

Ing. Ladislav Henlín
ředitel Psychiatrické léčebny
Petrohrad, příspěvkové organizace
č.p. 1
439 85 Petrohrad

Naše značka:

PLP/Vyhodnocení spokojenosti personálu.

Zprávu vypracovaly:

Mgr. Alena Novotná – manažerka kvality

Bc. Hana Jamborová – personalistka

Místo odestání/datum:

Petrohrad 31.10.2019

Věc: Zpráva – vyhodnocení spokojenosti personálu – kvality pracovního života.

Vážený pane řediteli,

na začátku této zprávy Vám sdělujeme, že vyhodnocení kvality pracovního života personálu v léčebně bylo prováděno na základě odevzdaných vyplněných dotazníků. Sběr dotazníků proběhl od 2. 5. 2019 do 30. 9. 2019, a to do sběrného boxu. Sběrný box byl však umístěn na sekretariátu až do 30. 10. 2019, neboť pokud by někdo z personálu v uvedeném termínu nestihl dotazník odevzdat, byl zde dostatečný časový prostor tak ještě učinit. Současně během sběrného období manažerka kvality několikrát požádala vedoucí pracovníky, aby svým podřízeným pracovníkům připomněli, že tento sběr stále probíhá a že pokud má mít vedení nějakou zpětnou vazbu na spokojenost personálu, je vhodné se tohoto sběru zúčastnit. Zaměstnanci mají významný vliv na kvalitu služeb a tím na úspěch léčebny jako celku. Vyhodnocení dotazníků provedla manažerka kvality a personalistka společně. Hodnocení spokojenosti zaměstnanců a jeho vyhodnocení pomáhá popsat stávající situaci v léčebně, specifikovat problémové oblasti i ukázat oblasti, se kterými jsou zaměstnanci spokojeni. Kvalita pracovních vztahů výrazně ovlivňuje dosahování jak podnikových cílů, tak pracovních i osobních cílů jednotlivých zaměstnanců. Harmonické uspořádání a fungování pracovních vztahů má pozitivní dopad na individuální i kolektivní pracovní výkon. Příznivě se projevují

na spokojenosti zaměstnanců.

Dotazník byl přijat nad očekávání příznivě, o čemž svědčí účast **92 respondentů** z celkového počtu 143 rozdaných dotazníků, což představuje **64,34 %** ze 100%. Všechny rozdané dotazníky byly parafovány ředitelem léčebny, aby nedošlo k jejich záměně. Počet neodevzdaných dotazníků činí tedy 51, což představuje **35,66%** ze 100%.

Zpracování dotazníků – počet odpovědí:

1. Celková spokojenost zaměstnance v léčebně

- velmi spokojen/a - **29**
- spokojen/a - **49**
- nespokojen/a - **8**

Z výsledků vyplývá, že celková spokojenost zaměstnanců je na velmi vysoké úrovni, neboť 78 zaměstnanců je spokojeno. Většina zaměstnanců se v práci tedy cítí dobře.

2. Spokojenost s pomůckami a technickým vybavením

- velmi spokojen/a - **24**
- spokojen/a - **54**
- nespokojen/a - **9**

Zaměstnanci jsou většinou s vybavením a pomůckami spokojeni, neboť počet spokojených zaměstnanců je 78, tedy velmi převyšuje počet nespokojených.

3. Pracovní vztahy - konflikty na pracovišti

- ano - **35**
- ne - **34**
- nevím – **18**

Ke konfliktům na pracovišti dochází průměrně z jedné poloviny odevzdaných názorů zaměstnanců, což představuje dle našeho názoru potřebu řešení zlepšení vztahů na jednotlivých úsecích a podpory v komunikaci a jednání s lidmi.

4. Vzdělávání a osobní rozvoj

- ano - **72**
- ne - **6**
- nevím o tom - **9**

Převážná většina zaměstnanců je srozuměna s tím, že se může vzdělávat a přístup zaměstnavatele ke vzdělávání je hodnocen ze strany zaměstnanců velmi pozitivně.

5. Schopnost vedení přijímat názory a připomínky

- ano - **43**
- ne - **14**
- občas - **30**

Z výsledku vyplývá, že ne vždy vedoucí zaměstnanci naslouchají svým podřízeným zaměstnancům, kteří přímo práci vykonávají. Za zvážení stojí vyslechnutí názorů vedoucích pracovníků, kteří zhodnotí, jestli tento výsledek odpovídá skutečnosti. Současně by bylo vhodné se zamyslet na postavení zaměstnanců, tj. jako rovnocenných partnerů, kteří též vyslovují své názory a náměty ke zlepšování.

6. Informovanost a komunikace na jednotlivých úsecích

- ano - **34**
- ne - **6**
- spíše ano - **36**
- spíše ne - **11**

Informovanost a komunikace v léčebně probíhá na celkem dobré úrovni, ale stále je potřeba tuto oblast vylepšovat, a to i s ohledem na dále uvedené připomínky zaměstnanců. Komunikace a informovanost by měla být pravdivá a otevřená. Dostatek informací a komunikace je potřebná ke správnému fungování organizace a samozřejmě spokojenosti zaměstnanců.

7. Spolupráce mezi jednotlivými úseky

- výborná - **11**
- dobrá - **62**
- špatná - **14**

Ochota spolupráce se jeví jako velice dobrá.

8. Spokojenost s vlastnostmi nadřízeného pracovníka

- velmi spokojen/a - **40**
- spokojen/a - **36**
- nespokojen/a - **9**

Vlastnosti nadřízených pracovníků jsou ohodnoceny zaměstnanci velmi kladně, tedy nadprůměrná spokojenost.

9. Spokojenost s platovým ohodnocením

- ano - **71**
- ne - **16**

Zaměstnanci v léčebně jsou velmi spokojeni se svým platovým ohodnocením.

10. Pochvaly za odvedenou práci

- ano - **48**
- ne - **38**

Z uvedeného hodnocení vyplývá, že by v rámci celé léčebny mělo docházet k častějšímu hlasitému hodnocení zaměstnanců, a to jak na úrovni nadřízených pracovníků, tak mezi zaměstnanci navzájem. Důležité je vědět, že si práce zaměstnanců někdo váží a podle toho je náležitě slovně oceňovat pochvalou či poděkováním.

11. Spokojenost se zaměstnaneckými benefity

- velmi spokojen/a - **13**
- spokojen/a - **52**
- nespokojen/a - **22**

S benefity jsou většinou zaměstnanci spokojeni. Jsme toho názoru, že ne všichni zaměstnanci zcela správně rozumí pojmu „zaměstnanecký benefit“ a možnosti jeho poskytování příspěvkovou organizací. Doporučujeme zlepšit v této oblasti informovanost zaměstnanců.

12. Volba jiného zaměstnání mimo léčebnu

- ano - **1**
- ne - **58**
- spíše ano - **5**
- spíše ne - **23**

Volbu jiného zaměstnání by volilo pouze 6 zaměstnanců oproti 81. Toto číslo naznačuje, že zaměstnanci jsou v léčebně celkově spokojeni a neplánují v brzké době měnit zaměstnání.

13. Dílčí názory zaměstnanců, čeho si nejvíce v léčebně váží

	Oblast	Počet
1	Pracovní prostředí; pracovní místo	25
2	Dobrý vedoucí, vedení, vstřícnost, ochota; profesionalita	17
3	Vztahy mezi kolegy, soudržnost, vstřícnost, spolupráce, přátelské vztahy	15
4	Spolehlivost, pracovitost, poctivost a profesionalita personálu	9
5	Vzdělávání v rámci PLP	8
6	Plat, pravidelný příjem, oceňování	5
7	Pracovní doba (směnnost, stálost)	5
8	Komplexní péče o pacienty	3
9	Kulturní akce pro personál i pacienty	3
10	Váží si své práce	3
11	Nevím, není čeho si vážit	3
12	Vybavení; modernizace léčebny	2
13	Stravování, dostatek OOPP	2
14	Sportovní vyžití	1
15	Možnost vyjádření svého názoru	1
16	Pracovníci s dlouholetou praxí v PLP	1
17	Benefity	1
18	Úsměv a pozitivní nálada jedné nejmenované zaměstnankyně	1

14. Potřeba změny ke zvýšené spokojenosti zaměstnanců

Viz závěr.

15. Připomínky zaměstnanců

Zaměstnancům byl dán prostor pro jejich připomínky, případně pro změny, které by zvýšily jejich spokojenost.

Závěr:

Nejproblematictějšími oblastmi se po provedení vyhodnocení odevzdaných dotazníků ukázalo těchto **10 oblastí**:

- **oblast komunikace na všech úrovních, spolupráce mezi jednotlivými úseky**
- **oblast mezilidských a pracovních vztahů**
- **šikana, arogance, neprofesionalita, ponižování, nepravdivost informací vedoucího pracovníka**
- **rovné postavení zaměstnance versus pacient**
- **měřit všem zaměstnancům stejným metrem**
- **změna režimu pro pacienty, zejména na příjmových odděleních**
- **častější pochvaly personálu (slovní hodnocení)**
- **více finančních odměn**
- **zlepšení léčebných postupů ve vztahu sestry x lékař x pacient**
- **hodnocení reálného výkonu zaměstnance bez ohledu na osobní známosti.**

Z průzkumu vyplynulo, že zaměstnanci postrádají odměnu v podobě pochvaly či uznání, vedoucí zaměstnanci rozhodně nevidí jako příklad pravdivé a otevřené komunikace a při řešení společných otázek se necítí být rovnocennými partnery. Jednou z nepalčivějších připomínek zaměstnanců se jeví komunikace, ač výsledek dotazníků ji vyhodnotil jako velmi dobrou. S tím souvisí další připomínky, týkající se mezilidských a pracovních vztahů, ale také bohužel šikana, arogance, neprofesionalita, nerovné hodnocení některých vedoucích pracovníků.

Dále stojí za zmínku požadavek zaměstnanců na změnu režimu pro pacienty, kde poukazují na řád, který pacienti nerespektují, uplatňují si svoje práva, ale neplní své povinnosti. Tento postup může vést k nedodržování léčebného režimu a tím pacienti narušují přípravu k životu poté, co opustí naši léčebnu (neúčast v pracovních a terapeutických skupinách, atd.). Na to navazuje problém ohledně postavení zaměstnance versus pacient, kde zaměstnanci upozorňují na nerovné postavení pacienta a zaměstnance (zvýhodněn pacient). Další připomínkou zaměstnanců je nepravidelné poskytování odměn nebo vůbec žádné.

Doporučení:

Uspořádání dvou seminářů, kde první by se týkal oblasti komunikace, spolupráce, mezilidských a pracovních vztahů, a byl by pořádán pouze pro vedoucí pracovníky a druhý seminář, který by se týkal vztahu zaměstnanců k psychiatrickým pacientům a vztahů mezi lékaři a sestrami (odborný seminář pro zaměstnance pracující v psychiatrii). Navrhujeme, aby tyto semináře provedl externí školitel.

Současně doporučujeme, aby se nadřízení pracovníci snažili častěji odměnit zaměstnance pochvalou, uznáním či poděkováním za jejich vykonanou práci. Za vhodné považujeme připomenout zaměstnancům, že mají kdykoliv možnost vyjádřit svoji nespokojenost. Toto řešit buď osobně se svým vedoucím pracovníkem nebo písemně (pak odevzdat osobně či do schránky vedoucímu pracovníkovi, manažeru kvality či řediteli léčebny).

Věříme, že navržená doporučení přispějí ke zlepšení spokojenosti zaměstnanců v PLP.

Bc. Hana Jamborová

Mgr. Alena Novotná

.....

.....