem posouzena shoda se základními požadavky na bezpečnost a ochranu zdraví. Praxe ukazuje, že i tyto prostředky omezují chování člověka tak, že mohou různým způsobem přispívat k fatálnímu chybování člověka za extrémních podmínek.

Mezi požadavky, které stanoví příslušná evropská směrnice (89/686/EHS), patří mimo jiné i vyloučení rušivých vlastností, nebo nejmenší možná míra omezení vykonávaných pohybů, zaujímaných pozic a smyslových vjemů.

Reálné ověření splnění těchto požadavků je někdy velmi obtížné. Sledování vlivu různých omezení, vzniklých používáním oděvů chránících proti sálavým teplotám za přesně definovaných podmínek, může přinést cenné výsledky. V první etapě se experimenty zaměří na ergonomické řešení a pokusí se objasnit případné významné rozdíly ve výsledcích testování chybovosti pokusných osob ve vybraných typech certifikovaných ochranných oděvů.

# Projekt 2: Podniková kultura – její struktura, vztahy a vlivy

Vedoucí projektu: Mgr. Jaroslav Uzel

## Úvod

„Kultura je celistvý systém významů, hodnot a společenských norem, kterými se řídí členové dané společnosti a které prostřednictvím socializace předávají dalším generacím.“

R.F. Murphy

Každé lidské společenství se vyznačuje určitými rysy, které představují kulturu dané společnosti. Kultura je způsob života skupiny lidí, zahrnující způsoby jak lidé žijí a komunikují spolu, jak se chovají, jak se odívají, jak zacházejí s mrtvými, jejich náboženství apod. Podstatným rysem je, že lidé se kultuře učí, jde tedy o soubor naučeného chování společný pro danou lidskou společnost. Je to šablona, která má předpověditelnou formu a obsah a která formuje chování a vědomí z generace na generaci.

Přístup psychologie organizace definuje podnikovou kulturu jako hodnoty a názory členů podniku, které jsou sdíleny pomocí symbolických prostředků jako jsou mýty, rituály, historiky, legendy a speciální jazyk. Nicméně psychologové se soustředují na funkční význam kultury organizace a prostředky, pomocí nichž lze s ní manipulovat, aby se zlepšila produktivita. Kultura organizace skrývá smysl pro identitu členů, usnadňuje vytváření zaujetí pro něco většího než je člověk sám, zvyšuje stabilitu sociálního systému a slouží jako prostředek k vytváření smyslu, který může řídit a formovat chování. Tyto faktory lze pak využít k vytváření identifikace s podnikem, sdělování filosofie managementu, legalizování činnosti a motivování personálu. Přístup organizační psychologie proto poskytuje koncepční můstek mezi organizačním chováním a strategickými zájmy managementu. Cílem je často modifikovat kulturu podniku za účelem ovlivnění pracovních výkonů. Předpokládá, že kulturu podniku lze rozdělit do menších komponent, které lze empiricky lépe uchopit a snadněji s nimi manipulovat. Výzkumníci v této oblasti rozlišili podnikovou kulturu do množství různých komponent, včetně kultury služeb, kultury vzájemných styků mezi lidmi a kultury bezpečnosti.

## Cíl úkolu

Smyslem řešení plánovaného projektu na období 7 let je využití zahraničních a českých znalostí a zkušeností a výzkumného potenciálu VÚBP pro zjištění stavu podnikové kultury v ČR. Z tohoto základu pomoci podnikům ve specifických českých podmínkách ke zvýšení efektivity a bezpečnosti. Hlavním cílem je výzkum, návrh a ověření nástrojů ke zvýšení kultury prevence rizik, k formování a upevňování pozitivních znaků kultur a subkultur firem, a tím přispět k zvýšeným výkonům prevence BOZP a celkové efektivity firmy.

### Další cíle řešení jsou:

- vymezení faktorů a vypracování modelů systému indikátorů mapujících stav a úroveň kultur ve firmě, zejména vazeb na prevenci BOZP a celkovou efektivitu firmy
- identifikace klíčových bariér trvalého zvyšování kultury práce
- metodologické otázky zkoumání kultury
- rozšiřování a podpora efektivního transferu nových informací o kultuře práce a jejím významu především malým a středním podnikům
- podpora spolupráce a komunikace v této znalostní oblasti mezi různými zainteresovanými subjekty (sociální partneři, výzkumná centra, školy a další cílové skupiny).

### Cílem dílčího úkolu na rok 2005 je:

- Prohloubení a rozšíření mapování současného stavu poznatků v zahraničí a ČR
- Příprava a průběžné ověřování vhodných nástrojů pro poznávání determinant kultury a úrovně kultury podniků
- Transfer nových poznatků do výrobních podniků
- Příprava terénního šetření
- Návrh strategií, metody a metodik výzkumu včetně SW podpory - ověření

## Výstupy

V roce 2005 byly provedeny následující činnosti a vypracovány ucelené materiály:

- Pracovní materiál - Podniková kultura – její struktura, vztahy a vlivy
- Výběr, překlad, převod a úprava inventáře OCI

- Návrh a vypracování programového vybavení pro skenování a základní vyhodnocení inventáře OCI
- Návrh a vypracování programového vybavení pro skenování a základní vyhodnocení inventáře KPNF (část C)
- Ověřovací sonda inventáře OCI
- Empirické ověření Inventáře KPNF (část C))
- Transfer nových poznatků celkem 90 auditorů BOZP, 2 podniky a jedna mezinárodní konference
- Byla připravena do tisku brožura: „Firemní kultura – její význam pro management, bezpečnost a ochranu zdraví při práci“

## Průběh řešení

Na základě uspokojivých výsledků a zkušeností z ověřování KPNF (část A a B), PNP – 99 a 25 pohledů byla evidentní potřeba zaměřit pozornost na zjišťování behaviorální stránky organizací. V posledních letech byly v zahraničí publikovány desítky dotazníkových metod zaměřených na zjišťování determinant firemní kultury. Jen zlomek je zaměřen na behaviorální stránku organizace. Např.: Matsumoto našel ve sledovaných dotaznících jen tři zaměřené na měření organizační kultury v rovině chování a norem chování. Ostatní byly zaměřeny na hodnoty a názory. Navíc jsou většinou zaměřeny na specifické podmínky daného výzkumu nebo firmy. Nesplňují náš požadavek univerzálnosti. Na základě analýzy a hodnocení průzkumu zahraničních pramenů jsme vybrali Index charakteru organizace (OCI), který splňoval svým zaměřením naše požadavky. Tento inventář sestavil William Bridges. Umožňuje rozpoznat charakter organizace a jeho klíčových útvarů (pracovišť). Charakter organizace určuje, za co se organizace považuje a jak jedná. Charakter organizace podobně jako typ jednotlivce lze rozdělit do 16 základních typů. Stejně jako charakter jednotlivce i charakter organizace určuje způsob jak vnímá svět a jak typicky reaguje. Index OCI pracuje s následujícími dimenzemi:

- Extroverze – Introverze vyjadřuje orientaci organizace hlavně ven, nebo orientaci převážně dovnitř
- Smysly – Intuice vyjadřuje jak se získávají informace, zda se preferuje smyslové vnímání, nebo intuice
- Myšlení – Cítění vyjadřuje jakému způsobu zpracování informací a rozhodování se dává přednost, zda racionální analýze nebo především citům
- Soud – Vnímání informuje o sklonu organizace jednat s vnějším světem s převahou úsudku nebo s převahou vnímání

Uvedené dimenze se zjišťují pomocí inventáře o 48 tvrzeních. Metoda umožňuje optimalizovat vzájemné pochopení charakteru kooperujících složek organizace, složení týmu i interakci mezi jednotlivými útvary.

Charakter organizace je jako textura dřeva. Žádná textura dřeva není dobrá nebo špatná, ale některé textury dokáží snášet vysoký tlak, jiné druhy odolávají ohybovým nebo střížným silám a další jsou zase nádherné a hodí se na ně jemný lak. Některé textury jsou příliš měkké nebo tvrdé, příliš lehké nebo těžké pro určitý účel, ale každá má nějaký účel, pro který se dobře hodí.

Tento systém klade vedle sebe šestnáct základních typů osobností, které byly původně představeny velkým švýcarským psychologem Carlem Jungem a které dále rozvíjely dvě americké ženy, Katharine Cook-Briggsova a Isabela Briggs-Myersová. Tato dvojice matka-dcera vytvořila Indikátor typů Myersové-Briggsové, neboli MBTI, k označení typu jednotlivce.

Podobně jako u typu osobnosti lze charakter organizace stanovit s určitým stupněm objektivity. Index charakteru organizace, OCI, dělá pro organizace totéž, co dělaly Briggsova a Myersová pro jednotlivce. Podniky mají malý zájem o dotazníkové akce mezi svými zaměstnanci. Čím je dotazník delší a čím více směřuje do konkrétních skutečností ve firmě, tím menší je obvykle ochota majitelů nebo managementu. Přesto se nám po dvou letech podařilo navázat spolupráci s firmou (mimopražská výrobní a montážní firma s 150 zaměstnanci, s působností po celém území ČR), která byla ochotna nechat nasnímat od svých zaměstnanců KPNF včetně části C a další dotazníky (25 pohledů a OCI). KPNF část C nazývaná inventář Naše firma (NF) se skládá z 20 tvrzení a rozsáhlého systému uzavřených nebo polootevřených odpovědí. Provedená sonda prokázala schopnost NF postihnout míru shody názorů na nepsané a oficiálně nesdělované problémy. V daném podniku se ukázala malá shoda mezi názory vedení a techniků na vizi, hodnoty a strategii firmy. Firmě byly formou prezentace sděleny výsledky a návrhy opatření ke zlepšení sdílení firemní kultury.

V rámci distančního studia auditorů BOZP provádíme transfer poznatků o poznávání firemní kultury. Po instrukci jsou auditori schopni nasnímat na několika skupinách v jedné firmě KPNF (část A a B) a OCI. Máme

tak k dispozici poměrně bohatý a pestrý srovnávací materiál. Hledáme stále podniky, které by byly ochotny nechat nasnímat celou stávající baterii dotazníků na zjišťování parametrů firemní kultury. Transfer nových poznatků o poznávání a optimalizaci firemní kultury jsme přednesli na mezinárodní konferenci BOZP v Ostravě. Na základě této přednášky projeví zájem o společný výzkum pracovníci FBI. V rámci transferu nových poznatku je připravena do tisku brožura: „Firemní kultura – její význam pro management, bezpečnost a ochranu zdraví při práci“. Brožuru vydá NIVOS – VÚBP Praha.

## **Závěr**

Byl splněn předpokládaný rozsah prací na realizaci úkolu. Vyrovnaný důraz byl kladen na poznatkovou a metodologickou část, empirický výzkum i transfer nových informací do českých podniků. O dosavadních poznatcích a výsledcích byla podána obšírná informace v rámci mezinárodní konference BOZP 05 na Technické univerzitě Ostrava. Naše přednáška a následná diskuse proběhly pod názvem „Firemní kultura – její význam pro management, bezpečnost a ochranu zdraví při práci“. V rámci distančního nadstavbového studia „Auditor systému řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“, pořádaného oddělením NIVOS – VÚBP byli frekventanti studia obeznámeni s Inventářem Krátký profil naší firmy (část A a B) a s inventářem Index charakteru organizace (OCI). Vyzkoušeli si expozici inventářů a spolupráci s VÚBP při jejich vyhodnocení a interpretaci. (Proběhly tři běhy DNS celkem s 90 účastníky.) Byla navržena 1. verze kontrolního listu pro hodnocení úrovně bezpečnosti podniku. V příštím roce zvážíme použití tohoto schématu jako východiska pro konstrukci dotazníku kultury bezpečnosti. Dosavadní výsledky svědčí pro to, že daná problematika je v USA i EU stále v plném rozvoji poznatkového pokroku a širokého využívání v efektivních podnicích orientovaných na dlouhodobé strategické cíle. Ukazuje se proto žádoucí dále prohloubit a rozšířit zmapování situace v ČR s využitím poznatků, zkušeností a nástrojů získaných řešením stávajícího projektu, i v dalším řešitelském období.

# Projekt 3: Management znalostí – podmínka úspěšného řízení BOZP

Vedoucí projektu: PhDr. Milada Švecová

## Úvod

Projekt řeší management znalostí v rámci systému, ve kterém jsou přesně stanoveny toky informací, rovněž tak transformační proces, kde jsou definovány vztahy mezi pojmy data – informace – znalosti – vědomosti – vědecké poznatky. Výzkumná činnost v rámci managementu znalostí zároveň obsahuje rozsáhlou množinu aktivit – od tvorby těchto znalostí, jejich shromažďování, až po sdílení a využití.

Úroveň zpracování znalostí v jednotlivých dílčích úkolech pak určuje cílová skupina, pro kterou jsou určeny. Z tohoto důvodu musí být znalosti relevantní:

- pro učící se osoby v rámci e-learningových kurzů, kde jsou znalosti transformovány v poznatky, vědomosti.
- pro odbornou veřejnost využívající webové stránky a služby Kontaktního centra, kde se pracuje se základními informacemi, tak i znalostmi o BOZP. Právě v této skupině jsou vysoce hodnoceny zveřejňované implicitní informace k vyžádané problematice.
- pro cílovou skupinu výzkumných pracovníků, kde jsou znalosti transformovány ve výzkumné poznatky, které jsou obsahem výzkumných zpráv a projektů zařazených v rámci informačního systému podpůrných a výzkumných projektů.

## Průběh řešení projektu

V projektu managementu znalostí byl ukončen druhý rok jeho řešení, který byl především zaměřen na vytvoření určitých modelů činností v rámci tohoto systému. Jednalo se o vytvoření modelu zdrojové základny, Kontaktního centra i modelu bází Informačního systému podpůrných a výzkumných projektů. V rámci dílčího úkolu zaměřeného na vzdělávání byl připraven návrh e-learningového kurzu pro DNS.

Při řešení úkolů stanovených pro rok 2005 se vycházelo z výsledků dosažených v roce 2004. Tento rok byl prvním rokem řešení výzkumného záměru, proto bylo nutné nejprve analyzovat a mapovat situaci, stanovit řešení základní problematiky a rozvržení výzkumné činnosti do roku 2010.

Na konci minulého roku byl vypracován pilotní projekt managementu znalostí, který definoval tento systém včetně jeho komponentů a určil proces transformace znalostí do výstupních bloků – do vzdělávání, do Kontaktního centra, na stránky informačního serveru jako hlavního výstupního bloku systému i do posledního bloku, tj. do databázového střediska podpůrných a výzkumných úkolů. V rámci tohoto projektu byly stanoveny jak jeho jednotlivé etapy, tak základní problémy i přednosti managementu znalostí, na které je třeba se soustředit v jednotlivých letech.

### V roce 2005 pak byly splněny stanovené cíle:

- implementace e-learningu do distančního nadstavbového studia VÚBP;
- navržení modelu zdrojové základny, plně provázaného se systémem managementu znalostí v oblasti BOZP;
- v rámci zdrojové základny modelování dvaceti základních komponentů a definování jejich vzájemných procesních vztahů;
- návrh na implementaci tezauru do systému zdrojové základny;
- zmapování a získání všech dostupných projektů a dalších výstupů z domácích (např. granty, resortní programy) i mezinárodních (bilaterální) spolupráce v oblasti BOZP;
- navržení efektivního systému využívání informací a poznatků z projektů v oblasti BOZP pro praxi.

## Přehled výstupů za rok 2005 v rámci jednotlivých DÚ

DÚ 3.1: Systém celoživotního vzdělávání v oblasti BOZP a e-learning jako nástroj pro jeho podporu

### 1. Metodika postupu přípravy e-learningového obsahu DNS

Zpracování formálních a věcných požadavků na přípravu vzdělávacího obsahu DNS formou e-learningu a stanovení organizace postupu (viz etapová zpráva, příloha 3.1.1).

2. Uplatňování nových metod a technologií ve vzdělávání, zvláště pak ve vzdělávání dospělých  
Teoretická linie v rámci e-learningu průběžně sleduje stav a vývojové trendy v uplatňování nových metod a moderních informačních a komunikačních technologií ve vzdělávání dospělých a zejména v elektronickém vzdělávání vč. e-learningu. Výstupy teoretické linie jsou zpravidla studie a analýzy (viz etapová zpráva, příloha 3.1.2).
3. Návrh technického řešení DNS formou e-learningu a příprava e-learningového obsahu DNS  
Uvedená vývojová linie se zabývá praktickým využitím nových metod a moderních informačních a komunikačních technologií pro vzdělávací programy VÚBP a zde konkrétně jde o e-learningové řešení DNS. Zpracované výstupy specifikují požadavky na celkové řešení „e-learningového“ DNS, t.j. na:
  - volbu forem a metod vzdělávání (kombinace e-learningu a prezenčních forem studia – tzv. blended learning)
  - volbu prostředí, v němž bude vzdělávání probíhat (řídící e-learningový systém – LMS)
  - pojetí obsahu DNS vzhledem ke kombinování prezenčních a ostatních forem studia (kdy bude využito e-learningu a kdy půjde o jinou formu vzdělávání) (viz etapová zpráva, příloha 3.1.3 a 3.1.4).
4. Seminář BGAG  
Dne 21.4. 2005 byl uspořádán ve VÚBP pracovní seminář, na kterém odborníci z BGAG v SRN předávali na příkladu vzdělávacího programu „Odborník pro bezpečnost práce (Fachkraft)“ své zkušenosti se vzdělávacími programy, které jsou kombinovanou formou studia (prezenční studium podporované e-learningem a službami e-learningu jako jsou tutoring, call centrum a help desk) (viz etapová zpráva, příloha 3.1.5).
5. Kritéria doporučená pro vývoj e-kurzu  
Kritéria jsou součástí zkušeností Berufsgenossenschaftliches Institut Arbeit und Gesundheit (BGAG) s e-learningem a budou vzata v úvahu i v souvislosti s implementací e-learningu do distančního nadstavbového studia VÚBP (viz etapová zpráva, příloha 3.1.6).
6. Vyhodnocení podmínek pro zavedení a řízení elektronického vzdělávání (podmínky pro organizační zajištění DNS formou e-learningu ve VÚBP)
7. Vyhodnocení podmínek bylo provedeno dvěma způsoby: jako analýza připravenosti a SWOT analýza. Cílem hodnocení bylo zjistit, zda Výzkumný ústav bezpečnosti práce je připraven realizovat projekt vzdělávání metodou e-learningu (viz etapová zpráva, příloha 3.1.7).

### DÚ 3.2: Vytvoření sjednocené zdrojové základny pro oblast BOZP

8. Model zdrojové základny  
Návrh modelu zdrojové základny, plně provázané se systémem managementu znalostí v oblasti BOZP. Pro zpracování byl vybrán jako ideální princip „tří architektur“, který je založen na řešení problému ve třech úrovních – konceptuální, technologické a implementační (viz etapová zpráva, kap. 3).
9. Modely jednotlivých komponentů zdrojové základny  
Zpracování modelů jednotlivých komponentů zdrojové základny s určením předpokládaného vývoje a projektové vazby mezi databázemi (viz etapová zpráva, kap. 3.2)
10. Implementace tezauru BOZP do zdrojové základny  
Tezaurus je z hlediska technologického jednou z databází zdrojové základny a řeší především velmi důležitou složku celého systému – tj. vyhledávání nad všemi databázemi zdrojové základny (viz etapová zpráva, kap. 3.3).

### DÚ 3.3: Inovace portálu BOZPinfo a vytvoření Kontaktního centra pro BOZP

11. Model Kontaktního centra BOZP  
Návrh modelu Kontaktního centra BOZP v rámci BOZPinfo ve vztahu ke Zdrojové základně VÚBP, které bude sloužit podnikatelům především z oblasti malých a středních podniků, živnostníkům a bezpečnostním technikům.
12. Oborový portál BOZPinfo a Koncepce informačního serveru BZP.cz pro podnikatele  
Hlavním výstupem zde je návrh koncepce vytvoření informačního serveru zaměřeného především na cílovou skupinu MSP a OSVČ (dále podnikatelé), kterým bude přinášet důležité informace pro jejich činnost a usnadní jim orientaci v labyrintu legislativních požadavků v oblasti BOZP. Dále byly zpracovány výsledky provozu BOZPinfo.

DÚ 3.4: Implementace poznatků z oblasti BOZP získaných v rámci spolupráce s Evropskou unií a mezinárodními organizacemi do praxe.

#### 13. Podklady pro databázi výsledků výzkumu

Databáze obsahuje informace a poznatky o projektech jak na národní, tak i na mezinárodní úrovni. Na národní úrovni máme v současnosti získané informace o 34 grantech a 12 výzkumných záměrech, které jsou opatřeny i metadaty pro vstup do systému AiP Safe.

#### 14. Publikační činnost

Průběžné výsledky monitoringu a rešerší vztahujících se k projektům a programům Evropské unie a České republiky jsou publikovány pomocí systému Genesis na oborový portál [www.BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz). V současnosti je zde k danému tématu možno nalézt 24 článků.

#### 15. Návrh informačního systému podpůrných a výzkumných projektů a tvorba metadat

Všechny tři databáze informačního systému budou zpřístupňovány přes portál [www.BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz), přičemž pro ukládání jednotlivých dat je určen digitální archiv AiP Safe. Pro tyto účely byly nadefinovány šablony pro jednotlivé druhy a typy údajů. V současnosti jsou tímto způsobem zpracovány veškeré vstupy pro databázi výsledků i článků. Konkrétně se jedná o 126 informačních zdrojů.

#### 16. Databáze expertů

Vypracování podkladů pro databázi expertů. Jedná se o přehled odborníků, kteří se účastnili jednotlivých projektů. Tyto podklady vznikly na základě rešerší a kontaktování daných pracovišť.

#### 17. Dotazníková akce

Formou dotazníků byly mapovány další projektové aktivity oslovených pracovišť.

## Závěr

Každý dílčí úkol přináší specifické výsledky, které jako celek se drží vytýčeného zadání, kde management znalostí je podmínkou úspěšného řízení BOZP. V tomto roce byly tedy navrženy určité projektové modely a vypracovány návrhy e-learningových kurzů, v následujícím období půjde především o jejich realizaci.

Hodnocení dosažených výsledků a výhledy do dalších etap řešení:

Při řešení dílčího úkolu 3.1 byly vyhodnoceny podmínky pro zavedení a řízení elektronického vzdělávání a shrnuty předpoklady připravenosti Výzkumného ústavu bezpečnosti práce realizovat projekt vzdělávání metodou e-learningu. Pro rok 2006 byly vytýčeny tyto cíle:

- teoretická příprava vývojového týmu pilotních kurzů
- teoretická a praktická příprava realizačního týmu e-learningu
- příprava na provoz e-learningu
- stanovení postupu přípravy kurzů DNS pro e-learning
- postupný vývoj pilotních kurzů DNS formou e-learningu pro oblast BOZP

V rámci dílčího úkolu 3.2 byl sestaven model zdrojové základny a byly splněny všechny předpoklady k realizaci zkušebního provozu pěti vytipovaných databází zdrojové základny BOZP v roce 2006. Ovšem již nyní stojíme před problémem přesného definování priorit dalšího postupu a vymezení oblastí výzkumné činnosti, které je nutné podpořit v rámci projektu managementu znalostí. Dosud se vývoj ubíral cestou projektování zdrojové základny, nyní však je nutné soustředit se i na obsahovou složku. Proto v rámci naší výzkumné činnosti v roce 2006 plánujeme zaměřit se na vytvoření podpůrné základny, která by navázala na zkušenosti získané při tvorbě Terminologického slovníku BOZP a zpracovávala hesla z oblasti BOZP. Současně je třeba podpořit vyhledávací proces v rámci zdrojové základny. Zde by se pokračovalo s tvorbou tezauru, který by byl též dalším prvkem této základny a dále se hledaly nové cesty formou fulltextového vyhledávání popřípadě použitím dataminingových metod.

Dílčí úkol 3.3 řešil během roku 2005 základní problémy vzniklé v procesu koncipování činnosti Kontaktního centra. Byl vytvořen model tohoto centra a pro rok 2006 byly stanoveny směry dalšího rozvoje zaměřené na poskytování cílených a návodných informací pro největší cílové skupiny portálu. Dále jsou zde řešeny problémy dalšího inovačního procesu i provozu informačního portálu BOZPinfo.

Pro informační systém, který je řešen v dílčím úkolu 3.4, se předpokládá do budoucna jeho napojení na sku-

piny odborníků i ostatních zájemců jak z výzkumné, tak i podnikatelské sféry a tím i zlepšení vzájemné komunikace a informační průchodnosti. Optimální situací by bylo, kdyby přímo sám autor poznatku byl schopen vypracovat jeho zjednodušenou a zhuštěnou formulaci doplněnou jasnými identifikátory, která by se přímo zařadila do databáze informačního systému. Zároveň by se tak usnadnilo zapojení zúčastněných subjektů do mezinárodní spolupráce. Budovaný informační systém bude otevřený a díky internetovému prostředí i dobře dostupný.

Jestliže hodnotíme celkovou úroveň zpracování výzkumných úkolů, můžeme konstatovat, že byly dodrženy

# Projekt 4: Mediální a osvětové nástroje kultivace lidských zdrojů

Vedoucí projektu: Bc. Miloš Mostecký

## Úvod

Úsilí o zdravější a bezpečnější pracovní prostředí a vytváření prostředků k jeho dosahování je součástí všeobecného civilizačního trendu dnes více než dříve ovlivněného globalizací a vzájemným kulturním střetáváním. Kvalitativní posun v informačních technologiích a jejich využití přináší významné změny také v oblasti komunikace a vynucuje si jiné přístupy ve využití tradičních i moderních mediálních a osvětových prostředků. Rozšiřují se komunikační pole, posilují se operativní komunikační prostředky, proměňují se subjekty komunikačních procesů a dochází ke změnám jejich efektivnosti v tvorbě veřejného mínění, postojů a jednání.

Nejde samozřejmě jen o nové informační technologie jako bezprostřední zdroje informací pro příjemce. Také tradiční prostředky jsou poznamenány nástupem informačních technologií, čímž se mění jejich funkce ve smyslu způsobů působení i účinnosti. Informace šířené tradičními prostředky masové komunikace se dostávají do širšího kontextu sdělení a aktivit – nejlépe je to vyjádřeno v marketingovém působení, ve kterém se uplatňuje komplex nástrojů s cílem ovlivnit potenciálního spotřebitele. Marketingové zásady a aktivity a s nimi propagační působení se rozšiřují z oblasti ekonomiky ziskových organizací na organizace neziskové případně do oblastí ziskových organizací, které s tvorbou zisku nejsou spojovány.

Z těchto důvodů se oblast šíření informací stala předmětem permanentního výzkumu a ověřování používaných způsobů masové komunikace. Protože se masové působení stalo samozřejmou součástí standardních manažerských praktik také neziskových organizací a v oblastech, které nejsou s tvorbou zisku spojovány, je nutné nabízet odpovídajícím skupinám řídicích pracovníků vzory optimálních postupů komunikace s veřejností a propagace, prosazovat jejich užití a obecně kultivovat masově komunikační působení. I když získané poznatky jsou uplatňovány a zdokonalovány v oblasti ziskových organizací a ziskových aktivit, je možno principy propagace, reklamy a public relations úspěšně využít i v oblasti BOZP.

Ve shodě s obecnými poznatky marketingu a masové komunikace je i účinnost osvěty a propagace BOZP determinována vytvořením komplexního, dobře strukturovaného a vyváženého komunikačního mixu. Ten představuje vzájemné provázání a vyladění žádoucích obsahů sdělení, skupin osob, které mají být příjemci sdělení, a způsobů předání sdělení. Vytváří se tak model komunikace, jejich obsahů a nástrojů s časově limitovaným užitím. Tento model je nutné průběžně ověřovat a aktualizovat v kontextu s vnějšími i vnitřními podmínkami vývoje kulturně společenského a sociálně ekonomického prostředí vzhledem k potřebám a cílům, které subjekty masové komunikace a propagace mají a reprezentují.

V roce 2005 bylo řešení projektu 4 zaměřeno na zpracování vzorového projektu propagační kampaně, který byl spojen s probíhající kampaní Evropský týden BOZP, s tématem hluk a protihluková ochrana. Tím došlo k vhodnému propojení komunikačních nástrojů a technik s konkrétním tématem a zpracování mohlo dosáhnout takové podoby a dostupit takovému stupni rozpracovanosti, že bylo následně možné postupy v reálných podmínkách začít ověřovat.

Návrh projektu propagační kampaně navazuje na výsledky zpracované v rámci řešení tohoto projektu v roce 2004. V tomto roce, tj. v roce 2005, bylo řešení zaměřeno především na založení a systemizaci poznatkové databáze v oblasti komunikačního prostředí, jeho struktury a nástrojů komunikace. Byly uskutečněny výchozí analýzy odpovídajících případových studií a PR projektů, sociální struktury obyvatelstva a potenciálních zájmových skupin, zejména ve vztahu k BOZP a zahájen podrobný výzkum, ve kterém byly zjištěny parametry výchozího komunikačního prostředí.

## Dílčí úkoly zpracované v roce 2005

### DÚ 4.1 SWOT analýza propagace BOZP

SWOT analýza výchozího komunikačního prostředí sloužila jako základ pro formulaci strategických cílů a rozvojových aktivit v oblasti propagace BOZP. Byla vytvořena na základě studia dostupných pramenů a formulované charakteristiky byly dále posuzovány a doplňovány skupinou expertů.

### DÚ 4.2 Soupis informačních zdrojů

Soupis informačních zdrojů vycházel z elektronických databází, z tiskovin veřejně publikovaných i tiskovin neveřejných, účelových. V soupisu jsou dále dokumenty jako jsou zprávy z výzkumů, statistiky,

oficiální právní dokumenty apod. Na základě studia těchto dokumentů byl vytvořen projekt propagační kampaně.

#### DÚ 4.3 Návrh projektu public relations zaměřeného na vyvolání pozornosti a vzbuzení zájmu o BOZP

Návrh projektu public relations (PR) je organicky navázán na projekt propagační kampaně. Tento projekt je koncipován jako souhrn všech skutečností které ovlivňují oblast PR a je nutné na ně v řízení PR reagovat.

Jednotlivými cíli v projektu public relations bylo:

- upozornit na význam hluku pro zaměstnavatele a zaměstnance, jeho výkon a na zdravotní komplikace, které dlouhodobá hluková expozice přináší.
- vytvořit povědomí o nutnosti a způsobech řešení problematiky hluku a protihlukové ochrany, s důrazem na manažery malých a středních podniků.
- posilovat právní vědomí (znalosti) o ochraně proti hluku.

V souboru činností, nutných při vykonávání Public relations, je jednak zastoupena skupina řídicích a organizačních činností a jednak skupina činností orientovaných na vlastní formy sdělování.

Formy public relations:

- a) monitoring tisku a obsahová (hodnotová) analýza
- b) tiskové zprávy
- c) vlastní články a účast na pořadech
- d) tiskové konference
- e) individuální kontakty s novináři (novinářem), pro odborné časopisy a pro speciální skupiny recipientů
- f) přítomnost novinářů (novináře) při akcích jako jsou např. pokusy, měření resp. inspekce bezpečnosti práce v organizacích, které k tomu dají souhlas.

#### DÚ 4.4 Návrh projektu propagační kampaně „Hluk a protihluková ochrana“

Projekt propagační kampaně byl formulován v nejširší variantě (posuzováno podle počtu cílových skupin a rozsahu propagačních nástrojů), protože projekt plnil dvě zadání. Prvním bylo vytvořit podklad pro reálné vedení propagační kampaně, druhým vytvořit vzor pro postup tvorby obdobných projektů.

Struktura prezentovaného projektu propagační kampaně:

- cíle kampaně
- charakteristika předmětu kampaně
- analýza kulturního, sociálního a sociálně psychického prostředí, ve kterém má být kampaň uskutečňována na základě informací z dostupných empirických výzkumů
- SWOT analýza dosavadních způsobů propagace a připravenosti odpovědných subjektů
- definice cílových skupin, na které bude propagační úsilí zaměřeno
- formulace jednotlivých sdělení, která mají být předána
- vytvoření komunikačního mixu a návrh jednotlivých prostředků komunikačního mixu
- způsoby zpětné vazby
- finanční náklady a rozpočet
- časový harmonogram.

Součástí realizace projektu bylo zajišťování zpětné vazby propagačnímu působení. V rámci projektu byla uskutečněna řada empirických šetření:

- reprezentativní výzkum zaměřený na ekonomicky aktivní populaci (podsoubory jako hlavní cílové skupiny)
- monitoring tisku, vysílání českých televizí a rozhlasových stanic
- návštěvnost www stránek BOZPinfo.cz, BZP.cz, případně jiných
- průzkumy na výstavách
- přihlášky do soutěží „Správná praxe“ a „Bezpečný podnik“.

## Závěr

Při celkovém posouzení přínosů práce na úkolu Mediální a osvětové nástroje kultivace lidských zdrojů lze konstatovat, že odpovídají stanoveným cílům pro rok 2005.

V tomto roce se v obecnějším vyjádření podařilo přejít z roviny základního vymezení problému a ověřování možností do roviny ověřování základních postupů, které se používají při záměrném ovlivňování lidí, tak jak byly formulovány v marketingu a marketingové komunikaci. Součástí prací bylo samozřejmě uzpůsobení běžně využívaných postupů pro oblast, která nemá ziskové vyústění, tj. pro oblast sociálního marketingu a sociální reklamy, kam práce na propagaci BOZP patří. Toto uzpůsobení se netýkalo jen tvorby projektu propagačních kampaní a projektu public relations, ale také dalších činností jako byla realizace SWOT analýzy a zjišťování účinnosti propagačního a reklamního působení.

V roce 2005 byla chápána tvorba projektu propagační kampaně „Hluk a protihluková ochrana“ jako určující. Projekt byl koncipován tak, že jeho obsah i struktura částí se stávají vzorem pro další možné kampaně. V obsahu a struktuře je proto zachyceno vše, co projekt obsahovat má a dále je uvedeno, jakou podobu mají mít jednotlivé části.

Samostatnou částí, ovšem organicky propojenou s projektem kampaně je projekt public relations k témuž tématu. Tento projekt je vodítkem pro systematickou práci těch, kteří budou mít oblast public relations BOZP na starosti.

Výchozím bodem manažerských projektů je hodnocení, často prostřednictvím metody SWOT analýzy. Proto bylo hodnocení výchozí situace pro propagační kampaň provedeno touto metodou. SWOT analýza byla provedena ve vztahu k přesně definovanému úkolu i k přesně definovanému subjektu.

Nedílnou součástí projektu propagační kampaně Hluk a protihluková ochrana a také důležitým úkolem o sobě bylo mapování účinnosti kampaně a zajištění zpětné vazby od recipientů k řídicím subjektům kampaně. Pro zjištění odezvy kampaně bylo zvolena řada technik, protože jen kombinací a vzájemným doplňováním informací lze získat relativně dobrou informaci.

V příštím roce povede postup prací k ještě větší konkrétnosti, tj. přesunout se od problému tvorby projektu na praktické problémy realizace. Tak jako v roce 2005 byl tématem hluk a ochrana proti hluku bude v roce 2006 tématem Mládež a BOZP, který je tématem Evropského týdne BOZP.

# Projekt č. 5: Faktory a indikátory trendů vědecko-technického rozvoje a společensko-ekonomických změn a jejich dopady do vývoje BOZP

Vedoucí projektu: Ing. Vladimír Janoušek, CSc.

## Úvod

Řešení projektu vychází z poznatku, že přístup k BOZP, chápáný jako proces plnění požadavků bezpečnostních a zdravotních předpisů, je nadále pro současný komplexní společenský a technický vývoj společnosti omezující. Problematika BOZP je rozšiřována na celou oblast pracovních podmínek, vnímaných jako výsledek působení podnikové kultury, společenského a hospodářského vývoje. Tyto faktory společně utvářejí koncept kvality pracovního života (KPŽ). K dosavadním izolovaným charakteristikám pracovních podmínek KPŽ přidává komplexní pohled, který pomůže hlubšímu rozpoznávání jevů v této oblasti, sledování vývojových trendů a přispěje k jejich řízení.

## Cíl projektu

Projekt 5 má průřezový charakter a je zaměřen na stanovení vhodných faktorů a indikátorů trendů společenského a hospodářského vývoje, které charakterizují úroveň kvality pracovního života a které se podílejí na tvorbě pracovních podmínek. Jedná se tedy o tři hlavní směry při naplňování celkových cílů projektu, a to identifikování směrů a trendů BOZP, definování nástrojů a metod pro hodnocení a usměrňování BOZP, vypracování modelu systému indikátorů stavu a úrovně BOZP.

## Řešení projektu v roce 2005

V první etapě řešení v roce 2004 se výzkum zaměřil na formulování teoretických východisek, na terminologické otázky, rozšíření znalostní a datové báze pro řešení projektu, provedení sekundárních analýz výsledků již provedených studií dotýkajících se předmětu řešení a plánování vývoje projektu. Konkrétním cílem v roce 2004 bylo vymezení základních souvislostí BOZP na makro i mikroúrovni, zpracování přehledu možných a existujících indikátorů reflektujících i ovlivňujících kvalitu pracovního života. Vypracován byl zejména soubor mentálních map (pracovní podmínky, pracovní prostředí, kultura práce, lidský činitel); přehledová studie na téma „práce“ v sociologických výzkumech a výzkumech veřejného mínění v ČR od r. 1989; sekundární analýza dat z výzkumů veřejného mínění v ČR k dané problematice; sestavení žebříčku hodnot pracovního života (výsledky focus groups – experti, vybraná cílová skupina) jako podklad pro zpracování projektu šetření kvality pracovního života a také identifikační listy jednotlivých faktorů jako základ pro zpracování kmenových listů indikátorů.

Pro řešení v roce 2005 bylo hlavní činností a nosným cílem vytvoření výzkumného nástroje a jeho použití v reprezentativním terénním šetření „Kvalita pracovního života“ v ČR. Terénní šetření bylo realizováno v týdnu od 12. do 19. září 2005. Dotázáno bylo 1063 respondentů reprezentujících ekonomicky aktivní populaci starší 15 let. Respondenti byli vybráni kvótním výběrem – pohlaví, věk, vzdělání, velikost místa bydliště a region (NUTS 2). Šetřením získaný soubor originálních primárních dat o subjektivně vnímané kvalitě pracovního života v ČR bude dále v roce 2006 průběžně zpracováván a vyhodnocován (realizace třídění vyššího stupně).

Pro informaci lze uvést některé poznatky, resp. názory a postoje našich občanů. K nejdůležitějším pracovním hodnotám v ČR v současnosti patří ocenění pracovníka za práci (výška platu nebo mzdy, spravedlivost v odměňování, celková spokojenost a pohoda při práci, jistota zaměstnání, vztahy na pracovišti (chování nadřízeného, vztah s nadřízeným, vztahy z kolegy). Zcela nevýznamné a nejméně důležité se respondentům jevílo působení odborů na pracovišti(!). Necelá polovina pracujících (46 %) má pocit, že jejich zaměstnavatel šetří za každou cenu (i na BOZP). Téměř stejný podíl (45 %) si myslí, že v televizi by mělo být více informací o následcích porušení bezpečnostních předpisů. S výrokem přijímám rizikovou a nebezpečnou práci, když je dobře zaplacená jen mírně převážil nesouhlas (37 %: 40 %)! Častěji lidé charakterizovali svoji práci jako psychicky namáhavou, náročnou, jako rychlou, ve vysokém pracovním tempu. Zodpovědnost za bezpečnost práce a ochranu zdraví při práci by měl nést stát, zaměstnavatel i sám zaměstnanec. Největší díl zodpovědnosti připisují respondenti zaměstnavateli (průměr 5,69 ze sedmi škálové stupnice), státu (4,86) a nejmenší sami sobě (4,81). Jen 22 % respondentů uvedlo, že má na svém pracovišti k dispozici materiály upozorňující na bezpečnost práce a ochranu zdraví. Téměř všichni ekonomicky aktivní občané by chtěli mít na pozici

majitele či nejvyššího manažera, na pozici přímého nadřízeného, na pozici kolegy i na pozici podřízeného či zaměstnance občana české národnosti. Všechny další výsledky jsou součástí samostatné přílohy příslušné etapové zprávy za rok 2005.

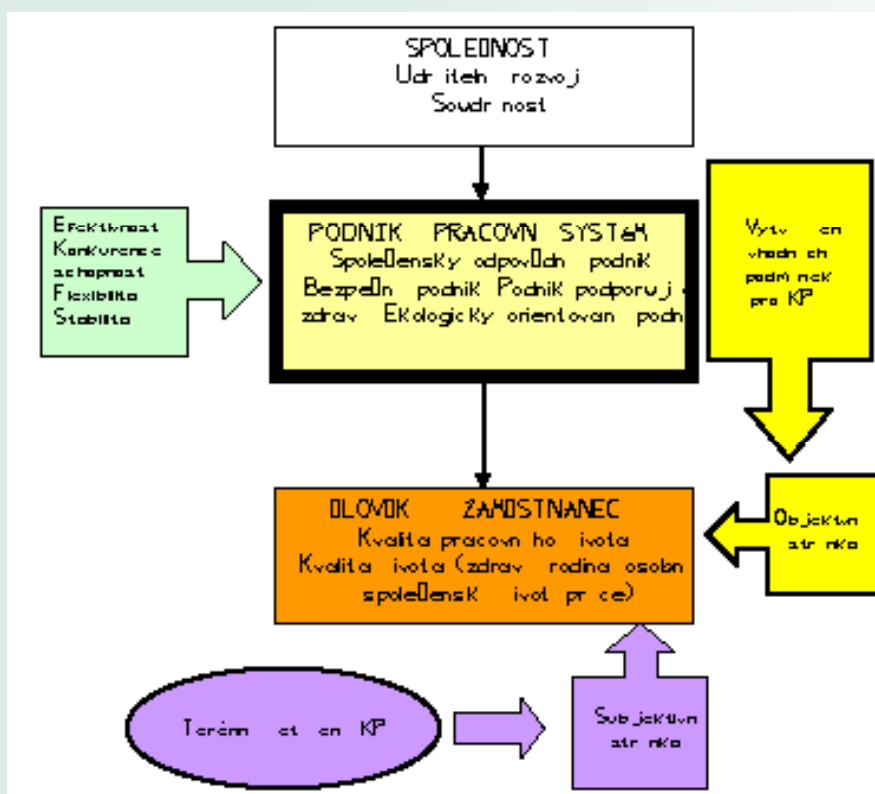
Dále byl zpracován první návrh teoretického modelu Kvality pracovního života (KPŽ) pro podniky (vytváření vhodných podmínek pro KPŽ zaměstnanců). K tomu tématu proběhl workshop a účastníci se shodli, že prezentovaný přístup VÚBP je akceptovatelný a doporučují další rozpracování a pokračování v řešení. Jedná se o model složený z pyramid (bezpečný podnik, podnik podporující zdraví, ekologicky odpovědný podnik), jejich základny tvoří povinnosti a odpovědnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů, vrcholy pak dobrovolně přijaté aktivity.

Model představuje integraci řízení daných oblastí, opomíjena není také jakost či kvalita procesů, výrobků a služeb. Vrchol složené pyramidy zastřešuje koncept společenské odpovědnosti (CSR – Corporate Social Responsibility). CSR je konceptem dobrovolného integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních podnikových činností, znamená přehodnocení vztahu mezi businessem a společností, které slouží, a stává se tak klíčem k vytvoření etického kodexu jednání a chování uvnitř firmy. CSR má interní a externí dimenzi, zahrnuje vedle ekonomického růstu, environmentální, sociální, etické a kulturní aspekty podnikání. Je trendem, který apeluje na změnu orientace firem z krátkodobých cílů na dlouhodobé, z maximálního na optimální zisk. Společensky odpovědné firmy se chovají tak, aby zohlednily potřeby svého vnitřního i vnějšího prostředí, aby přispívaly k udržitelnému rozvoji, byly transparentní a obecně napomáhaly celkovému zlepšování stavu společnosti v rámci i nad rámec svého komerčního působení.

Koncept CSR představuje přidanou hodnotu a realizaci manažerských vizí, které jdou nad rámec legislativních předpisů. Společenská odpovědnost firem je považována za součást konceptu udržitelného rozvoje a je mezinárodně podporována ze strany OSN, EU, OECD a řadou mezinárodních nevládních organizací. Lokálně je prosazována řadou vládních institucí a národních nevládních organizací.

Přístup k tvorbě modelu (následně pak také k indikátorům KPŽ) lze znázornit na základě níže uvedeného schéma (zde je také zahrnuto a zohledněno terénní šetření subjektivně vnímané KPŽ):

V roce 2005 byla kromě toho studována úroveň zvládnutí pracovních rizik v ČR, charakterizovaná výskytem a následky nežádoucích událostí a jevů. Byla rozšířena datová základna, umožňující pro zkoumané oblasti stanovovat a porovnávat ukazatele pracovních podmínek. Byly zpracovány analýzy vývoje pracovní neschopnosti vlivem úrazů a nemocí, analýzy pracovní úrazovosti a studie nákladů a ztrát vlivem pracovních úrazů a nemocí z povolání za rok 2004.



V roce 2006 bude pokračovat rozšiřování datové základny pro stanovování ukazatelů úrovně pracovních podmínek v ČR. S využitím stávajících dat budou prostřednictvím dataminingových metod zkoumány souvislosti určující chování pracovních systémů v oblasti bezpečnosti práce. V rámci řešení bude analyzován aktuální vývoj ukazatelů bezpečnosti práce v ČR za rok 2005.

V roce 2006 budou ukončeny dílčí projekty zaměřené na osvojení evropské statistiky pracovních úrazů (ESAW) a zavedení subsystému IS-SÚIP určený ke zlepšení plánování státního odborného dozoru.

#### Přehled výstupů za rok 2005

V rámci výzkumu indikátorů kvality pracovního života bylo dosaženo následujících výsledků:

- Workshop „Indikátory pracovního života“ (prezentace CVVM SOÚ AV ČR, 24.3. 2005)
- Dotazník KPŽ a Zpráva z terénního šetření CVVM SOÚ AV ČR
- Workshop „Model kvality pracovního života“ (prezentace)

V oblasti datové podpory a výzkumu ukazatelů pracovních podmínek a bezpečnosti práce byly provedeny následující práce:

- Pracovní úrazovost v České republice v roce 2004
- Analýza smrtelné pracovní úrazovosti v ČR za rok 2004
- Náklady a ztráty vyplývající z pracovních úrazů a nemocí z povolání za rok 2004
- Předpoklady osvojení metodiky statistiky o pracovních úrazech (ESAW) vč. stanovení úrovně vykazování pracovních úrazů do evropské statistiky
- Výběr organizací k doзору nad bezpečností práce
- Studie výdajů a nákladů na prevenci BOZP z hlediska efektivnosti jejich vynaložení
- Studie vlivu počtu zaměstnanců podniku na úroveň BOZP
- Stav bezpečnosti práce v ČR v roce 2004

# Projekty MPSV

## HS 124/04 Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR

Odpovědný řešitel: Iva Dandová, PhDr. Irena Kuhnová

### Cíl

Cílem řešení projektu č. HS 124/04 „Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR“ bylo vytvořit návrh vzdělávání v oblasti BOZP v ČR z pohledu celoživotního učení. V roce 2005 se řešení orientovalo na:

- zpracování návrhu přípravy učitelů na získávání potřebných znalostí k naplňování programu výchovy a vzdělávání k BOZP v ČR, nástroje a postupy prosazování
- předložení návrhu požadavků na vzdělavatele poskytující mimoškolní vzdělávání v BOZP v ČR, nástroje a postupy prosazování
- projednávání dalších pracovních verzí návrhů systému výchovy a vzdělávání v BOZP v ČR formou pracovních seminářů
- zpracování výsledného návrhu systému výchovy a vzdělávání v BOZP v ČR
- předložení výsledného návrhu systému výchovy a vzdělávání v BOZP v ČR k oponentnímu řízení.

### Dosažené výsledky

V roce 2005 byl projekt „Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR“ ukončen.

Vedle stěžejních výstupů, kterými jsou samotný „Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR pro rozvoj celoživotního učení“ a „Plán implementace výchovy a vzdělávání v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci do systému vzdělávání v ČR“ jsou výsledky řešení projektu dokladovány doplňujícími výstupy: „Přehled související literatury na téma celoživotní učení a jeho význam pro vzdělávání v BOZP“, „Studie na téma vzdělávání v kontextu celoživotního učení a významu pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci“ a „Současný stav a přístupy ke vzdělávání v BOZP v ČR a ve vybraných zemích Evropy“.

Realizace vzdělávání v oblasti BOZP je navržena počínaje předškolním vzděláváním, pokračuje základním, středním příp. vyšším odborným vzděláváním a dále vysokoškolským vzděláváním, na které navazuje další vzdělávání – vzděláváním dospělých na úrovni občanské, zájmové a profesní, realizované buď jako řádné školské vzdělávání dospělých (získání stupně vzdělání), nebo jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Jednotlivé cílové skupiny přitom určují strukturu a objem potřebných znalostí a dovedností. Komplexní přístup ke vzdělávání v oblasti BOZP je podpořen návrhy na zajištění kvality výchovy a vzdělávání v BOZP, které představuje příprava pedagogických pracovníků a lektorů mimoškolního vzdělávání, akreditace vzdělávacích subjektů event. vzdělávacích/studijních programů či certifikace znalostí.

### Závěr

Při řešení dvouletého projektu „Návrh systému výchovy a vzdělávání v oblasti BOZP v ČR“ byly uskutečněny všechny plánované aktivity.

Očekávané přínosy výsledků řešení projektu:

1. Zahájení kvalitativně nového systematického vzdělávání napříč celou populací, které umožní obohacení a zkvalitnění procesu celoživotního učení v ČR. Navrhované řešení podpoří rozvoj zvyšování úrovně BOZP (cestou výchovy a vzdělávání) v souvislosti se vstupem do EU a globalizačními trendy. Přínosem bude nesporně přiblížení se systémům vzdělávání v BOZP v zemích EU.
2. Vytvoření podmínek pro nastolování souladu mezi nabízeným vzděláváním ve formální a neformální sféře s cíli rozvoje a skutečnými potřebami ekonomiky a celé společnosti, tj. k dosažení požadované úrovně vzdělanosti v BOZP odpovídající požadavkům moderní informační společnosti a nové konkurenceschopné ekonomiky.
3. Rozšíření nabídky odborného vzdělávání, možností získání širokého spektra odborných znalostí a dovedností v této oblasti podpoří zaměstnanost, zvýší šance absolventů na trhu práce. Již dnes je značná poptávka po kvalitních odbornících z oblasti BOZP zejména ze strany zahraničních firem a firem se zahraniční majetkovou účastí.
4. Získání a zlepšení odborných kompetencí v BOZP to může nejen usnadnit vývoj profesní kariéry jedince ve vztahu k potřebám společnosti (při zvýšení jeho flexibility, samostatnosti, kompetentnosti a

rozhodovací schopnosti), ale i změnit postoje, názory na BOZP, rozšířit pozitivní hodnotovou orientaci a zvýšit kvalitu pracovního života.

5. Dosažení integrace BOZP do vzdělávacího systému ČR a do systému celoživotního učení, dosažení obdobné úrovně vzdělávání v oboru BOZP jako v členských zemích EU, kde nyní probíhá intenzivní proces dalšího rozvoje této oblasti a je vynakládáno značné úsilí o koordinované řešení dané problematiky, na využití synergických efektů a spojených sil ke společné podpoře zvýšení vzdělanosti v BOZP.
6. Významná podpora „Národního akčního programu BOZP“ a požadavků na národní vzdělávání v problematice BOZP v kontextu s potřebami, cíli a faktory rozvoje společnosti a ekonomiky v souladu s uvažovanými prioritami ČR pro vzdělávání a informační strategii v otázkách BOZP (Projekt Phare CZ 0008-01 prosazování *acquis* pro oblast bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).
7. Snižování úrazovosti ve školách a školských zařízeních v důsledku odpovídající výchovy dětí a mládeže k BOZP a vytvoření pravidel ochrany zdraví dětí, žáků a studentů při školních činnostech.
8. Ve svém důsledku podpoří řešení projektu dlouhodobý program zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva České republiky „Zdraví pro všechny v 21. století“ schválený vládou (usnesení vlády ČR č. 1046 ze dne 30.10. 2002). Tento rozsáhlý program a komplex opatření cíleně zaměřený na vytvoření zdravějšího životního stylu v ČR pro příštích dvacet let zahrnuje řadu úkolů týkajících se výchovy BOZP, jako např.:
  - vytvářet podmínky pro vznik specializovaných poradenských a vzdělávacích služeb pro podporu a ochranu zdraví na pracovištích, zejména v malých a středních podnicích k zajištění trvalé péče o zdraví, pracovní prostředí a bezpečnost při práci. (odpovědnost: MZ, MPSV);
  - prohlubovat systém vzdělávání a výchovy k zodpovědnosti za zdraví. (odpovědnost MŠMT);
  - rozvíjet vzdělávání osob, které se věnují profesionálně i neprofesionálně výchově dětí a mládeže se zřetelem na snižování úrazů při mimoškolní činnosti ve školním roce i v době školních prázdnin. (odpovědnost: MŠMT, spolupráce: příslušných resortů);
  - podporovat propojení podpory zdraví, péče o zdraví a bezpečnost při práci a vytvoření komplexního a koordinovaného systému řízení a edukace v této oblasti, včetně vytváření vhodných psychosociálních podmínek práce, za účasti organizací zaměstnavatelů, odborů, zdravotních pojišťoven, státní a veřejné správy a nevládních organizací, aby využití dostupných finančních prostředků bylo optimální. K tomu by měly napomoci i návrhy na zákonné úpravy v daňové oblasti, které budou více než v současnosti rozvíjet ochranu a podporu zdraví a posilovat vazby zdravotního, nemocenského a úrazového pojištění na zvýšení stimulace a motivace podniků (odpovědnost: MZ, spolupráce: příslušných resortů).
9. Realizace výstupů projektu bude jednou z cest naplňování přijaté „Národní politiky BOZP“ v její části věnované vzdělávání v BOZP.

Výsledky řešení projektu mohou být ve svém souhrnu chápány jako výzva do budoucnosti. Až doposud se celoživotní učení v České republice příliš neprosazovalo: v dospělosti se dále vzdělává jen 29 procent Čechů, uvádí se v tiskové zprávě statistického úřadu Eurostat (30.8.2005), přičemž v zemích EU si zlepšuje znalosti a kvalifikaci průměrně 42 procent dospělých. Zejména integrace BOZP do vzdělávacího systému ČR a zahájení kvalitativně nového systematického vzdělávání napříč celou populací mohou pro Českou republiku představovat nemalý posun na cestě realizace závazku celoživotního učení, vysloveného ministry školství 32 evropských zemí na konferenci v Maastrichtu, jeho obohacení a zkvalitnění.

# 1J 039/05 DP 1 Vliv změn světa práce na kvalitu života

Řešitel: Ing. Miloš Paleček, CSc., Ing. Lenka Svobodová

## Úvod

Projekt „Vliv změn světa práce na kvalitu života“ reaguje na určené klíčové výzkumné směry v rámci Národního programu výzkumu – tématického programu TP-5 „Moderní společnost a její proměny“. Konkrétně se jedná o TP5-DP1 Výkonově orientovaná, bezpečná, evropsky integrovaná společnost a její mezinárodní vazby - Společenské, ekonomické a bezpečnostní aspekty práce, zdraví a nemoci. Důležitost tohoto výzkumného směru je zejména dána tím, že zdravotní stav obyvatelstva se podílí na základních bezpečnostních, ekonomických a politických determinantách sociálního života celé země a celého národa. Projekt je zaměřen na bezpečnost práce a kvalitu pracovního života, kdy faktory ovlivňující zdravotní stav pracovníků včetně pracovních úrazů a nemocnosti v průběhu pracovního procesu se radikálně mění se změnou technologií výroby a přesunem pracovní síly z primární do terciární sféry. Celý systém prevence v této oblasti včetně prevence onemocnění či alespoň odložení jejich manifestace má jednoznačně pozitivní ekonomický aspekt jak na celostátní tak na podnikové úrovni. Otázky bezpečnosti práce a ochrany zdraví vůbec nabývají vzhledem k začlenění ČR do EU na aktuálnosti, stejně tak jako například problematika nemocí souvisejících s prací (work related disease) a stresu při práci. Nepříznivý zdravotní stav, nemoc a úraz mají nejen dopad na kvalitu života jedinců, ale i své konsekvence sociálně ekonomické, tj. výdaje sociálního zabezpečení a zaměstnanosti, vynaložené na zabezpečení nebo kompenzaci důsledků zdravotního postižení. V souladu s těmito naznačenými souvislostmi a důležitostmi se projekt „Vliv změn světa práce na kvalitu života“ bude v letech 2005 – 2008 zabývat problematikou globalizace (důsledky a příležitosti), trendy ve světě práce a jejich dopady na kvalitu života, problematikou stárnutí populace, imigrace, různých druhů diskriminace, outsourcingem, novými formami organizace práce a změnami v pracovních vztazích, flexibilitou a mírou sociálně právní ochrany, pracovními podmínky včetně BOZP (zvyšování nároků, intenzita práce, stres) apod. Řešení projektu přinese nejen objektivní znalosti o současné realitě a praxi v ČR i v zahraničí, rozšíří vědecké poznání v dané oblasti, ale i přispěje k identifikaci zdravotních rizik spojených s působením měnících se pracovních podmínek a přinese podněty k dosažení cílů zlepšování kvality pracovního života.

## Cíl projektu

Navrhovaný projekt si klade za cíl identifikovat a postihnout celosvětové trendy v BOZP a v kvalitě pracovního života, vliv globalizace a transnacionálních společností na pracovní podmínky a pracovní charakteristiky v ČR, identifikovat jejich dopady na kvalitu pracovního života v ČR, predikovat další vývoj, navrhnout doporučení, metody a nástroje k eliminaci možných rizik jak na makro, tak i na mikroúrovni.

Cíl řešení v roce 2005

Cílem v roce 2005 je splnění vstupní fáze projektu – zmapování, vyhledání informačních zdrojů, identifikace existujících přístupů, rešerše, obsahová analýza dokumentů zabývajících se zkoumanou problematikou, zpracování úvodní podkladové studie, rozpracování hypotéz výzkumu pro využití v empirických šetření (první bude realizováno v 1. čtvrtletí 2006); dvě případové studie v regionu o BOZP v malém a středním podniku; realizace 6 focus groups; tvorba www stránek k dané problematice.

## Očekávané výsledky a rámcové výstupy projektu

Řešením projektu bude provedena identifikace rozhodujících trendů a faktorů ovlivňujících pozitivně či negativně úroveň kvality pracovního života, navrženy možnosti a způsoby usměrňování budoucího vývoje na makro i mikroúrovni. Cílenou snahou řešitelů je obohacení poznatkové základny a rozšíření podkladů pro strategické rozhodování vrcholových orgánů k usměrňování dalšího vývoje (podklady pro legislativní činnost, tripartitní jednání apod.). Neméně významné budou doporučení a metodiky pro podnikovou sféru, zvýšení informovanosti veřejnosti prostřednictvím popularizace poznatků o různých zdravotních rizicích a aspektech kvality pracovního života, vytvoření prostoru pro diskusi v odborné i široké veřejnosti, k informačnímu a osvětovému ovlivňování cílových skupin (změně přístupů a postojů k dané problematice).

Rámcové výstupy a jejich hlavní obsah:

- Zjištění a zmapování trendů vývoje kvality pracovního života ve vztahu k probíhajícím a očekávaným změnám pracovních podmínek, pracovního prostředí, organizace a řízení práce (studie).
- Doporučení a nástroje vedoucí k žádoucí minimalizaci negativních dopadů předpokládaných změn a

k zvýšení účinnosti prevence rizik (metodické materiály a příručky).

- Metody sledování kvality pracovního života (výzkumná zpráva včetně výsledků šetření).
- Pořádání vědecké konference a odborných seminářů a prezentace výsledků projektu na vědecké konferenci Fakulty podnikohospodářské VŠE v Praze případně i dalších (EU Bratislava), odborný seminář pro představitele podnikového managementu, státních institucí, odborů a dalších zainteresovaných stran na téma „Adaptace pracovníků na změny BOZP v práci a organizacích“ apod.
- Publikační činnost - časopisecká (případně knižní) publikace výsledků empirických šetření a závěrů z nich plynoucích.
- Internetové stránky „Kvalita pracovního života“ (v rámci serveru BOZPinfo).

Výstupy projektu v oblasti poznání pracovního jednání jednotlivých skupin pracovníků budou obsahovat:

- Popis současného chování pracovníků ve vztahu k rizikům vyplývajících z práce.
- Kvalifikovaný odhad možných reakcí pracovníků ve sféře práce, výkonu a motivace a jejich chování v případě prosazování organizačních, personálních, ekonomických a právních změn.

### Výsledky a výstupy v roce 2005

V souladu se schváleným projektem a v něm uvedeným harmonogramem prací byly všechny deklarované činnosti a úkoly v roce 2005 řešitelským týmem splněny. Došlo tak i k naplnění stanovených cílů řešení pro tento sledovaný rok (viz předcházející bod 2.1 této zprávy). Konkrétní dílčí výstupy jsou převážně ve formě pracovních interních studií. Zahrnují následující soubory a studie:

- Zdroje a literatura (převážná část je soustředěna na interních webových stránkách projektu)
- Soubor klíčových slov k dané problematice (tištěná i elektronická verze – webové stránky)
- Hypotézy (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 1 zprávy za rok 2005)
- Úvodní studie „Vliv změn světa práce na kvalitu života“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 2 zprávy za rok 2005)
- Dílčí studie „Kvalita života“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 3 zprávy za rok 2005)
- Dílčí studie „Hlavní směry a změny ve větě práce“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 4 zprávy za rok 2005)
- Dílčí studie „Faktory ovlivňující svět práce“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 5 zprávy za rok 2005)
- Dílčí studie „Kvalita života a práce“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 6 zprávy za rok 2005)
- Případová studie k problematice – „Kvalita pracovního života v malém a středním podniku“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 7 zprávy za rok 2005)
- Focus groups „Kvalita pracovního života“ (pracovní verze uvedena pro členy týmu v příloze č. 8 zprávy za rok 2005)
- Internetové stránky projektu (interní a veřejné) - <http://kvalitazivota.vubp.cz/>
- Publikované články a příspěvky na konferencích (příloha)

Vybrané interní studie se připravují ke zveřejnění na webových stránkách projektu. Kromě toho byla výchozí diskuse projektu, jeho hypotézy a první výsledky prezentovány formou (PhDr. Z. Mansfeldová):

- expertní diskuse k tematice kvalita pracovního života, industriální vztahy, sociální dialog na univerzitě v Brémách, v „Institut Arbeit und Wirtschaft“ (IAW), a následně v semináři se studenty;
- přednáškou na Vídeňské univerzitě v Ústavu politických věd v rámci mezinárodního cyklu „Macht, Demokratie und wirtschaftliche Interessen im Post-Sozialismus“. Přednáška byla na téma „Deutsche Direktinvestitionen in Ostmitteleuropa und ihre Wirkungen auf die Arbeitsbeziehungen“.

Vybraná problematika byla dále prezentována (Ing. Dušková) na mezinárodní vědecké konferenci „Nové trendy v podnikovém managementu“, kterou pořádala Ekonomická Univerzita Bratislava (13. – 14. 9. 2005, Košické Hámre). Téma příspěvku s názvem „Vývojové tendence v organizaci pracovní doby“ je také obsaženo ve vydaném sborníku ke konferenci.

Zástupce řešitelského týmu (VŠE) se zúčastnil workshopu o pracovních podmínkách v EU – EUWorkclimate Forum, ESADE, Barcelona, Španělsko ve dnech 10. - 11. 11. 2005).

Zahájeny byly přípravy k realizaci mezinárodní konference k dané problematice v září 2007.

Recenzované články:

1. Adámek, P., Němec, O. Kvalita života a realizace principu rovných příležitostí na trhu práce. Acta Oecono-

Acta Oeconomica Pragensia, 2005, roč. 13, č. 8.

2. Dušková, L. Vliv změn globálních podmínek na organizaci pracovní doby. Acta Oeconomica Pragensia, 2005, roč. 13, č. 8.
3. Dvořáková, Z. Podmínky pro rovné zacházení a zlepšování kvality pracovního života. Acta Oeconomica Pragensia, 2005, roč. 13, č. 8.

Každý příspěvek je recenzován dvěma hodnotiteli. Rukopis monotematické části vědeckého časopisu Acta Oeconomica Pragensia „Kvalita pracovního života, rovné zacházení a řízení lidí“, 2005, č. 8 byl odevzdán Nakladatelství Oeconomica VŠE v Praze k tisku.

## **Použité prostředky a metody**

Proběhlo mapování a soustředění informačních zdrojů. Byla realizována sekundární analýza existujících výzkumů, které se touto problematikou zabývaly nebo se jí alespoň okrajově dotýkaly, a shromážděny dostupné výzkumné nástroje těchto projektů. Tato sekundární analýza vedla rovněž ke zmapování existujících přístupů ke zkoumání problematiky a bude využita při tvorbě výzkumného nástroje pro reprezentativní empirické šetření, plánované na rok 2006.

Hlavní používanou metodou v roce 2005 při zahájení řešení projektu byla sekundární analýza domácích a zahraničních dokumentů a statistik, analýza souvisejících právních a řídicích dokumentů a dalších materiálů a publikací. Zpracována byla řada dílčích studií a případová studie.

Dále byly zajišťovány primární zdroje dat formou expertního šetření a hloubkových rozhovorů s představiteli rozhodujících subjektů (sociálních partnerů, představitelů vybraného regionu, apod.) Bylo realizováno 6 focus groups k problematice kvality pracovního života, dvě z toho po dohodě realizoval řešitelský tým VŠE. Dvě diskusní skupiny se uskutečnily 30.6.2005 v Brně, v budově Ekonomicko-správní fakulty Masarykova Univerzity. Účastníci pocházeli z brněnského regionu a byli rozděleni do dvou skupin: 1. skupina „PODNIKATELÉ“ představovala podnikatele z oblasti malého a středního podnikání, 2. skupina „INSTITUCE“, byla složena z představitelů institucí, které mají regulovat a usměrňovat trh práce. Výsledky budou použity při tvorbě výzkumného nástroje pro empirické šetření „Kvalita pracovního života“. Druhé dvě diskusní skupiny se uskutečnily v říjnu 2005 s vybranými zástupci dělnických povolání (stavební dělníci, tovární dělníci z Leteckých oprav Praha-Malešice). Na základě kvalitativních výsledků dotazování v diskusních skupinách budou formulovány hypotézy pro tvorbu výzkumného nástroje, který bude použit v dotazníkovém šetření „Cena zdraví“, realizovaném v dalším období řešení projektu.

## **Postup prací a průběh plnění v roce 2005**

Práce na řešení se odvíjely od harmonogramu schváleného projektu. Činnosti byly koordinovány na pracovních setkáních týmu a pracovních workshopech. Průběžný stav řešení byl prezentován za účasti zástupců MPSV ČR i dalších hostů na prvním kontrolním dni 13. 6. 2005 (druhý kontrolní den – 9. 12. 2005). Spolupráce členů celého týmu složeného z několika institucí a dalších odborných spolupracovníků je vynikající.

Z organizačního hlediska bylo v průběhu prvního roku řešení zabezpečeno a realizováno:

- Uzavření smlouvy mezi VÚBP a MPSV ČR (č. 179/039/05-1 dne 31.1.2005)
- Zahájení řešení projektu (1.2.2005)
- Realizace první schůzky řešitelů (9.2.2005 – zápis č. 1). Zpracování rámcového harmonogramu pro rok 2005.
- Uzavření smlouvy mezi VÚBP a VŠE, VÚBP a SOÚ AV ČR (14. a 23. 2. 2005)
- Písemné oznámení garantovi, že práce na řešení projektu byly zahájeny (24.2.2005). Informace pro MPSV od garanta o zahájení řešení úkolu. Předání originálů smluv VÚBP se spolupříjemci MPSV.
- Identifikování hlavních směrů a změn ve světě práce – zpracování (únor – březen 2005).
- Zpracování základního souboru klíčových slov k problematice projektu (březen 2005).
- Vyhledávání a soustřeďování literatury, dokumentů (průběžně).
- Vytvoření interních www stránek (březen 2005).
- Druhá pracovní schůzka týmu (24.3.2005 – zápis č. 2).
- Návrh osnovy úvodní podkladové studie (březen).
- Zpracování úvodní podkladové studie (březen – duben).
- Dokončení webové stránky projektu, respektive jejich externí část <http://kvalitazivota.vubp.cz>. Aktivován byl banner umístěný na web. stránkách VÚBP <http://www.vubp.cz/>. (duben).
- Zpracování změn (personálních) projektu (včetně dodatku smlouvy) předložení žádosti MPSV o změnu

prostřednictvím garanta (6.5. 2005). Změna byla promítnuta formou dodatku č. 1 Smlouvy č. 179/039/05 – 1 mezi VÚBP a MPSV ČR.

- Obdržení roční účelové podpory formou dotace z rozpočtových prostředků MPSV dne 2.5.2005 a provedení bezhotovostního převodu na spoluředitele (SOÚ AV ČR, VŠE).
- Tvorba a rozpracování hypotéz (květen – červen).
- Příprava a realizace 1. kontrolního dne (13. 6. 2005 - zápis z KD).
- Zahájení přípravy mezinárodní konference k problematice, která se bude konat v září 2007.
- Z věcného hlediska byly průběžně zpracovávány dílčí studie, realizovány skupinové rozhovory, vytvořeny a naplňovány webové stránky projektu a zabezpečeny další činnosti v souladu se schváleným projektem.
- Příprava a realizace druhého kontrolního dne k průběhu řešení projektu je stanovena na 9. 12. 2005.

## **Závěr**

Přidělené finanční prostředky byly čerpány ve stanovené struktuře. V prvním pololetí 2005 došlo ke změně ve složení pracovního týmu hlavního řešitele a u spoluředitele č. 1 včetně příslušného přesunu mezi položkami v rámci účelových mzdových prostředků. Ke změnám byl dán souhlas ze strany poskytovatele.

Personální zabezpečení projektu odpovídá zadaným úkolům. Týmy spolupříjemců se operativně schází k pracovním poradám a zúčastňují se pravidelně pracovních porad organizovaných řešitelem projektu.

Celkově lze hodnotit řešení v roce 2005 jako úspěšné a je dobrý předpoklad pro věcné i časové plnění harmonogramu v roce 2006.

V roce 2006 je plánováno:

- Empirické šetření na populaci „KVALITA PRACOVNÍHO ŽIVOTA“
- Příprava výzkumu národního šetření „CENA ZDRAVÍ“ (focus groups, případové studie)
- Skupinový rozhovor s řediteli Úřadů práce; dvě případové studie k BOZP (velké podniky)
- Pracovní semináře, tématický workshop

Příprava a realizace empirického šetření na populaci (na vzorku 2000 respondentů) „Kvalita pracovního života“; zpracování, analýza, výsledky; pracovní semináře a tématický workshop. Příprava výzkumu národního šetření „Cena zdraví“ (zaměřeného na subjektivní hodnotu zdraví v souvislosti s pracovní aktivitou) - sekundární analýza existujících dat, tvorba výzkumného nástroje, formulace hypotéz, testování nástroje v rámci focus groups; hloubkové expertní rozhovory a focus groups k výzkumu „Cena zdraví“, identifikace rizikových sektorů a volba pracovišť pro provedení rozhovorů; rozhovory pro zjištění motivů volby zaměstnání (3-4 případové studie); analýza rozhovorů. Skupinové rozhovory a brainstorming s 30 řediteli úřadů práce k problematice BZOP v regionu. Dvě případové studie o BZOP v dvou velkých podnicích, pokud možno z regionů, které jsou předmětem brainstormingu ředitelů úřadů práce.

# 1J013/04-DP1 Násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v ČR

Vedoucí řešitel: Ing. Lenka Svobodová

Projekt řešený v rámci programu MPSV ČR „Moderní společnost a její proměny“. Hlavním řešitelem je Institut zdravotní politiky a ekonomiky, spoluředitelem je Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče. Doba řešení je 2004 až 2008. Výzkumný ústav bezpečnosti práce je na tomto projektu největší spolupracující organizací.

## Úvod

Násilí na pracovištích ve zdravotnictví a sociálních službách se stalo novým fenoménem jak ve světě, tak i u nás. Ve světě se násilí na pracovištích začalo objevovat na čelných místech ve statistikách příčin úmrtí, úrazů a nemocí z povolání, a proto se jím začaly zabývat mezinárodní instituce a odborové, profesní a zčásti i zaměstnavatelské organizace. Zvyšující se technologická a ekonomická náročnost zdravotní péče není vždy provázána adekvátním zvýšením kvality poskytované péče a spokojeností pacientů. Nespokojenost pacientů s úrovní zdravotní péče může být ovlivněna úrovní nemedicínských služeb, podmínkami a prostředím, organizací práce, chováním a jednáním lékařů a celého personálu. Riziko v profesi zdravotníků a v sociálních službách, zejména sester, ale i záchranářů a lékařů, je stále vnímáno především jako riziko, které ohrožuje klienta. Avšak rizika v péči o pacienty, kterým jsou vystavováni zaměstnanci zejména zdravotnických zařízení, jsou rovněž realitou a vzestup není zdaleka jen kvantitativní. Narůstá agresivita určitých klientů vůči zdravotníkům, stížnostní agenda je stále častější. Chování asociálních jedinců často vyúsťuje až do agresivního jednání vůči zaměstnancům zdravotnických a sociálních služeb

## Cíl řešení celého projektu

Zásadním cílem projektu je přispět k rozvoji poznání o násilí na pracovišti se zaměřením na oblast sociálních a zdravotnických služeb s návazným praktickým využitím těchto poznatků. Dílčími cíli pak jsou:

- Vstupní objektivizace problému násilí na pracovišti v oblasti sociálních a zdravotnických služeb s využitím standardizovaného dotazníkového šetření ILO/WHO/ICN/PCI a publikovaných konceptů násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v ČR a mezinárodní srovnání výsledků.
- Navazující kvantitativní a kvalitativní výzkumy proměn pracovních a dalších vztahů v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v kontextu probíhající modernizace společnosti a reforem veřejných služeb a příčin násilí na pracovišti v ČR.
- Mezinárodní srovnávací analýzy současných poznatků a přístupů k řešení problémů násilí na pracovišti zdravotnických a sociálních služeb (UK, Austrálie, Švédsko, USA, EC, ILO, WHO).
- Vytvořit v knihovně IZPE specificky zaměřený soubor publikací a poznatků (databází) o problematice násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb s možností jeho kontinuálního využití pro účely dalšího vzdělávání, rozvoj řídicí praxe a tvorbu sociální a zdravotní politiky.
- Výzkum vývoje kvality služeb a vztahů pacient – lékař resp. klient – poskytovatel z hlediska širšího konceptu násilí na pracovišti.
- Aplikace získaných poznatků v systému vzdělávání, dalšího vzdělávání, doporučení pro řídi praxi ve zdravotnických a sociálních službách, pro účely další tvorby zdravotní a sociální politiky, publikace a popularizace výsledků.

Pracovní hypotéza: Problém násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb se stává významnou příčinou snížení kvality poskytované péče.

## Cíl řešení v roce 2005

Cílem práce je identifikovat a analyzovat nemedicínské aspekty, podmínky, prostředí a další faktory vztahu poskytovatele zdravotní péče (lékař, sestra a další zaměstnanci zdravotnického zařízení) a pacienta/klienta, které mohou být zdrojem nespokojenosti, konfliktů, agresivního jednání a násilí.

Řešení je zaměřeno na plnění úkolu VÚBP v roce 2005 vyplývajícího ze schváleného projektu. Konkrétně se jedná o provedení „Analýzy pracovních podmínek sociálních a zdravotnických zařízení (bezpečnost práce, organizace práce, řízení lidských zdrojů) jako faktorů ovlivňujícího vliv, existenci či eliminaci násilí na pracovišti včetně analýzy dat z dotazníkového šetření se zaměřením na identifikaci vlivu pracovních podmínek na

násilí na pracovišti“ (teoretická studie a terénní šetření pracovních podmínek ve vybraných organizacích).

## Výstupy

Z věcného hlediska jsou výstupy VÚBP v roce 2005 předkládanými hlavnímu řešiteli IZPE zejména detailně zpracovaná data z realizovaného terénního reprezentativního šetření násilí na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách ČR (2500 respondentů), zpracování teoretického konceptu násilí na pracovišti (model „EMENTÁL“), příprava, provedení a vyhodnocení šetření ve vybraných organizacích na dané téma a průzkumná terénní šetřící sonda ve vybrané lokalitě – pohled pacientů/klientů.

V roce 2005 byl publikován článek ve Zdravotnictví ČR „Násilí ve společnosti a na pracovištích - Vybrané okruhy z výsledků expertního šetření“ (Paleček, Svobodová). Akce konané dne 21.11. 2005 (Senát ČR) - diskuse u kulatého stolu s mezinárodní účastí na téma „Podoby a příčiny násilí na pracovišti ve zdravotnictví a sociálních službách“ se aktivně zúčastnil řešitelský tým VÚBP.

Souhrnným výstupem za rok 2005 je průběžná zpráva VÚBP s názvem „KVALITA PÉČE, PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ, PRACOVNÍ PODMÍNKY, BOZP, JEDNÁNÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH“. Zahrnuje poznatky a teoretické přístupy ke kvalitě péče a poskytovaných služeb, ke vztahu lékař – pacient. Vymezuje hlavní faktory, které mohou být příčinou frustrace, neshod, nespokojenosti a které mohou vést až k agresivnímu chování a jednání. Obsahuje metodiku a výzkumné nástroje a zejména výsledky terénních šetření provedených VÚBP.

## Prostředky a metody

Zkoumaný vztah a podmínky bylo možné analyzovat z různých úrovní, pohledů a teoretických konceptů. Ve výzkumné práci VÚBP se pozornost zaměřuje zejména na spokojenost pacienta/klienta a také bere v úvahu teoretické modely vztahu lékaře a pacienta (oblast komunikace a spolupráce), vstřícnost zdravotnického systému a na souvislosti pracovních podmínek a násilí na pracovištích. Postup získávání poznatků k dané problematice byl následující:

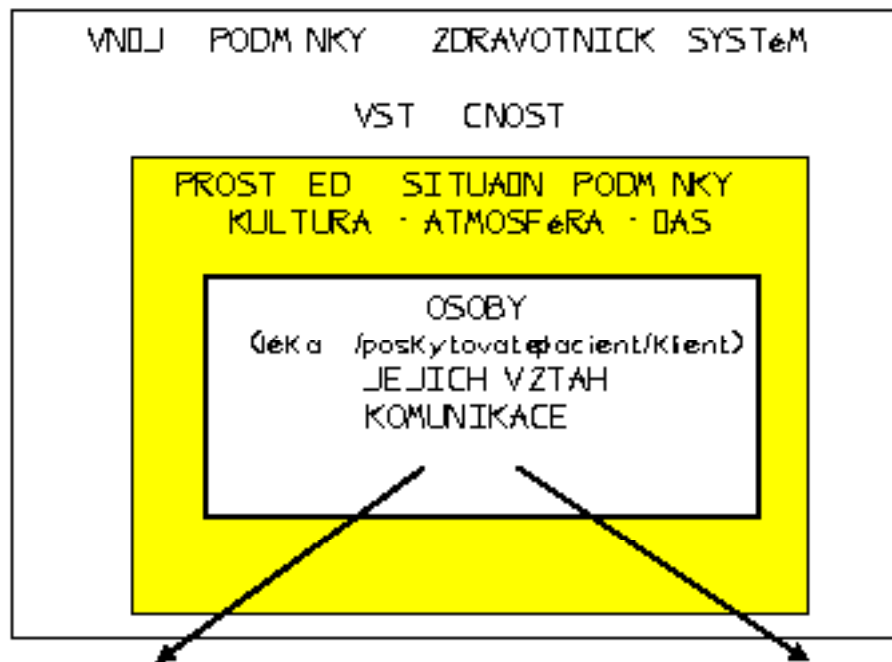
- Vyhledání relevantních zdrojů informací a jejich uspořádání.
- Studium a obsahová analýza dokumentů z domácích i zahraničních zdrojů.
- Analýza soudobých poznatků a teoretických přístupů k problematice, včetně sekundární analýzy dostupných výsledků zahraničních a domácích šetření.
- Vymezení hlavních faktorů, které mohou být příčinou frustrace, neshod, nespokojenosti a které mohou vést až k agresivnímu jednání a chování.
- Konstrukce jednoduchého modelu postihující zkoumaný problém - vliv faktorů (model „Ementál“).
- Příprava, realizace, zpracování dotazníkového šetření ve vybraných organizacích poskytujících zdravotnickou péči a sociální služby ve vybrané lokalitě a organizacích - zpracování případové studie souvislostí pracovních podmínek a násilí na pracovišti, kdy pro kauzalitu souvislostí pracovních podmínek a násilí na pracovišti VÚBP analyzoval šest organizací z oboru zdravotnictví nebo sociálních služeb.
- Příprava, realizace, zpracování dotazníkového šetření spokojenosti pacientů/klientů ve vybrané lokalitě a organizacích (realizace „průzkumné sondy“).
- Syntéza hlavních poznatků a porovnání s výsledky terénního šetření. Ověřování a případná úprava modelu.

Sledován byl vzájemný kontakt zdravotnického systému s pacientem (kontakt by měl působit ve prospěch pacienta a měla by být respektována jeho práva) . Posuzovány byly pouze nemedicínské aspekty léčby, tj. podmínky, za jakých jsou tyto služby poskytovány, neboť kvalita prostředí a jednání zdravotnického personálu mohou celkový výsledek léčby a péče ovlivňovat.

## Výsledky

Na vzájemný vztah poskytovatele zdravotní péče a příjemce, v základní rovině lékaře a pacienta působí široká škála faktorů. Jejich vzájemný kontakt je determinován počínaje demografickými znaky, osobnostními charakteristikami, hodnotami, postoji, rolami, prostředím a konče celým zdravotnickým systémem, jeho uspořádaností, způsobem financování apod.

Schéma: Základní vlivy na vztah lékař - pacient



osobnost



profesionál  
(odborné znalosti,  
profesionální  
kompetence a  
chování)

osobnost

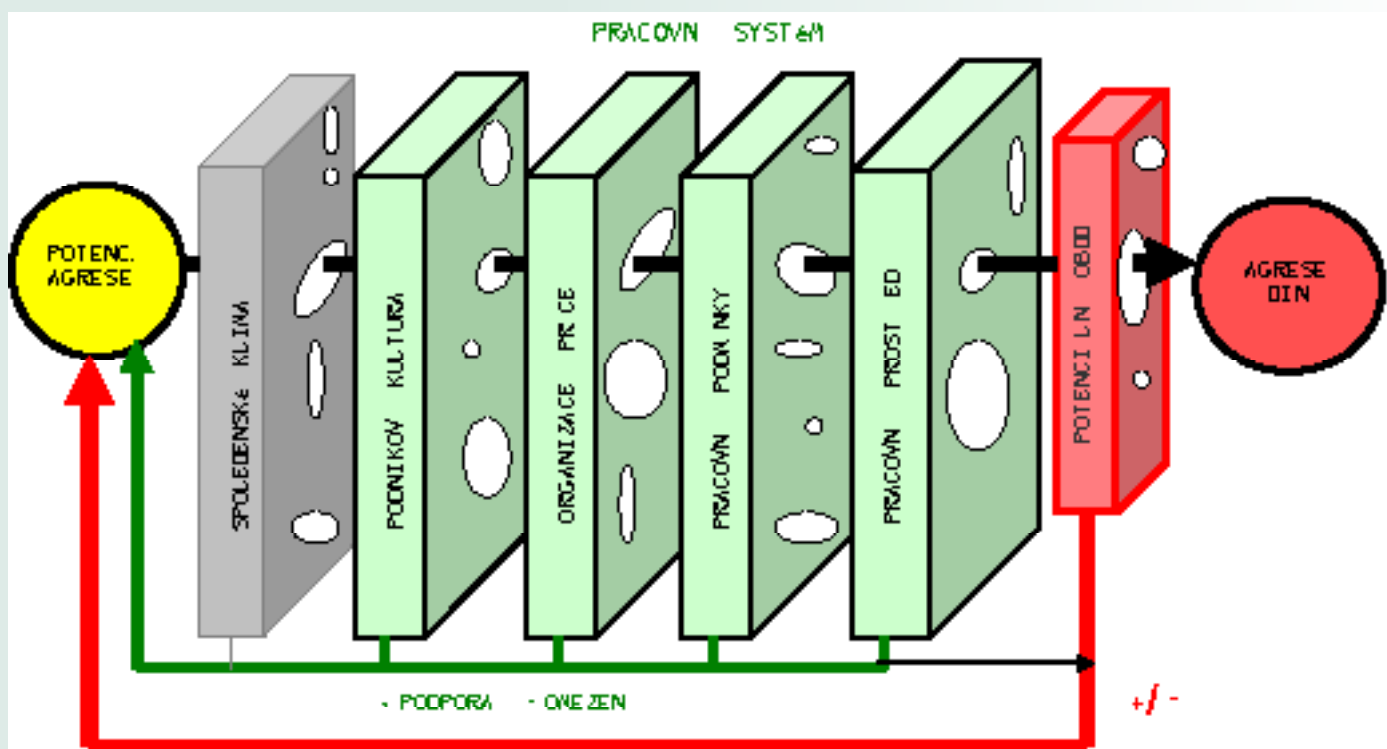


(individuální reakce  
na potíže, nemoc)



VZTAH

V letošním roce se výzkumný tým zaměřil zpracování teoretického konceptu rizikových faktorů podporující vznik násilí, agresivní chování a jednání a které jsou spojeny s nízkou úrovní organizace a řízení práce, pracovního prostředí, pracovních podmínek i nízkou úrovní bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v zařízení obou resortů. K dané problematice byl sestaven teoretický model kauzality agresivního činu:



Tento model vyjadřuje příčinnost násilné události a je založen na stochastických aspektech vybraných faktorů, jejichž souběh vede ke vzniku agresivního činu. Modelem je znázorněna trajektorie (dráha) možného vývoje interakce v agresivní čin, která má původ u „potencionálního agresora“ procházející přes roviny vyjadřující systémové zábrany a rovinu „potencionální oběti“ ke konečnému negativnímu cíli, kterým je agresivní čin. Každá z rovin má okna vyjadřující možnosti, kterými může díky nepředvídatelným vlivům jak vnitřních, tak i vnějších faktorů procházet trajektorie činu. U každé roviny se plocha propustnosti může změnit jak z hlediska umístění, tak velikosti a tyto změny mají rozdílnou časovou konstantu na různých úrovních systému. Model je pojmán jako zcela obecný, to znamená, že v našem případě může být potencionálním agresorem klient a obětí zaměstnanec zařízení nebo tomu může být naopak. Trajektorie agresivního činu má svůj počátek u „potencionálního agresora“.

Na tyto teoretické práce navazovalo terénní šetření v několika vybraných organizacích z oblasti zdravotnictví a sociálních služeb. K tomu účelu byl vytvořen soubor dotazníků pomocí něhož bylo možné ohodnotit míru násilí v dané organizaci a zjistit korelaci této míry s pracovními podmínkami. Výsledky šetření a provedených analýz budou publikovány. Nicméně lze uvést, že se například potvrzuje, že kvalita pracovních podmínek a úroveň řízení organizace má vliv na výskyt násilí. Šetřené organizace, které vykazovaly podobnou náplň práce, shodný index charakteru práce, měly rozdílnou celkovou kvalitu pracovních podmínek i rozdílný výskyt násilí (vyšší výskyt násilí v neprospěch organizace s horší úrovní pracovních podmínek).

Z provedené případové studie souvislostí pracovních podmínek a násilí na pracovišti (šetření ve vybraných organizacích) vyplývá zřetelná tendence vyšší úrovně manažerské a personální práce snižovat úroveň násilí na pracovišti.

U organizací s nižší úrovní násilí jsme zjistili zřetelně vyšší úroveň:

- obeznamování a ztotožnění se s cíli pracoviště
- ochoty a chápání potřeby nechat se vést
- vzájemného respektu, otevřenější komunikace, vzájemného povzbuzování a pomoci uvnitř kolektivu pracovníků
- organizace a řízení útvaru
- pozitivního hodnocení míry a rychlosti vnitřní komunikace útvaru

U organizací s nižší úrovní násilí jsme dále zjistili zřetelně nižší úroveň:

- fluktuálních tendencí
- hostility či šikany
- tlaku korupce
- frustrace či vyhoření.

Další průzkumná sonda spokojenosti pacientů/klientů byla pomocí jednoduchého dotazníku (23 otázek) zaměřena na vybraná ambulantní zdravotnická zařízení (chirurgie, revmatologie, infekce, zubní) v kraji Vysočina. Šetření se týkalo pouze vybraných oblastí spokojenosti pacientů/klientů bez subjektivního hodnocení kvality medicínské péče. Jednalo se zejména o oblast čekacích dob, komfort prostředí, komunikace a poskytování informací, jednání a chování personálu, povědomí o právech i o etických kodexech. Šetřený soubor zahrnoval 125 osob, z toho 57 mužů a 68 žen; ve věkovém složení 11 % osob do 20 let, 51 % osob od 21 do 40 let, 27 % osob od 41 – 60 let a 11 % osob nad 61 let. Dohodnutý čas objednání byl dodržen pouze u 40 % respondentů. Interval čekání se pohyboval od 0 do 115 minut. Průměrná doba čekání za všechna šetřená zdravotnická zařízení byla 25 minut. Do dotazníku 44 % respondentů uvedlo, že čekání bylo pro ně velmi nepříjemné a znervózňovalo je. Vezmeme-li do úvahy další zhoršující faktory, jako je zcela nevyhovující a přeplněná čekárna, nedostatek míst k sezení, nedostatek soukromí, nepříjemné a neochotné jednání sestry, vytváří se tak s nejvyšší pravděpodobností prostor pro vznik konfliktních situací a vzájemné agrese. Respondenty byl nejvíce kritizován nedostatek míst k pohodlnému sezení, dostupnost hygienického zařízení a barevná úprava prostoru. To se také odrazilo v námětech na zlepšení celkové pohody čekajících pacientů/klientů. Nespokojenost s jednáním a chováním lékaře vyjádřilo cca 14 % dotázaných (8 % uvedlo, že byl přístup lékaře k nim přímo špatný), nespokojenost s chováním sestry vyjádřilo více jak 27 % dotazovaných (téměř dvojnásobek oproti hodnocení lékaře). Více jak 19 % respondentů označilo chování a jednání sestry jako odměřené a neochotné. Celkem značné procento (22 %) respondentů se domnívá, že neobdrželi všechny potřebné informace při návštěvě lékaře (muži byli přitom kritičtější). Téměř 34 % pacientů/klientů v šetřených zařízeních se domnívá, že jim nebyly podané informace dostatečně vysvětleny a nejsou jim zcela srozumitelné! Opět větší nespokojenost projeví více muži. Více jak 63 % šetřených osob nemá jako pacient/klient povědomí o svých právech a povinnostech; 84 % respondentů uvedlo, že nemělo možnost seznámit se s etickým kodexem pacienta. Pacienti/klienti si obecně nejsou vědomi svých práv a povinností, značná část jich vůbec nezná etický kodex pacienta. Přitom je třeba uvést, že minimálně ve dvou šetřených zařízeních (chirurgická ambulance, ambulance revmatologie) byl etický kodex pacienta pověšen přímo v čekárně. Na tomto poli je třeba vhodnými nástroji zvýšit účinnost osvěty a propagace. Identifikovány byly hlavní faktory nespokojenosti a možnosti řešení. Hlavním článkem nespokojenosti pacientů/klientů, který vyplynul z šetření a z provedené analýzy je velmi dlouhá doba čekání v prostorách s nedostatečným počtem míst k sezení. Zkrátit dlouhé doby čekání a zlepšit organizaci práce - prosazovat systém objednávání a současně dodržovat objednáací časy - provést potřebné změny v organizaci a řízení práce v zařízení (sestra s pacienty/klienty může komunikovat a vyřizovat řadu záležitostí průběžně zejména pro „zdravé“ pacienty, může informovat o předpokládané době čekání apod.). Také je vhodné určovat a informovat o pořadí (automatický výdej pořadí). Ponechání pořadí za zdí ordinace jen na samotných klientech může vytvářet zdroje a živnou půdu pro konflikty. Řešit nedostatek míst k sezení - kapacita čekáren je dimenzovaná na určitý počet osob a např. v případě lepší organizace práce a maximálního dodržování objednáacích časů (disciplíny jak pacientů, tak zaměstnanců zdravotnického zařízení) by nemuselo docházet k přeplněnosti čekáren. Tam kde je větší výskyt počtu pacientů bez objednání (akutní ošetření), je třeba zvýšit komfort pro sezení a pro delší dobu čekání (vhodně zabavit a vytvořit příjemnější atmosféru). Zvýšit dostupnost hygienického zařízení - respektovat množství a dostupnost těchto zařízení při rekonstrukcích a budování nových zdravotnických provozů. Zlepšit barevnost prostředí čekáren - uplatnit sofistikovaný přístup k volbě barev včetně respektování hygienických předpisů (doporučujeme odkaz na publikaci Jokl, M.: Zdravé obytné a pracovní prostředí, Academia 2002, ISBN 80-200-0928-0). Respondenty byl dále kritizován hluk a nevhodné osvětlení. Vhodná řešení jsou uvedena v téže publikaci. Zlepšit chování a jednání sester - organizační, komunikační schopnosti. Projevy ochoty, přívětivosti jsou pacienty kladně přijímány. Zlepšit komunikační dovednosti lékařů - podávané informace srozumitelně vysvětlovat a ověřit zpětnou vazbou, zda byly instrukce a informace dobře pacientem pochopeny. Zvýšit osvětu, propagaci a informovanost pacientů/klientů o právech a povinnostech i o etických kodexech.

## Další postup

V roce 2006 se předpokládají dle schváleného projektu následující činnosti uvedené v tabulce:

<p>Navazující dotazníkové šetření na dalších vybraných pracovištích a u pacientů a klientů služeb. Jeho cílem bude rozšířit a upřesnit objektivizaci příčin problémů, souvisejících s násilím a důsledky pro kvalitu poskytovaných služeb.</p> <p>Výzkum řídicích procesů u vybraných pracovišť s využitím konceptu Zdravý podnik. Zpracování výstupů výzkumu a jejich využití pro účely výchovy všech dotčených pracovníků. Formulace doporučení a návodů k včasnému rozpoznání rizik a možnostem prevence.</p>	<p>Publikace výsledků výzkumu v odb.tisku.</p> <p>Výstup formou informační brožury pro zúčastněné aktéry (poskytovatelé služeb, veřejná správa, tvůrci zdrav. a sociální politiky, další vzdělávání pracovníků)</p>	<p>IZPE, VUBP, OSZSP, zahraniční výzkumná a vzdělávací pracoviště</p>
--	---	---

# Mezinárodní projekty

## Program Leonardo da Vinci

### Projekt EDFORSA (Education for Safety)

Koordinátor: Výzkumný ústav bezpečnosti práce

Vedoucí projektu: PhDr. Irena Kuhnová

#### Cíl projektu

Projekt s oficiálním názvem Risk Prevention and Health Protection in Adult Education byl řešen v rozmezí 1.10.2003 až 30.9.2005 s cílem vytvořit modulový systém elektronického vzdělávání využitelný nejen v zemích partnerů, zúčastněných v projektu, ale i v dalších zemích Evropy. Projekt usiloval o zpracování tématu prevence rizik a ochrany zdraví osob, ať už spojených s prací a pracovišti, nebo v obecném měřítku, a to zejména na právním základu směrnic Evropské unie pro bezpečnost práce a pravidel Evropské agentury pro bezpečnost práce a ochranu zdraví a v souladu s dalšími standardy a požadavky závaznými, doporučenými nebo uznávanými v zemích Evropské unie i širší Evropy.

#### Partnerství projektu

Na řešení projektu se vedle VÚBP v roli koordinátora podílely některé subjekty zemí EU s vysokým odborným renomé v oblasti BOZP a s řadou zkušeností ve vzdělávání dospělých a dále zástupce výrobních podniků. Jmenovitě šlo o tyto partnery: Centralny Instytut Ochrony Pracy - CIOP (Polsko), INERIS – Institute Nationale de l'Environnement Industriel et de Risques (Francie), BG Institut für Arbeit und Gesundheit (SRN), ppm Forschung + Beratung (Rakousko), Technická univerzita Kréta (Řecko), Transfer Slovensko, spol. s r.o. (Slovensko), z České republiky pak Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava a Preciosa a. s. Jablonec.

#### Výsledek řešení

Výsledkem řešení projektu je elektronický kurz svým charakterem oscilující mezi vzděláváním a osvětou dospělých v bezpečnosti práce a ochraně zdraví. Obsah kurzu je vymezen pěti následujícími tématy:

- Řízení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v malých středních podnicích
- Technická bezpečnost
- Ochrana zdraví při práci
- Systém řízení bezpečnosti a havarijní plánování,
- Havarijní připravenost.

Příjemci vzdělávání jsou odděleně dle uživatelských úrovní každého tématu kurzu manažeři BOZP, bezpečnostní inženýři a osoby na dalších pozicích zajišťujících bezpečnost práce na pracovištích, a dále zaměstnanci, odbory a laická veřejnost.

Kurz pro osvětu a další vzdělávání dospělých v prevenci rizik a ochraně zdraví byl vyvinut ve třech základních podobách:

1. Elektronický kurz „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce na CD  
CD verze kurzu „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce byla vyrobena jako meziprodukt pro vývoj národních verzí kurzu (viz bod 3), zároveň měla posloužit jako základ pro uživatelsky preferovanou internetovou verzi (viz bod 2). Z toto důvodu není CD verze kurzu „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce určena k běžné distribuci mezi veřejností, ale pouze např. k propagačním účelům.

2. Kurz „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce v e-learningové verzi  
Internetová verze kurzu „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce je provozována v e-learningovém řídicím systému eDoceo. Tato verze bude bezplatně dostupná prostřednictvím webových stránek projektu EDFORSA a oborového informačního portálu BOZPinfo po dobu tří let od data ukončení projektu, a pravidelně 1krát ročně bude na podnět partnerství a dalších vnějších ohlasů aktualizována.

3. Elektronický kurz „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v jazycích partnerství na CD – národní verze kurzu

Základní a zároveň výchozí verzi pro zpracování národních verzí kurzu se stala CD verze kurzu „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ v anglickém jazyce. Národní verze kurzu téměř beze zbytku zachovávají základní penzum znalostí z anglické jazykové verze kurzu. K modifikacím kurzu partnery docházelo většinou jen případech, kdy bylo potřebné se přizpůsobit obsah kurzu národním předpisům. Takové změny byly následně promítnuty do podpůrného a informačního aparátu kurzu a do části věnované testování znalostí. Národní verze kurzu vznikly v těchto jazycích: němčina, francouzština, polština, slovenština, řečtina a čeština.

Kurz je možné studovat off-line, pouze v případě, že uživatel chce využít plné texty doporučených dokumentů a další elektronické zdroje či vstupovat na odkazované webové stránky, je nezbytné připojení na Internet.

Distribuce národních kurzů bude zajišťována jednotlivými partnery projektu EDFORSA, za ČR bude výhradním distributorem českého kurzu s názvem „PREVENCE RIZIK A OCHRANA ZDRAVÍ“ Výzkumný ústav bezpečnosti práce. Vedle distribuce českého kurzu zajišťuje Výzkumný ústav bezpečnosti práce dostupnost všech uvedených národních verzí a anglickou verzi kurzu „RISK PREVENTION AND HEALTH PROTECTION“ prostřednictvím presenčního studia v knihovně-SVI.

## **Závěr**

Přínosem projektu EDFORSA je především mezinárodní rozměr osvěty a vzdělávání v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Výzkumný ústav bezpečnosti práce je nositelem některých projektů výzkumu a vývoje v oblasti BOZP, v letech 2004 až 2010 m.j. i projektu „Management znalostí – podmínka úspěšného řízení BOZP“. Z pohledu DÚ 3.1 - Systém celoživotního vzdělávání v oblasti BOZP a e-learning jako nástroj pro jeho podporu by mohl Výzkumný ústav bezpečnosti práce nejen obsahově navázat na český kurz „Prevence rizik a ochrana zdraví“ při vývoji distančního nadstavbového studia formou e-learningu, ale využít pro jeho řešení i dalších zkušeností získaných při vývoji a výrobě všech výše popsanych produktů projektu EDFORSA. V této souvislosti by projekt EDFORSA přesáhl hranice vymezené svým zadáním a mohl být přínosem již pro ryze národní výzkum a vývoj v oblasti BOZP a pro implementaci v něm dosažených výsledků do praxe.

Výzkum BOZP. Sborník výsledků výzkumu Výzkumného ústavu bezpečnosti práce v roce 2005  
Vydal: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, Jeruzalémská 9, Praha 1  
Rok: 2005  
Náklad: 100  
Vydání: první  
Zpracoval: kolektiv VÚBP