**Vyhodnocení dotazníkového šetření**

**CPOS Město Touškov**

*Vnitřní a vnější hodnocení organizace*



**Zpracovalo Centrum pro komunitní práci západní Čechy**

Americká 29, 301 38 Plzeň

Tel./fax: +420 / 377 329 558

E-mail: zapadni.cechy@cpkp.cz

[www.cpkp-zc.cz](http://www.cpkp-zc.cz)

****

**Řešitelský tým: Mgr. Marie Kubalíková**

 **Ing. Gabriela Šindlerová**

Plzeň 2019

**OBSAH**

[1 Úvod 4](#_Toc13816965)

[2 Dotazník „Spokojenost klientů s pečovatelskou službou a povědomí o CPOS Města Touškov“ 6](#_Toc13816966)

[2.1 Charakteristika respondentů 6](#_Toc13816967)

[2.1.1 Věk respondentů 6](#_Toc13816968)

[2.1.2 Pohlaví respondentů 6](#_Toc13816969)

[2.1.3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT 7](#_Toc13816970)

[2.1.4 Respondenti dle vztahu k středisku 7](#_Toc13816971)

[2.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek 7](#_Toc13816972)

[2.2.1 Povědomí o organizaci CPOS MT 7](#_Toc13816973)

[2.2.2 Celkové hodnocení organizace respondenty 8](#_Toc13816974)

[2.2.3 Spokojenost s kvalitou služby a způsobem poskytování 11](#_Toc13816975)

[3 Dotazník „Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“ 18](#_Toc13816976)

[3.1 Informovanost respondentů o CPOS MT 18](#_Toc13816977)

[3.2 Charakteristika CPOS 19](#_Toc13816978)

[3.3 Spokojenost se spoluprací s CPOS MT 20](#_Toc13816979)

[3.4 Slabé stránky CPOS 20](#_Toc13816980)

[4 Dotazník „Dotazník pracovní spokojenosti a vnitřního hodnocení organizace“ 22](#_Toc13816981)

[4.1 Charakteristika respondentů 22](#_Toc13816982)

[4.1.1 Pozice respondenta v organizaci 22](#_Toc13816983)

[4.1.2 Příslušnost ke středisku 22](#_Toc13816984)

[4.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek 23](#_Toc13816985)

[4.2.1 Celková spokojenost s organizací 23](#_Toc13816986)

[4.2.2 Spokojenost s jednotlivými aspekty práce 23](#_Toc13816987)

[4.2.3 Vnímání práce zaměstnanci 25](#_Toc13816988)

[4.2.4 Hodnocení pracovních podmínek 27](#_Toc13816989)

[4.2.5 Hodnocení charakteru a organizace práce 28](#_Toc13816990)

[4.2.6 Hodnocení odměňování a vzdělávání 30](#_Toc13816991)

[4.2.7 Hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci 31](#_Toc13816992)

[4.2.8 Míra identifikace zaměstnanců s organizací 34](#_Toc13816993)

[4.2.9 Náměty 35](#_Toc13816994)

[5 Shrnutí odpovědí 37](#_Toc13816995)

[4.3 Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2017 40](#_Toc13816996)

# Úvod

Cílem dotazníkového šetření bylo vnitřní a vnější hodnocení organizace Centra pečovatelských a ošetřovatelských služeb Města Touškov (dále CPOS) a definování problémů a otázek, která vyžadují řešení. Vyhodnocení bude sloužit k nastavení procesů vedoucích ke zvyšování kvality stávajících služeb a zavádění služeb nových, případně pro rozvoj organizace a její firemní kultury.

Dotazníky se vyplňovaly anonymně a byly nastaveny tak, aby nedocházelo k personalizaci výsledků, přestože vzhledem k organizační struktuře nelze zajistit stoprocentní anonymitu.

Šetření zahrnovalo 3 dotazníky pro každou oblast hodnocení, a to tyto:

1. **„Spokojenost klientů s pečovatelskou službou a povědomí o CPOS Města Touškov“** pro oblast vnějšího hodnocení služeb CPOS klientya sběr jejich námětů na zlepšení služeb CPOS.
2. **„Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizaci, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“** zjišťující vnější hodnocení služeb CPOS spolupracujícími organizacemi.
3. **„Dotazník pracovní spokojenosti a vnitřního hodnocení organizace“** zaměřený na oblast vnitřního hodnocení fungování CPOS pracovníky organizace. Cílem bylo zejména hodnocení úrovně firemní kultury, identifikace s cíli organizace, efektivity strategického vedení a dílčí hodnocení zaměstnanců, resp. hodnocení kvality vedení organizace a vnitřní soudržnosti a spolupráce jednotlivých středisek.

**Sběr odpovědí**

Šetření probíhalo od února 2019 do dubna 2019 prostřednictvím 3 elektronických dotazníků. Odkaz na dotazníky (a) a (b) byl umístěn na webových stránkách [www.pecovatelskasluzba.cz](http://www.pecovatelskasluzba.cz) a to na zvláštní stránce „Hodnocení pečovatelské služby CPOS MT“, na kterou bylo odkázáno v horním menu hlavní stránky organizace. V případě potřeby a zájmu byly dotazníky vyplňovány přímo s respondenty (klienty služby, spolupracujícími organizacemi). Dotazník (c) vyplňovali zaměstnanci organizace CPOS MT elektronicky a anonymně v rámci pravidelného každoročního hodnocení vnitřního prostředí organizace.

Celkem bylo odevzdáno 516 dotazníků, z toho 314 dotazníků (a), 135 dotazníků (b) a 67 dotazníků (c).

**Způsob zpracování dat**

Získaná data z elektronických dotazníků byla zpracována pomocí internetové aplikace Survio – internetový nástroj pro tvorbu a analýzu dotazníkových šetření.

Ankety obsahovaly otázky charakterizující respondenty (věk, pohlaví, středisko odběru služby, typ klienta) a otázky zaměřené na zjištění jejich názorů. Byly použity jak otevřené, tak polo-otevřené a uzavřené otázky.

Uzavřené otázky byly vyhodnoceny statisticky. Vlastní komentáře respondentů z otevřených a polo-otevřených otázek byly rozdělené do několika témat, podobné komentáře byly shrnuty k sobě, přičemž v závorce za tématem je uveden vždy počet zmínění daného tématu nebo chybějícího aspektu.

V některých otázkách (otevřené, polootevřené, otázky s možností vybrat více možností), respondenti uváděli většinou více témat/chybějících aspektů/připomínek/návrhů. Celkový součet komentářů/odpovědí tak ne vždy odpovídá celkovému počtu respondentů, kteří uvedli komentář/odpověď. Odpovědi respondentů byly následně vyhodnoceny i z hlediska některých zjišťovaných charakteristik a v případě výraznějších odchylek některých skupin respondentů od celkových výsledků vyhodnocení jednotlivých otázek byly tyto skutečnosti okomentovány.

Vyhodnocení každé otázky či skupin otázek bylo vždy zároveň porovnáno s výsledky hodnocení z roku 2017 a 2018. U většiny otázek byly srovnávány průměry odpovědí, vzhledem k tomu, že počet respondentů se může rok od roku měnit. Změny v hodnocení byly následně okomentovány.

# Dotazník „Spokojenost klientů s pečovatelskou službou a povědomí o CPOS Města Touškov“

Tento dotazník byl určen klientům CPOS Města Touškov či jejich rodinným příslušníkům a blízkým. Dotazník byl vytvořen v aplikaci Survio jako elektronický dotazník a má celkem 15 otázek. Obsahuje otázky charakterizující respondenty a otázky zaměřené na zjištění jejich názorů. Byly použity jak otevřené, tak polo-uzavřené a uzavřené otázky.

Cílem dotazníku bylo zjistit:

* názor uživatelů na kvalitu služeb a způsob jejího poskytování (spokojenost s jednotlivými službami, zaměstnanci, cenou za služby),
* náměty na rozšíření a zlepšení služeb,
* hodnocení organizace klienty (slabé stránky organizace, vnímání organizace klienty),
* převažující způsob, jakým se klienti dozvídají o organizaci.

Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **314 dotazníků.**

## Charakteristika respondentů

Sledovanými charakteristikami respondentů byly pohlaví, věk a typ respondenta (stávající klient, bývalý klient, rodinný příslušník či osoba blízká klientovi).

### Věk respondentů

Žádný z respondentů, kteří vyplnili dotazník, nebyl mladší 27 let. Nejvíce respondentů bylo ve věku **65-80 let** (48,1%) a starších 80 let (45,9%). Ve věkové kategorii 27-64 let bylo 19 respondentů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| Méně než 13 let | 0 | 0 % |
| 14 až 26 let | 0 | 0 % |
| 27 až 64 let | 19 | 6,1 % |
| **65 až 80 let** | **151** | **48,1 %** |
| **81 let a vice** | **144** | **45,9 %** |
| Celkem | 314 | 100,0% |

Tabulka 1 Věk respondentů

### Pohlaví respondentů

Anketu vyplňovali jak muži, tak ženy, přičemž mezi respondenty výrazně převažovaly **ženy**, které tvořily 74,2% dotazovaných.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| **Ženy** | **233** | **74,2 %** |
| Muži | 81 | 25,8 % |
| Celkem | 314 | 100,0% |

Tabulka 2 Pohlaví respondentů

### Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

Mezi respondenty převažovali **stávající klienti** CPOS MT (99 %), 3 z respondentů byli rodinní příslušníci či osoba blízká některého z klientů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| **Stávající klient** | **311** | **99,0 %** |
| Bývalý klient | 0 | 0 % |
| Rodinný příslušník či osoba blízká některého z klientů | 3 | 1,0 % |
| Celkem | 314 | 100,0 % |

Tabulka 3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

### Respondenti dle vztahu k středisku

Nejvíce respondentů odebírá služby ze středisek **Vejprnicko (23,2%), Stodsko (22,6%) a Touškovsko (21,3%),** nejméně ze střediska Manětínsko. Podle vztahu ke středisku také byly vyhodnoceny jednotlivé otázky dotazníku. Pokud se odpovědi u některých skupin lišily, je tento rozdíl následně okomentován ve vyhodnocení otázek.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| Vejprnicko | 73 | 23,2 % |
| Žihelsko | 44 | 14,0 % |
| Kralovicko | 37 | 11,8 % |
| Touškovsko | 67 | 21,3 % |
| Stodsko | 71 | 22,6 % |
| Manětínsko | 22 | 7,0 % |
| Celkem | 314 | 100,0 % |

Tabulka 4 Respondenti dle vztahu k středisku

Charakter respondentů se kromě místa odebírání služeb oproti předchozím rokům 2017 a 2019 nezměnil. V průzkumu oproti roku 2017 a 2018 už neodpovídali na dotazník respondenti odebírající služby ze střediska Nýřansko, které bylo zrušeno.

## Vyhodnocení jednotlivých otázek

Následující kapitola obsahuje vyhodnocení jednotlivých otázek ankety. Odpovědi na otázky byly dobrovolné, celkový počet odpovědí u jednotlivých otázek se tak může lišit od celkového počtu respondentů, kteří vyplnili anketu.

### Povědomí o organizaci CPOS MT

***Otázka č. 12 „Odkud jste se dozvěděl/a o naší organizaci?“***

Stejně jako v roce 2017 a 2018 se respondenti nejčastěji dozvídají o CPOS a její činnosti od svých známých nebo od obecního úřadu. Z propagačních médií (letáky, tisk, TV) jsou u klientů stále nejefektivnější pro informování o službě informační letáky. Na všech střediscích se o službě respondenti dozvídají nejčastěji od svých známých, nebo od obecního úřadu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Možnosti odpovědí** | **2019** | **2018** | **2017** |
| **Responzí** | **Podíl** | **Responzí** | **Podíl** | **Responzí** | **Podíl** |
| **Od známých/rodiny** | **112** | **35,7%** | **133** | **40,5 %** | **141** | **42,1%** |
| **Od obecního úřadu** | **106** | **33,8%** | **78** | **23,8 %** | **93** | **27,8%** |
| Z letáku | 29 | 9,2% | 30 | 9,1 % | 36 | 10,7% |
| Už si nevzpomínám | 28 | 8,9% | 46 | 14,0 % | 22 | 6,6% |
| Výstavba DPS | 21 | 6,7% | 20 | 6,1 % | 11 | 3,3% |
| Z televize | 3 | 1,0% | 7 | 2,1 % | 10 | 3% |
| Z novin / časopisu | 0 | 0,0% | 0 | 0 % | 3 | 0,9% |
| Jinak\* | 15 | 4,8% |  |  |  |  |
| Celkem | 314 | 100 % | 328 | 100 % | 316 | 100,0% |

Tabulka 5 Odpovědi na ot. 12 „Odkud jste se dozvěděl/a o naší organizaci?“ (*\*od lékaře (8x), od zaměstnanců CPOS MT (3x), sám/sama (2x), přes internet, od sociální péče*)

### Celkové hodnocení organizace respondenty

Celkové hodnocení organizace respondenty zjišťují 4 otázky dotazníku, které jsou níže specifikovány. Otázka č. 2 a č. 9 se zaměřuje na celkovou spokojenost respondentů s organizací, otázka č. 10 zjišťuje konkrétní nedostatky organizace z pohledu klientů a slouží i ke sběru námětů/návrhů na zlepšení fungování organizace z pohledu jejích klientů. Otázka č. 11 ověřuje, jak je vnímána klienty organizace a její zaměstnanci. Otázky č. 2 a 11 jsou polo-otevřené, č. 9 je uzavřená a č. 10 otevřená.

***Otázka č. 2 „Myslíte si, že CPOS Touškovsko poskytuje vše, co sděluje ve svém poslání?“***

Převážná většina respondentů si myslí, že CPOS MT splňuje vše, co má ve svém poslání (zcela určitě si to myslí 78% respondentů, spíše s tímto tvrzením souhlasí 18,8%).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl** |
| **Určitě ano** | **245** | **78,0 %** |
| Spíše ano | 59 | 18,8 % |
| Spíše ne | 8 | 2,5 % |
| Určitě ne | 1 | 0,3 % |
| V jakém bode jej podle Vás nesplňuje | 1 | 0,3 % |
| Celkem | 314 | 100,0 % |

Tabulka 6 Odpověď na otázku č. 2 „Myslíte si, že CPOS Touškovsko poskytuje vše, co sděluje ve svém poslání?“

Oproti roku 2018 nicméně celkem 10 respondentů uvedlo opak, tedy, že CPOS neposkytuje vše, co sděluje ve svém poslání. Jeden respondent přímo uvedl, že CPOS poslání nesplňuje tím, že nezajišťuje klid na chodbě (pravděpodobně v DPS). Klient uvedl, že kvůli tomu nemá dostatek soukromí, které CPOS slibuje v poslání (klient odebírá službu ze střediska Vejprnice). Čtyři klienti, kteří spíše nesouhlasí s tvrzením, uvedli zároveň v dalším hodnocení určité výhrady: jeden klient hodnotí poskytování stravy známkou 4, s péči pečovatelek je spíše spokojen, ale organizaci by svým známým nedoporučil (odebírá služby ze střediska Touškovsko), jeden klient byl průměrně spokojen se službou poskytnutí stravy a pomoc při zajištění chodu domácnosti (odebírá služby ze střediska Touškovsko), dva uvedli, že vedení má malý zájem o dění v DPS (jeden odebírá služby ze střediska Stodsko, jeden ze střediska Vejprnicko). Ostatní 4 klienti, kteří s tvrzením spíše nesouhlasí, jsou většinou spokojeni se službami CPOS MT (odebírají služby ze střediska Touškovsko). Klient, který uvedl, že s tvrzením určitě nesouhlasí, neuvedl žádné další negativní hodnocení, jinak je se službami CPOS MT většinou velmi spokojen, jedná se o klienta střediska Žihelsko.

Celkově lze hodnotit, že v porovnání s přechozími roky se spokojenost respondentů se souladem CPOS MT a jejího poslání výrazněji nezměnila. Průměr odpovědí se blíží spíše k „horšímu“ průměru (vyšší nespokojenosti) z roku 2017. I když je ale průměr „horší“ neznamená to, že by klienti byli výrazně nespokojení s činností organizace. V určité míře je nespokojeno jen výše uvedených 10 klientů.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchyl. | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchyl. | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchyl. |
| **Myslíte si, že COPS Touškovsko splňuje vše, co sděluje ve svém poslání?** | 313 | **1,25** | 0,580 | 327 | **1,11** | 0,313 | 334 | **1,21** | 0,477 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Spíše ano, 3=spíše ne, 4=Určitě ne* |

Tabulka 7 Srovnání odpovědí na otázku č. 2 v roce 2018 a 2017

***Otázka č. 9 „Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?“***

Převážná většina dotazovaných by CPOS MT doporučila svým známým (77,4% určitě a 18,2% pak pravděpodobně). U klientů, kteří neví, zda by organizaci doporučili nebo by ji nedoporučili, bylo zjišťováno, s čím jsou v organizaci nespokojeni. Respondent, který uvedl, že by organizaci určitě nedoporučil je zároveň nespokojený se službou poskytnutí stravy (odebírá službu od střediska Touškovsko), s péči pečovatelek je spokojen (respektive spíše). Respondent, který by pravděpodobně nedoporučil organizaci CPOS svým známým, uvedl zároveň v otevřené otázce č. 10, že slabou stránkou organizace je, že „*zde není nikdo po 15:00*“, klient odebírá službu od střediska Touškovsko. To samé uvedli i další dva klienti, kteří neví, zda by organizaci doporučili. Respondenti, kteří uvedli, že neví, zda by organizaci doporučili, jsou klienti středisek Vejprnicko (6), Touškovsko (5) a Kralovicko (1x), většinou jsou průměrně spokojeni se službou poskytnutí stravy (hodnotili ji většinou 2/3), s péčí pečovatelek jsou většinou spokojeni – 9 z nich spíše spokojeno, dva jsou pak velmi spokojeni a jen jeden průměrně. Dvěma respondentům, kteří neví, zda by organizaci doporučili, přijde cena za služby v porovnání s kvalitou spíše vysoká.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl** |
| **Určitě ano** | **243** | **77,4 %** |
| Pravděpodobně ano | 57 | 18,2 % |
| Nevím | 12 | 3,8 % |
| Pravděpodobně ne | 1 | 0,3 % |
| Určitě ne | 1 | 0,3 % |
| Celkem | 314 | 100,0 % |

Tabulka 8 Odpovědi na otázku č. 9 „Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?“

V porovnání s hodnocením z předchozích let je celkové hodnocení v roce 2019 horší než v roce 2018, ale ne výrazně. Celkové hodnocení organizace klienty se blíží k hodnocení z roku 2017.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směr. Odch. | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směr. odchyl. | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směr. odchyl. |
| **Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?** | 314 | **1,28** | 0,517 | 328 | **1,18** | 0,459 | 334 | **1,27** | 0,61 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Pravděpodobně ano, 3=Nevím, 4=Pravděpodobně ne, 5=Určitě ne* |

Tabulka 9 Srovnání odpovědí na otázku č. 9 „Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?“ v roce 2018 a 2017

***Otázka č. 10 „Jaké slabé stránky z Vašeho pohledu organizace CPOS Město Touškov má?“***

Tato otázka byla otevřená, vyjádřilo se k ní 314 respondentů, 71 z nich nedokázali říct, neví, zda má organizace nějaké slabé stránky, 169 klientů uvedlo, že nevnímají, že by organizace CPOS měla nějaké slabé stránky a jsou s ní spokojeni.

Připomínky k fungování služeb vzneslo celkem jen 20 klientů. Dle nich by bylo vhodné, pokud by měly pečovatelky více času na komunikaci s klienty a nestřídali se tak často zaměstnanci. Prodloužit pracovní dobu služeb (déle než do 15:00) by si přáli 3 klienti střediska Touškovsko. Dva klienti by uvítali větší zájem vedení o DPS (střediska Stodsko a Vejprnicko). Ostatní jednotliví klienti by uvítali více aut pro pečovatelky, více bytů v DPS, levnější služby a méně papírování. Shrnutí odpovědí všech respondentů viz tabulka č. 10.

|  |  |
| --- | --- |
| Téma/Kategorie | Příklady odpovědí |
| Slabé stánky nejsou (198x)    | *Žádné (92x), Nic mě nenapadá (27x), Nemá (23x) apod.* |
| *Myslím, že žádné, vše je v pořádku.* |
| *Myslím, že žádné. Celkově tato organizace je velmi profesionální a jsem ráda, že jsou.* |
| *Vše je v pořádku, jsem moc ráda, že mi CPOS může pomáhat.* |
| Nevím (71x) | *Nevím (68x); Nemohu posoudit (3x)* |
| Slabé stránky v péči o klienty (15x)    | *Více času na klienty, aby si s námi pečovatelky popovídaly* (6x, *Touškovsko, Manětínsko)* |
| *Nikdo zde není po 15:00 (3x, Toušovsko) a o víkendech (1x, Vejprnicko)* |
| *Hodně se střídají zaměstnanci (4x, Touškovsko, Vejprnicko)* |
| *Málo aut, pečovatelky mě vozí vlastním autem k lékaři. (Touškovsko)* |
| Vedení DPS (2x) | *Malý zájem o dění v DPS. (Stodsko)* |
|   | *Postrádám návštěvy vedení organizace na DPS (paní ředitelky) (Vejprnicko)* |
| Málo volných bytů v DPS (1x) | *Málo volných bytů do DPS (Vejprnicko)* |
| Drahé služby (1x) | *Služby by měly být levnější (Stodsko)* |
| Mnoho papírování (1x) | *Mnoho formulářů (Manětínsko)* |
| Jiné | *Nechci hodnotit* |

Tabulka 10 Odpovědi na otázku č. 10 „Jaké slabé stránky z Vašeho pohledu organizace CPOS Město Touškov má?“

***Otázka č. 11 „Která z následujících vlastností se Vám pojí s naší organizací CPOS Město Touškov?“***

Respondenti mohli v této otázce uvést více možností. Stejně jako v přechozích letech se respondentům s CPOS MT pojí nejvíce tyto vlastnosti: **spolehlivost** (78,7% z respondentů), **vlídnost** (66,6%), **profesionálnost** (62,4%). Naopak nejméně respondentům se s organizací pojí vlastnosti jako mocný (1,9%), stylový (1,3%), populární (2,2%) a hodnověrný (5,7%). Tento výsledek je indikátorem, že organizace plní své cíle a poslání.

Organizace není stále příliš vnímána jako dostupná (vnímá ji tak pouze 12,1% klientů).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2019 (n=314)** | **2018 (n=328)** | **2017(n=335)** |
| **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl** | **Možnosti** **odpovědí** | **Responzí** | **Podíl** | **Možné odpovědi** | **Responzí** | **Podíl** |
| Spolehlivý | 247 | 78,7 % | Spolehlivý | 265 | 80,8 % | Spolehlivý | 213 | 63,6 % |
| Vlídný | 209 | 66,6 % | Vlídný | 245 | 74,7 % | Vlídný | 202 | 60,3 % |
| Profesionální | 196 | 62,4 % | Profesionální | 176 | 53,7 % | Profesionální | 183 | 54,6 % |
| Bezpečný | 129 | 41,1 % | Bezpečný | 162 | 49,4 % | Bezpečný | 102 | 30,4 % |
| Diskrétní | 58 | 18,5 % | Flexibilní | 97 | 29,6 % | Diskrétní | 85 | 25,4 % |
| Flexibilní | 54 | 17,2 % | Diskrétní | 74 | 22,6 % | Flexibilní | 73 | 21,8 % |
| Moderní | 52 | 16,6 % | Nezbytný | 65 | 19,8 % | Moderní | 60 | 17,9 % |
| Nezbytný | 48 | 15,3 % | Moderní | 61 | 18,6 % | Dostupný | 49 | 14,6 % |
| Dostupný | 38 | 12,1 % | Hodnověrný | 41 | 12,5 % | Nezbytný | 42 | 12,5 % |
| Hodnověrný | 18 | 5,7 % | Populární | 33 | 10,1 % | Stylový | 23 | 6,9 % |
| Populární | 7 | 2,2 % | Dostupný | 22 | 6,7 % | Populární | 22 | 6,6 % |
| Mocný | 6 | 1,9 % | Stylový | 11 | 3,4 % | Hodnověrný | 20 | 6,0 % |
| Stylový | 4 | 1,3 % | Mocný | 6 | 1,8 % | Mocný | 3 | 0,9 % |
| Jiná\*  | 5 | 1,6 % | Jiná | 0 | 0 % | Jiná | 5 | 1,5 % |

Tabulka 11 Porovnání odpovědí na otázku č. 11 „Která z následujících vlastností se Vám pojí s naší organizací CPOS Město Touškov?“ v roce 2018 a 2017 *\*Odpovědi: usměvavé, z ředitelství organizace není žádný zájem, (3x) lidská*

### Spokojenost s kvalitou služby a způsobem poskytování

***Otázka č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ Ohodnoťte známkou 1-5***

Tato otázka ukazuje, které služby CPOS nejčastěji klienti využívají a jak jsou s nimi spokojeni. V otázce mohli respondenti ohodnotit služby, které využívají, známkou 1 až 5 jako ve škole, případně uvést, že se jich daná služba netýká. Ti co hodnotili, jsou považováni za uživatele služeb. Většinou klienti hodnotili služby na výbornou (87% až 98% uživatelů hodnotilo služby známkou 1) viz graf č. 1. Nejčastěji je mezi klienty využívána pomoc při zajištění chodu domácnosti, poskytnutí stravy a sociální poradenství. Většina klientů tyto služby hodnotí výborně, průměrné známky jsou: 1,10, 1,17 a 1,14 (viz tabulka č. 13).

Graf 1 Odpovědi na otázku č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ Ohodnoťte známkou 1-5. Graf zahrnuje pouze odpovědi těch, kteří služby hodnotili.

Přes celkově kladné hodnocení je nicméně několik klientů, kteří nejsou se službami spokojeni, většina z nich odebírá služby ze střediska Touškovsko (viz tabulka č. 12).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Netýká se mě** |
| **d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)** | 241 (76,8 %) | 14 (4,5 %) | 4 (1,3 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 54 (17,2 %) |
| **c) Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)** | 212 (67,5 %) | 20 (6,4 %) | 5 (1,6 %) | 4 (1,3 %) | 0 | 73 (23,2 %) |
| **f) Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)** | 143 (45,5 %) | 12 (3,8 %) | 4 (1,3 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 154 (49,0 %) |
| e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad) | 108 (34,4 %) | 6 (1,9 %) | 2 (0,6 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 197 (62,7 %) |
| b) Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC) | 82 (26,1 %) | 3 (1,0 %) | 0 | 0 | 0 | 229 (72,9 %) |
| a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko) | 81 (25,8 %) | 2 (0,6 %) | 0 | 0 | 0 | 231 (73,6 %) |
| h) Doprava | 59 (18,8 %) | 7 (2,2 %) | 1 (0,3 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 246 (78,3 %) |
| g) Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů) | 38 (12,1 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 0 | 0 | 275 (87,6 %) |

Tabulka 12 Odpovědi na otázku č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ Ohodnoťte známkou 1-5. Tabulka zahrnuje odpovědi všech respondentů. Seřazeno dle nejčastěji využívaných služeb.

Celkem 9 klientů ohodnotilo poskytnutí stravy známkou 3 (5 z nich) a známkou 4 (4 z nich). Tito klienti až na jednoho využívají služby střediska Touškovsko, jeden střediska Vejprnicko. Klienti, kteří pomoc při zajištění chodu do mácnosti označili známkou 3 a 4 jsou klienti  střediska Touškovsko.Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím označil známkou 4 klient střediska Vejprnicko a známkou 3 dva klienti  střediska Touškovsko. Sociální poradenství hodnotili známkou 3 čtyři klienti střediska Touškovsko. Dopravu hodnotil známkou 4 klient střediska Vejprnicko a známkou 3 klienti ze střediska Touškovsko.

Oproti roku 2018 více respondentů uvedlo u jednotlivých služeb známku 2, výsledné průměry hodnocení jsou tak relativně horší než v předchozím roce (viz tabulka č 13), i přesto lze konstatovat, že poskytování služeb je stále na velmi dobré úrovni.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 (n=314)** | **2018 (n=328)** | **2017 (n=335)** |
| Počet odpovědí (uživatelů služby) | Průměr odpovědí | Počet odpovědí (uživatelů služby) | Průměr odpovědí | Počet odpovědí (uživatelů služby) | Průměr odpovědí |
| Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko) | 83 | 1,02 | 115 | 1,01 | 107 | 1,11 |
| Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů) | 39 | 1,03 | 66 | 1,00 | 77 | 1,19 |
| Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC) | 85 | 1,04 | 109 | 1,00 | 94 | 1,14 |
| **Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)** | **260** | 1,10 | **291** | 1,03 | **248** | 1,06 |
| Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad) | 117 | 1,11 | 134 | 1,02 | 113 | 1,12 |
| **Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)** | **160** | 1,14 | **147** | 1,06 | **181** | 1,15 |
| **Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)** | **241** | 1,17 | **246** | 1,11 | **269** | 1,23 |
| Doprava | 68 | 1,18 | 106 | 1,05 | 110 | 1,07 |

Tabulka 13 Porovnání odpovědí na otázku č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ Ohodnoťte známkou 1-5 v roce 2019, 2018 a 2017. *Tabulka je seřazena od nejlépe hodnocených služeb.*

***Otázka č. 4 „Je/Bylo pro Vás využívání našich služeb celkově přínosné?“***

Prostřednictvím této otázky bylo zjišťováno, zda považují respondenti služby za přínosné. Stejně jako v roce 2018 považuje většina respondentů využívání služeb CPOS za přínosné (80% velmi, 19% spíše, 4 klienti odpověděli, že neví). Oproti roku 2018 a 2017 považuje více respondentů služby za přínosné jen částečně (19% odpovědělo „Spíše ano), proto je průměr odpovědí vyšší než v předchozích letech.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Bylo pro Vás využívání našich služeb celkově přínosné?** | 314 | **1,21** | 328 | **1,09** | 335 | **1,19** |
| *Průměr odpovědí vyjadřuje míru souhlasu s tvrzením (1=Ano, velmi; 2=Spíše ano; 3=Nevím; 4=Spíše ne; 5=Ne, vůbec)* |

Tabulka 14 Porovnání odpovědí na otázku č. 4 v roce 2019, 2018 a 2017

***Otázka č. 5 „Jak jste nebo byl/a spokojen/a s našimi zaměstnanci?“***

Prostřednictvím této otázky se zjišťovala spokojenost klientů (respondentů) se zaměstnanci CPOS MT. Jednalo se o polootevřenou otázku, v rámci níž byly také zjišťovány konkrétní důvody nespokojenosti, připomínky a podněty. Na otázku odpovědělo 314 respondentů, na její otevřenou část 84 respondentů (26,7%).

Celkově jsou většinou klienti spokojeni se zaměstnanci CPOS, především s pečovatelkami (91,1% klientů je s nimi velmi spokojeno). S koordinátorkami a vedením organizace jsou cca dvě třetiny respondentů také velmi spokojeny, někteří je ale hodnotí průměrně (cca 10%) a několik respondentů s nimi spokojeno není (6 spíše, 1 velmi). Viz tabulka č. 16.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Velmi spokojen/a* | *Spíše spokojen/a* | *Průměrně spokojen/a* | *Spíše nespokojen/a* | *Velmi nespokojen/a* | *Nemohu posoudit, netýká se mě* |
| S péčí pečovatelek | 286 (91,1 %) | 25 (8,0 %) | 3 (1,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| Se spoluprací s koordinátorkou/ami | 221 (70,4 %) | 28 (8,9 %) | 28 (8,9 %) | 1 (0,3 %) | 0 | 36 (11,5 %) |
| S vedením organizace | 177 (56,4 %) | 51 (16,2 %) | 32 (10,2 %) | 5 (1,6 %) | 1 (0,3 %) | 48 (15,3 %) |

Tabulka 15 Odpovědi na otázku 5 „Jak jste nebo byl/a spokojen/a s našimi zaměstnanci?“

Respondent, který je spíše nespokojen s koordinátorkou/ami a velmi nespokojen s vedením, uvedl jako důvod, že *styk s vedením není žádný a s koordinátorkou minimální*, v otázce na zlepšení služeb uvedl, že by uvítal „*větší zájem o zdravotní stav klientů v případě zhoršení jejich zdravotního stavu – umístění do jiného pobytového zařízení“.* Jako slabou stránku organizace uvedl *„Malý zájem o dění v DPS“*. Respondenti, kteří uvedli, že jsou spíše nespokojeni s vedením organizace, neuvedli důvod. Jako slabé stránky organizace tři z nich uvedli: 1) *že organizace neplní dané cíle*, 2) *Uvítal bych* *větší možnost si s pečovatelkami popovídat tak, aby nemusela byt služba placená*, 3) *Postrádám návštěvy vedení organizace na DPS (paní ředitelky)*.

Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni se spoluprací s koordinátorkou, jsou převážně klienti střediska Stodsko, několik je jich ze střediska Manětínsko (3). Zároveň je většina těchto respondentů průměrně spokojena také s vedením. Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni s vedením organizace, jsou také většinou klienti střediska Stodsko, k slabým stránkám organizace CPOS MT neměli připomínky.

Z respondentů, kteří jsou spíše spokojeni s prací pečovatelek, dva uvedli, že důvodem je časté střídání pečovatelek. Ostatní neuvedli žádný důvod, jedná se především o klienty střediska Touškovsko a Vejprnicko a několik klientů ze střediska Stodsko. Z respondentů, kteří uvedli, že jsou spokojeni průměrně s prací pečovatelek, ani jeden nevedl důvod, jedná se o klienty střediska Vejprnicko a Touškovsko.

V otevřené části otázky odpovědělo 84 respondentů (26,7%), z nichž většina odpověděla, že nemá se zaměstnanci problém. Dva respondenti uvedli, že nejsou spokojeni se střídáním pečovatelek, jeden uvedl, že není spokojen s četností kontaktu s vedením a koordinátorkou. S pečovatelkami jsou respondenti spokojení.

|  |  |
| --- | --- |
| Téma / Kategorie | Příklady odpovědí |
| Jsem spokojena (80x) | *Jsem spokojena (20x)* |
| *Žádný/Nemám žádný důvod/připomínky (60x)* |
| *není důvod nespokojenosti, děvčata jsou ochotná, hodná a s jejich prací jsem spokojena. /Nemám důvod k nespokojenosti, děvčata jsou úžasná a obětavá.* |
| Uvedené důvody (3x) | *Styk s vedením žádný. S koordinátorkou minimální kontakt.**Časté střídání pečovatelek (2x)* |
| Jiné | *Nevím* |

Tabulka 16 Odpovědi na otázku 5 V případě nespokojenosti s našimi zaměstnanci uveďte prosím důvod:

Oproti roku 2018 je hůře hodnoceno vedení organizace a spolupráce s koordinátorkami. Oproti předchozím rokům přibylo klientů, kteří jsou s vedením a koordinátorkami spokojeni jen průměrně. S péčí pečovatelek jsou klienti spokojeni, stejně jako v předchozích letech. Nespokojenost se objevila pouze výjimečně (viz výsledky hodnocení za rok 2018 tabulka č. 17).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet hodnocení | Průměr hodnocení | Počet hodnocení | Průměr hodnocení | Počet hodnocení | Průměr hodnocení |
| **S péčí pečovatelek** | 314 | **1,10** | 327 | **1,03** | 334 | **1,10** |
| **Se spoluprací s koordinátorkou/ami** | 278 | **1,31** | 276 | **1,10** | 253 | **1,18** |
| **S vedením organizace** | 266 | **1,50** | 221 | **1,18** | 253 | **1,22** |
| *Průměr odpovědí vyjadřuje míru spokojenosti se zaměstnanci (1=Velmi spokojen/a; 2=Spíše spokojen/a; 3=Průměrně spokojen/a; 4=Spíše nespokojen/a; 5=Velmi nespokojen/a)* |

Tabulka 17 Porovnání odpovědí na ot. 5 v roce 2019, 2018 a 2017

***Otázka č. 6 „Věděl/a byste na koho se obrátit v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby?“***

Z odpovědí je zřejmé, že převážná většina respondentů je informována, jak uvedlo 93,9% z nich. Stejně jako v předchozích letech.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Podíl | Početodpovědí | Podíl | Početodpovědí | Podíl |
| Ano | 295 | 93,9% | 320 | 97,6 % | 313 | 93,4 % |
| Ne | 19 | 6,1% | 8 | 2,4 % | 22 | 6,6 % |
| Celkem | 314 | 100,0% | 328 | 100,0% | 335 | 100 % |

Tabulka 18 Odpovědi na otázku 6: „Věděl/a byste na koho se obrátit v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby?“

Respondenti, kteří nevěděli na koho se v případě nespokojenosti se službou obrátit, odebírají službu ze středisek Vejprnicko (9), Žihelsko (2), Kralovicko (2) a Touškovsko (6).

***Otázka č. 7 „V porovnání s kvalitou je cena za poskytované služby podle Vás:“***

Cílem této otázky bylo zjistit, zda dle klientů odpovídá cena za poskytované služby jejich kvalitě. Většina dotazovaných považuje cenu služeb CPOS MT v porovnání s jejich kvalitou za přijatelnou (57,7% respondentů) nebo spíše přijatelnou (34,1% respondentů). Oproti roku 2018 se zvýšil podíl respondentů, kteří cenu za služby považují za spíše přijatelnou a i těch, kteří ji považují za vyšší či vysokou. Jako spíše vysokou a vysokou ji vnímá celkem 6,1% oproti 1,2% v minulém roce.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Podíl | Počet odpovědí | Podíl | Počet odpovědí | Podíl |
| Přijatelná | 175 | 55,7 % | 235 | 71,6 % | 204 | 60,9 % |
| Spíše přijatelná | 107 | 34,1 % | 69 | 21,0 % | 85 | 25,4 % |
| Nevím | 13 | 4,1 % | 20 | 6,1 % | 21 | 6,3 % |
| Spíše vysoká | 15 | 4,8 % | 4 | 1,2 % | 20 | 6,0 % |
| Vysoká | 4 | 1,3 % | 0 | 0 % | 5 | 1,5 % |
| Celkem | 314 | 100,0% | 328 | 100,0% | 335 | 100,0% |

Tabulka 19 Odpovědi na otázku č.7 „V porovnání s kvalitou je cena za poskytované služby dle Vás:“

Cena za služby přijde vyšší respondentům napříč všemi středisky, nejvíce klientům střediska Kralovicko (9).

***Otázka č. 8 „Věděl/a byste o službě či úkonu, který(ou) neposkytujeme a byl/a by pro Vás či Vašeho příbuzného potřebný(á)/užitečný(á)?“***

Jedná se o otevřenou otázku, která zjišťuje od respondentů náměty, jaké další služby či úkony by ze strany CPOS MT uvítali, případně jaké jim chybí. Na otázku odpovědělo 251 respondentů, tedy 80%. Z toho ale většina dotazovaných uvedla, že neví o žádném úkonu či službě, kterou by uvítali, jsou spokojeni. 18 respondentů uvedlo několik požadavků: uvítali by zajištění menších ošetřovatelských úkonů (převaz, aplikace inzulinu, pomoc při dávkování léků), rozšíření pracovní doby (na víkendy, po 15:00, noční směny), dále byly zmiňovány různé jednotlivé požadavky – docházení psychologa nebo gerontologa do DPS, pomoc na zahradě, pedikúra. Požadavky na rozšíření pracovní doby pečovatelské služby a také zajištění péče zdravotní sestry se objevovaly v požadavcích klientů i v minulém roce.

|  |  |
| --- | --- |
| Téma / Kategorie | Příklady odpovědí |
| Ne/neví (232x) | *Ne, Zatím ne, žádné (107x)* |
| *Nevím (66x)* |
| *Nic/Nic mě nenapadá (38x)**Vše je zajištěno jsem spokojená (21x)* |
| Typy úkonů (7x) | *Pomoc při dávkování léků, inzulinu (2x)* |
| *Bandáže dolních končetin, převazy (2x)* |
| *Zdravotní ošetření* |
| *Pomoc na zahradě**Pedikúra*  |
| Rozšíření pracovní doby (7x) | *Noční službu (2x)* |
| *Víkendová služba (2x)* |
| *Po 15:00, po pracovní době (3x)* |
| Jiné (4x) | *Měl bych zájem, aby do DPS docházel psycholog anebo gerontolog.*  |
| *Povídání s lidmi jen tak.* |
| *Při odvozu sanitkou zde není pečovatelka na pomoc s přípravou klienta.* |
| *Větší zájem o zdravotní stav klientů v případě zhoršení jejich zdravotního stavu-umístění do jiného pobytového zařízení.*  |

Tabulka 20 Shrnutí odpovědí na otázku 8 „Věděl/a byste o službě či úkonu, který(ou) neposkytujeme a byl/a by pro Vás či Vašeho příbuzného potřebný(á)/užitečný(á)?“

# Dotazník „Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“

Tento dotazník zjišťuje hodnocení organizace CPOS spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí případně rodinnými příslušníky klientů. Dotazník měl 5 otázek (otevřené, polootevřené i uzavřené) a zaměřoval se na tato témata:

* jakým způsobem se jednotlivé skupiny o CPOS MT dozvěděli (ot. č. 1 a 2),
* co si respondenti myslí o organizaci (ot. č. 3),
* jak celkově hodnotí spolupráci s CPOS MT (ot. č. 4) a
* sběr námětů pro zlepšení organizace (ot. č. 5).

Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **135 dotazníků**. Dotazník respondenti vyplňovali od března do dubna 2019.

## Informovanost respondentů o CPOS MT

***Otázka č.1 Odkud znáte CPOS MT? Odkud jste se o nás dozvěděl/a?***

Na dotazník odpovídali rodinní příslušníci klientů (20,7%), zastupitelé či úředníci obce spolupracující s organizací (7,4%), zaměstnanci organizací spolupracující s CPOS MT (14,8%), veřejnost (40,7%), dále odpovídali lidé, kteří znají organizaci od svých známých a příbuzných, z médií (Facebook a TV).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | **2019** | **2018** | **2017** |
| Responzí | Podíl | Responzí | Podíl | Responzí | Podíl |
| Jsem rodinný příslušník/ce klienta/ky CPOS MT | 28 | 20,7 % | 40 | 26,8 % | 19 | 34,5 % |
| Jsem zastupitel/ka či úředník/ce obce spolupracující s CPOS MT | 10 | 7,4 % | 32 | 21,5 % | 9 | 16,4 % |
| Jsem zaměstnanec/kyně organizace spolupracující s CPOS MT | 20 | 14,8 % | 21 | 14,1 % | 3 | 5,5 % |
| Jsem klient CPOS MT |  |  | 5 | 3,4 % | 4 | 7,3 % |
| Nikdy jsem o ní neslyšel/a | 2 | 1,5 % | 4 | 2,7 % | 2 | 3,6 % |
| Jsem veřejná osoba (občan obce …) | 55 | 40,7 % |  |  |  |  |
| Žádná z možností. Uveďte prosím, odkud znáte CPOS MT: | 20\* | 14,% | 47 | 31,5 % | 18 | 32,7 % |
| Celkem | 135 | 100,0 % | 149 | 100,0 % | 55 | 100,0 % |

**Tabulka 21 Odpovědi na otázku č.1 „Odkud znáte CPOS MT? Odkud jste se o nás dozvěděl/a?“**

**\*** Respondenti uvedli, že CPOS MT znají od známých/příbuzných (15x), z Facebooku (3x), z TV (1x), bydlí ve vedlejší obci (1x)

***Otázka č.2 Kde jste viděl/a reklamu o CPOS MT?***

Tato otázka byla polootevřená a jejím cílem bylo získat údaje o nejčastějším způsobu získání informací o CPOS MT. Dotazovaní mohli vybrat více možností. Nejvíce respondentů vidělo reklamu na CPOS na internetu (50,4%), v televizi (45,2%), v novinách nebo v časopise (44,3%). Část respondentů také získala informace o CPOS z letáku u lékaře (25,9%). Ve srovnání s předchozími roky je vidět, že reklama organizace stále funguje na internetu, v televizi, v novinách/časopisech i na letácích už méně. V otevřené části otázky uváděli dotazovaní jiné způsoby, jak se o službě dozvěděli – od známých (2x), lékaře, od zaměstnanců CPOS MT.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2019** | **2018** | **2017** |
| Možné odpovědi | Počet | Podíl (%) | MožnéOdpovědi | Počet | Podíl (%) | Možné odpovědi | Počet | Podíl (%) |
| **Na internetu** | 68 | 50,4 % | **Na internetu** | 82 | 55,0 % | **V televizi** | 33 | 60,0% |
| **V televizi** | 61 | 45,2 % | **V televizi** | 79 | 53,0 % | **Na letáku u lékaře** | 28 | 50,9% |
| **V novinách/****časopise** | 51 | 37,8 % | **V novinách/****časopise** | 66 | 44,3 % | **Na internetu** | 26 | 47,3% |
| Na letáku u lékaře | 35 | 25,9 % | Na letáku u lékaře | 41 | 27,5 % | **V novinách/****časopise** | 25 | 45,5% |
| V rádiu | 22 | 16,3 % | V rádiu | 19 | 12,8 % | V rádiu | 10 | 18,2% |
| Nikde | 5 | 3,7 % | Nikde | 18 | 12,1 % | Nikde | 7 | 14,6% |
| Jinde: | 4 | 3,0 % | Jinde: | 17 | 11,4 % | Jinde: | 8 | 12,7% |
| Celkem | 135 | 100,0 % | Celkem | 149 | 100,00% | Celkem | 137 | 100,0% |

Tabulka 22 Odpovědi na otázku č. 2 „Kde jste viděl/a reklamu o CPOS MT?“

## Charakteristika CPOS

***Otázka č.3 Která z následujících vlastností se Vám pojí s CPOS MT?***

Nejčastěji respondenti vnímají CPOS MT jako **profesionální** (80%)**, spolehlivou** (64,4%)a **vlídnou** (52,6%) organizaci. Třetině respondentů se zároveň s organizací pojí dostupnost, bezpečnost a flexibilnost.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2018** | **2018** | **2017** |
| **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl z celk. počtu****resp. (n=135)** | **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl z celk. počtu****resp. (n=149)** | **Možnosti odpovědí** | **Responzí** | **Podíl z celk. počtu resp. (n=55)** |
| **Profesionální** | 108 | 80 % | **Spolehlivý** | 125 | 83,9 % | **Profesionální** | 43 | 78,2% |
| **Spolehlivý** | 87 | 64,4 % | **Profesionální** | 112 | 75,2 % | **Spolehlivý** | 42 | 76,4% |
| **Vlídný** | 71 | 52,6 % | **Vlídný** | 106 | 71,1 % | **Vlídný** | 32 | 58,2% |
| **Dostupný** | 47 | 34,8 % | **Bezpečný** | 82 | 55,0 % | **Flexibilní** | 29 | 52,7% |
| **Bezpečný** | 46 | 34,1 % | **Flexibilní** | 67 | 45,0 % | **Bezpečný** | 27 | 49,1% |
| **Flexibilní** | 45 | 33,3 % | **Dostupný** | 58 | 38,9 % | **Dostupný** | 26 | 47,3% |
| **Moderní** | 40 | 29,6 % | **Diskrétní** | 57 | 38,3 % | **Diskrétní** | 16 | 29,1% |
| **Nezbytný** | 27 | 20 % | **Moderní** | 51 | 34,2 % | **Moderní** | 17 | 30,9% |
| **Diskrétní** | 25 | 18,5 % | **Hodnověrný** | 36 | 24,2 % | **Populární** | 7 | 12,7% |
| **Hodnověrný** | 19 | 14,1 % | **Nezbytný** | 30 | 20,1 % | **Nezbytný** | 6 | 10,9% |
| **Populární** | 17 | 12,6 % | **Populární** | 27 | 18,1 % | **Hodnověrný** | 6 | 10,9% |
| **Mocný** | 9 | 6,7 % | **Stylový** | 14 | 9,4 % | **Stylový** | 2 | 3,6% |
| **Stylový** | 8 | 5,9 % | **Mocný** | 7 | 4,7 % | **jiný** | 2 | 3,6% |
|  **Jiná:** | 6 | 4,4 % | **jiný** | 7 | 4,7 % | **Mocný** | 1 | 1,8% |
| Celkem: | 135 | 100,0% | Celkem: | 149 | 100,0% | Celkem: | 55 | 100,0% |

Tabulka 23 Odpovědi na otázku č. 2 „Která z následujících vlastností se Vám pojí s CPOS MT?“ v roce 2019, 2018 a 2017. Respondenti mohli v odpovědi označit více možností.

Vnímání organizace se v porovnání s předchozími roky výrazně nezměnilo, stále jsou nejčastěji opakovány podobné vlastnosti. Oproti roku 2018 méně respondentů vnímá organizaci jako diskrétní. Stejně jako v minulém roce respondenti nejméně často vnímají organizaci jako mocnou či stylovou.

## Spokojenost se spoluprací s CPOS MT

***Otázka č. 4 „Jak jste celkově spokojen/a s dosavadní spoluprací s CPOS MT?“***

Tato otázka sledovala spokojenost dotazovaných se spoluprací s CPOS MT. Většina dotazovaných byla stejně jako v minulých letech spokojena se spoluprací s CPOS MT. Spokojeni s CPOS MT jsou respondenti z jiných spolupracujících organizací, rodinní příslušníci klientů i zastupitelé či úředníci obce spolupracující s CPOS MT. Spíše spokojeni jsou s CPOS MT dva zastupitelé či úředníci z obcí a dva zaměstnanci ze spolupracujících organizací. Ani spokojen, ani nespokojen je respondent ze spolupracující organizace a někdo z veřejnosti.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| Spokojen/a | 60 | 44,4 % |
| Spíše spokojen/a | 4 | 3,0 % |
| Ani spokojen/a ani nespokojen/a | 2 | 1,5 % |
| Spíše nespokojen/a | 0 | 0 % |
| Nespokojen/a | 0 | 0 % |
| Nemohu hodnotit | 69 | 51,1 % |
| Celkem | 135 | 100,0% |

Tabulka 24 Odpovědi na otázku 4 „Jak jste celkově spokojen/a s dosavadní spoluprací s CPOS MT?“

Při porovnání hodnocení z předchozích let se spokojenost se spoluprací s CPOS MT výrazně neliší.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2018** | **2017** |
| Početodpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Jak jste celkově spokojen/a s dosavadní spoluprací s CPOS MT?** | 66 | **1,12** | 109 | **1,14** | 38 | **1,08** |
| *Průměr odpovědí míru spokojenosti s dosavadní spoluprací s CPOS MT (1=Spokojen/a, 2= Spíše spokojen/a, 3= Ani spokojena/ani nespokojena, 4=Spíše nespokojen/a, 5=Nespokojena)* |

Tabulka 25 Srovnání odpovědí na otázku 4 v roce 2018 a 2017

## Slabé stránky CPOS

***Otázka č. 5 Jaké slabé stránky z Vašeho pohledu CPOS MT má?***

V otázce č. 5 byly zjišťovány slabé stránky CPOS MT z pohledu respondentů. Šlo o otevřenou otázku, na níž odpověděli téměř všichni – 132 respondentů. Většina z nich odpověděla, že CPOS MT nemá žádné slabé stránky nebo že nemohou organizaci posoudit. Pouze 8 respondentů vzneslo připomínky. Stejně jako u klientů se zde opakoval požadavek na rozšíření služeb na víkendy (od jednoho ze zastupitelů či úředníka obce) a zvýšení počtu terénních pečovatelek (zmíněno 2x spolupracujícími organizacemi). Dále od zastupitelů obcí či úředníků zazněla výtka k malému pokrytí území a míst v kraji službami a občasný nedostatek míst v DPS. Od spolupracujících organizací zazněla výtka k byrokracii, která zatěžuje pracovníky CPOS MT.

|  |  |
| --- | --- |
| Téma/Kategorie | Příklady odpovědí |
| Slabé stránky nemá (69x) | *Žádné* (cca 38x), *Nic mě nenapadá* (7x), *O žádných nevím* (15x)*Z doslechu vím, že je to skvělá organizace.**Velice spokojena se službou i s celou organizací.**Tak to ani nelze premyslet .... naprosta spokojenost, reditelka nesmirne lidska a objetava, jeji pusobeni je znat na pecujicich pracovnicich, ti jsou Profesionalni!**Silná organizace se super lidmi.**Se spolupací jsme spokojeni, bez jakýchkoli promlemů, vedení řeší ku spokojenosti všech stran, hlavně klientů. Profesionální tým.**S péčí o matku jsem spokojena.**Precizní, perfektní, znalý dané problematiky, odborní, humánní ….. perfektní spolupráce ze všech možných úhlů pohledu.*… |
| Nevím nemohu posoudit (55x) | *Nevím* (cca 39x)*, Nemohu posoudit* (16x) |
| Slabé stránky (7x) | …zmíněné zastupiteli či úředníky spolupracujících obcí:*Malé pokrytí území a míst v kraji**Rozšíření služeb o víkendechObčas nedostatek míst v DPS*…zmíněné spolupracujícími organizacemi:příliš se snaží zviditelnit organizaci*Málo terénních pečovatelek* (2x)*Hodně byrokracie, která zatěžuje pracovniky CPOS. To ale neni slaba stranka centra, ale statu, kraje a obce.* |
| Jiné (1x) | *Byla by dobrá větší podpora u státních úředníků.*  |

Tabulka 26 Shrnutí odpovědí na otázku „Jaké slabé stránky z Vašeho pohledu CPOS MT má?“

# Dotazník „Dotazník pracovní spokojenosti a vnitřního hodnocení organizace“

Dotazník sledoval hodnocení vnitřního prostředí organizace zaměstnanci organizace. Cílem šetření bylo zjistit spokojenost/nespokojenost zaměstnanců v organizaci, co je motivuje k práci a úroveň komunikace na všech stupních řízení. Dotazník měl celkem 15 otázek, z nichž 14 bylo uzavřených a 1 otevřená.

Dotazník vyplňují zaměstnanci jednou za rok. Identifikované problémy v komunikaci či organizaci práce řeší odpovědný manažer střediska či centrální vedení. Oblasti hodnocené respondenty kladně může organizace využít ke zvyšování spokojenosti zaměstnanců. Připomínky a negativně hodnocené oblasti mohou být námětem pro změny v organizaci a komunikaci. Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **67 dotazníků.**

## Charakteristika respondentů

Sledovanými třídícími znaky respondentů byla příslušnost ke středisku CPOS MT a pozice respondenta v organizaci.

### Pozice respondenta v organizaci

***Otázka č. 14 „Na jaké pozici v organizaci pracujete?“***

Většina respondentů pracuje v organizaci jako pečovatelka (74,6%), jako koordinátor/ka pracuje 16,4% z respondentů a v centrální kanceláři 9% z respondentů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| a) centrální kancelář (ředitel/ka, zástupce ředitel/ky, manažer/ka kvality, účetní) | 6 | 9,0 % |
| b) koordinátor/ka nebo vedoucí pečovatel/ka (část administrativy koordinátorky) | 11 | 16,4 % |
| c) pečovatel/ka | 50 | 74,6 % |
| Celkem | 67 | 100,0 % |

**Tabulka 27 Odpovědi na otázku č. 14 „Na jaké pozici v organizaci pracujete?“**

### Příslušnost ke středisku

***Otázka č. 15 „Pro které středisko pracujete?“***

Nejvíce respondentů (zaměstnanců) pracuje ve středisku Vejprnicko, Touškovsko, Žihelsko a Stodsko.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl |
| a) Touškovsko | 12 | 17,9 % |
| b) Žihelsko | 13 | 19,4 % |
| c) Vejprnicko | 13 | 19,4 % |
| d) Manětínsko | 5 | 7,5 % |
| e) Stodsko | 13 | 19,4 % |
| f) Karlovicko | 5 | 7,5 % |
| h) Centrální kancelář | 6 | 9,0 % |
| Celkem | 67 | 100,0 % |

**Tabulka 28 Odpovědi na otázku č. 15 „Pro které středisko pracujete?“**

## Vyhodnocení jednotlivých otázek

### Celková spokojenost s organizací

***Otázka č.1 „Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a v CPOS Touškov?“***

S CPOS MT jsou respondenti spokojeni, většina (73,1%) je rozhodně spokojena, ostatní respondenti jsou spíše spokojeni. Nikdo nevyjádřil nespokojenost.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Možnosti odpovědí | Responzí | Podíl (%) |
| a) Rozhodně spokojen(a) | 49 | 73,1 % |
| b) Spíše spokojen(a) | 18 | 26,9 % |
| c) Ani spokojen(a), ani nespokojen(a) | 0 | 0 % |
| d) Spíše nespokojen(a) | 0 | 0 % |
| e) Rozhodně nespokojen(a) | 0 | 0 % |
| Celkem | 66 | 100% |

Tabulka 29 Odpovědi na otázku č. 1 „Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a v CPOS Touškov?“

Celková spokojenost zaměstnanců s organizací CPOS Touškov je nižší než v roce 2018. O něco více zaměstnanců (7) uvedlo, že je „jen“ spíše spokojeno v CPOS MT.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | **2019** | **2018** | **2017** |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchylka | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchylka | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Směrodatná odchylka |
| **Celková spokojenost zaměstnanců s organizací** **CPOS MT** | 67 | **1,27** | 0,447 | 66 | **1,17** | 0,376 | 53 | **1,30** | 0,575 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují míru spokojenosti (1=Rozhodně spokojen(a), 2=Spíše spokojen(a), 3=Ani spokojen(a), ani nespokojen(a), 4=Spíše nespokojen(a), 5=Rozhodně nespokojen(a))* |

Tabulka 30 Srovnání odpovědí na ot. 1 „Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a v CPOS Touškov?“

### Spokojenost s jednotlivými aspekty práce

***Otázka č.2 „Jak jste spokojen/a s následujícími okolnostmi Vaší práce?“***

Tato otázka se zaměřuje na spokojenost respondentů s jednotlivými aspekty jejich práce v CPOS MT. Celkově lze říci, že ve většině sledovaných aspektů jejich práce jsou respondenti spokojeni velmi/spokojeni. Největší spokojenost vyjádřili s organizací pracovní doby (přestávky, obědy), s platovým ohodnocením a se vztahy s přímými nadřízenými (více jak 70% zaměstnanců je s těmito aspekty velmi spokojeno a zároveň v těchto oblastech žádní respondenti nevyjadřovali nespokojenost). Relativně nejhorší hodnocení měly: pracovní zátěž a možnost povýšení. Přesto byly i tyto aspekty hodnoceny většinou kladně – většina respondentů uvedla, že je s nimi jen *spokojena*. Vyloženě nespokojenost se projevila pouze v jednom případě se zaměstnaneckými výhodami a benefity. Nespokojenost nebo průměrnou spokojenost projevilo jen několik zaměstnanců.

S informovaností jsou jen průměrně spokojeny 2 koordinátorky a 4 pečovatelky. S pracovním prostředím (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení, …) je jen průměrně spokojeno 8 pečovatelek a to z různých středisek – Touškovsko (2x), Vejprnicko (2x), Kralovicko (1x), Nýřansko (3x). Výsledek nepoukazuje na výraznější problém v jednom konkrétním středisku.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hodnocené aspekty práce: | *Velmi spokojen(a)* | *Spokojen(a)* | *Průměrně spokojen (a)* | *Nespoko-jen(a)* | *Velmi nespokojen (a)* | *Netýká se mě* |
| **f) Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)** | 51 (76,1 %) | 14 (20,9 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **k) Platové ohodnocení** | 48 (71,6 %) | 19 (28,4 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **o) Vztahy s přímým nadřízeným** | 48 (71,6 %) | 17 (25,4 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **c) Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.** | 46 (68,7 %) | 19 (28,4 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **e) Délka pracovní doby** | 46 (68,7 %) | 20 (29,9 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **i) Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace** | 46 (68,7 %) | 19 (28,4 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **a) Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení, ….)** | 45 (67,2 %) | 19 (28,4 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **g) Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)** | 45 (67,2 %) | 20 (29,9 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **p) Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)** | 45 (67,2 %) | 17 (25,4 %) | 5 (7,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **h) Zajímavost práce** | 44 (65,7 %) | 22 (32,8 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **l) Zaměstnanecké výhody – benefity** | 44 (65,7 %) | 18 (26,9 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 3 (4,5 %) |
| **m) Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)** | 39 (58,2 %) | 26 (38,8 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **d) Jistota zaměstnání** | 37 (55,2 %) | 26 (38,8 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 1 (1,5 %) |
| **j) Možnost povýšení** | 21 (31,3 %) | 28 (41,8 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 15 (22,4 %) |
| **b) Pracovní zátěž (množství práce)** | 15 (22,4 %) | 47 (70,1 %) | 5 (7,5 %) | 0 | 0 | 0 |

Tabulka 31 Odpovědi na otázku č. 2 „Jak jste spokojen/a s následujícími okolnostmi Vaší práce?“

Při srovnání výsledků z předchozích let jsou aspekty práce stále hodnoceny kladně. Oproti předchozím rokům došlo u většiny aspektů práce spíše ke zlepšení hodnocení (u 10 z 15). Nejvýraznější změna nastala u pracovního prostředí, informovanosti v organizaci a také v organizaci pracovní doby, které jsou hodnoceny lépe než v roce 2018. K nejvýraznějšímu zhoršení hodnocení došlo u možnosti dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace a u vztahů s přímými nadřízenými.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|    | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)** | 67 | 1,27 | 66 | 1,45 | 53 | 1,30 |
| **Platové ohodnocení** | 67 | 1,28 | 66 | 1,38 | 53 | 1,47 |
| **Vztahy s přímým nadřízeným** | 67 | 1,31 | 66 | 1,24 | 53 | 1,23 |
| **Zajímavost práce** | 67 | 1,31 | 66 | 1,41 | 53 | 1,32 |
| **Délka pracovní doby** | 67 | 1,33 | 66 | 1,32 | 53 | 1,38 |
| **Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace** | 67 | 1,34 | 65 | 1,26 | 53 | 1,32 |
| **Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.** | 67 | 1,34 | 66 | 1,45 | 52 | 1,48 |
| **Zaměstnanecké výhody – benefity** | 64 | 1,36 | 63 | 1,40 | 53 | 1,38 |
| **Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)** | 67 | 1,36 | 66 | 1,42 | 53 | 1,53 |
| **Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení, ….)** | 67 | 1,37 | 66 | 1,61 | 53 | 1,51 |
| **Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)** | 67 | 1,4 | 66 | 1,39 | 53 | 1,40 |
| **Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)** | 67 | 1,45 | 66 | 1,61 | 52 | 1,50 |
| **Jistota zaměstnání** | 66 | 1,48 | 65 | 1,45 | 53 | 1,45 |
| **Možnost povýšení** | 52 | 1,65 | 56 | 1,75 | 42 | 1,79 |
| **Pracovní zátěž (množství práce)** | 67 | 1,85 | 66 | 1,89 | 53 | 1,79 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují míru spokojenosti s jednotlivými aspekty práce v CPOS MT (1=velmi spokojena, 2=Spokojena, 3=Průměrně spokojena, 4=Nespokojena, 5=Velmi nespokojena)* |

Tabulka 32 Srovnání odpovědí na ot. 2 „ Jak jste spokojen/a s následujícími okolnostmi Vaší práce?“ v roce 2018 a 2017

### Vnímání práce zaměstnanci

***Otázka č.3 „Pokud jde o práci obecně, jakou důležitost přikládáte následujícím aspektům práce?“***

Tato otázka se zaměřuje na subjektivní vztah respondentů k práci v CPOS, zjišťuje jejich vnitřní (seberealizace, užitečnost práce) a vnější (ocenění, zaměstnanecké výhody) motivaci. Většina respondentů považuje za nejdůležitější dobré mezilidské vztahy spokojenost klienta, profesionálně odvedenou práci, jednání s respektem a úctou a užitečnost práce, kterou vykonávají. Výsledky ukazují, že zaměstnanci jsou motivováni vnitřními činiteli a ztotožňují se se svojí profesí. Většinu motivují i tyto vnější faktory práce: platové ohodnocení a mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *Velmi důležité* | *Spíše důležité* | *Ani důležité ani nedůležité* | *Spíše nedůležité* | *Zcela nedůležité* |
| **e) Dobré mezilidské vztahy** | 67 (100 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **f) Spokojenost klienta** | 65 (97,0 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **d) Profesionálně odvedená práce** | 63 (94,0 %) | 4 (6,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **o) Jednání s respektem a úctou** | 63 (94,0 %) | 4 (6,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **m) Užitečnost práce** | 61 (91,0 %) | 6 (9,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **b) Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky** | 58 (86,6 %) | 9 (13,4 %) | 0 | 0 | 0 |
| **a) Jistota zaměstnání** | 54 (80,6 %) | 11 (16,4 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 |
| **l) Platové ohodnocení** | 43 (64,2 %) | 23 (34,3 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **i) Ocenění od nadřízeného** | 34 (50,7 %) | 30 (44,8 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 |
| **j) Možnost dalšího vzdělávání** | 28 (41,8 %) | 35 (52,2 %) | 0 | 3 (4,5 %) | 1 (1,5 %) |
| **k) Odborný růst** | 26 (38,8 %) | 36 (53,7 %) | 3 (4,5 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) |
| **c) Zaměstnanecké výhody** | 24 (35,8 %) | 37 (55,2 %) | 5 (7,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 |
| **g) Kariérní růst** | 7 (10,4 %) | 31 (46,3 %) | 19 (28,4 %) | 7 (10,4 %) | 3 (4,5 %) |
| **h) Možnost povýšení** | 6 (9,0 %) | 25 (37,3 %) | 23 (34,3 %) | 5 (7,5 %) | 8 (11,9 %) |

Tabulka 33 Odpovědi na otázku č. 3 „Pokud jde o práci obecně, jakou důležitost přikládáte následujícím aspektům práce?“

V porovnání s přechozími roky se vnímání práce zaměstnanci prakticky nezměnilo, stále je pro zaměstnance nejdůležitější spokojenost klienta, profesionálně odvedená práce, jednání s respektem, dobré mezilidské vztahy a užitečnost práce. Za méně důležité považují karierní růst a možnost povýšení. Pro některé zaměstnance je o něco méně důležitější ocenění od nadřízeného, možnost dalšího vzdělávání a odborný růst než v roce 2018.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Dobré mezilidské vztahy** | 67 | 1,00 | 66 | 1,05 | 53 | 1,04 |
| **Spokojenost klienta** | 67 | 1,04 | 66 | 1,00 | 53 | 1,00 |
| **Profesionálně odvedená práce** | 67 | 1,06 | 66 | 1,05 | 53 | 1,04 |
| **Jednání s respektem a úctou** | 67 | 1,06 | 66 | 1,05 | 53 | 1,09 |
| **Užitečnost práce** | 67 | 1,09 | 66 | 1,06 | 53 | 1,04 |
| **Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky** | 67 | 1,13 | 66 | 1,20 | 53 | 1,17 |
| **Jistota zaměstnání** | 67 | 1,22 | 66 | 1,14 | 53 | 1,08 |
| **Platové ohodnocení** | 67 | 1,37 | 66 | 1,36 | 53 | 1,38 |
| **Ocenění od nadřízeného** | 67 | 1,54 | 66 | 1,27 | 53 | 1,42 |
| **Možnost dalšího vzdělávání** | 67 | 1,72 | 66 | 1,47 | 53 | 1,49 |
| **Odborný růst** | 67 | 1,73 | 66 | 1,56 | 53 | 1,58 |
| **Zaměstnanecké výhody** | 67 | 1,75 | 66 | 1,76 | 53 | 1,75 |
| **Kariérní růst** | 67 | 2,52 | 66 | 2,45 | 53 | 2,60 |
| **Možnost povýšení** | 67 | 2,76 | 66 | 2,65 | 53 | 2,77 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují míru důležitosti jednotlivých aspektů práce pro zaměstnance CPOS MT (1=velmi důležité, 2=spíše důležité, 3=Ani důležité ani nedůležité, 4=Spíše nedůležité, 5=Zcela nedůležité)* |

Tabulka 34 Srovnání odpovědí na otázku č. 3 „Pokud jde o práci obecně, jakou důležitost přikládáte následujícím aspektům práce?“

### Hodnocení pracovních podmínek

***Otázka č.4 „Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o podmínkách a bezpečnosti Vaší práce?“***

Co se týče hodnocení podmínek a bezpečnosti práce, až na několik výjimek respondenti souhlasili s tím, že mají k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce, že organizace s nimi jedná s respektem a úctou, nemají většinou strach, že by jejich práce příliš poškozovala jejich zdraví, na druhou stranu většina také souhlasí s tím, že je jejich práce psychicky náročná. Fyzickou náročnost práce vnímali respondenti různorodě. Pro cca polovinu zaměstnanců (48,8%) je jejich práce fyzicky náročná (pro část rozhodně, pro část spíše), jedná se o několik koordinátorek (27,3%) a především o pečovatelky (58% z nich). S tím, že je práce v CPOS MT vyčerpávající souhlasilo 53,7% respondentů (část rozhodně, část spíše), jedná se o zaměstnance jak z vedení (50% s tvrzením souhlasí), tak o koordinátorky (72,7% s tvrzením souhlasí) i pečovatelky (50% s tvrzením souhlasí). Co se týká organizace práce, polovina respondentů souhlasila s tím, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly (v případě vedení takto odpovědělo 80% z nich, v případě koordinátorek s tvrzením souhlasí 46,5% z nich, v případě pečovatelek 56% z nich). Zda pracují zaměstnanci pod tlakem, vnímali respondenti různě, část s tvrzením souhlasí, část ne – většina zaměstnanců z centrální kanceláře s tvrzením souhlasí (rozhodně/spíše), respondenti z řad koordinátorek vnímají tlak méně (jen 27,3% z nich) a z pečovatelek se cítí pod tlakem 20% z nich. Jednotvárná a monotónní je práce pouze pro 6 respondentů, kteří pracují na pozici pečovatele/ky (tito respondenti jsou zároveň celkově s prací pro COPS MT spokojení).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Netýká se mě* |
| **a) Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce.** | 52 (77,6 %) | 13 (19,4 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |
| **b) Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví** | 34 (50,7 %) | 27 (40,3 %) | 4 (6,0 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 |
| **c) Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem úctou bez ohledu na jejich pozici či původ.** | 52 (77,6 %) | 12 (17,9 %) | 2 (3,0 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **d) Moje práce je psychicky náročná.** | 30 (44,8 %) | 28 (41,8 %) | 6 (9,0 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 1 (1,5 %) |
| **e) Moje práce je vyčerpávající.** | 12 (17,9 %) | 24 (35,8 %) | 23 (34,3 %) | 7 (10,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 |
| **f) Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů.** | 7 (10,4 %) | 11 (16,4 %) | 20 (29,9 %) | 19 (28,4 %) | 10 (14,9 %) | 0 |
| **g) Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly.** | 17 (25,4 %) | 20 (29,9 %) | 15 (22,4 %) | 8 (11,9 %) | 6 (9,0 %) | 1 (1,5 %) |
| **h) Moje práce je fyzicky náročná.** | 12 (17,9 %) | 20 (29,9 %) | 16 (23,9 %) | 11 (16,4 %) | 6 (9,0 %) | 2 (3,0 %) |
| **i) Moje práce je jednotvárná, monotónní.** | 3 (4,5 %) | 3 (4,5 %) | 6 (9,0 %) | 22 (32,8 %) | 31 (46,3 %) | 2 (3,0 %) |

Tabulka 35 Odpovědi na otázku č. 4: Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o podmínkách a bezpečnosti Vaší práce?

V porovnání s výsledky z roku 2017 se v určitých aspektech hodnocení pracovních podmínek zlepšilo. Oproti hodnocení z přechozích let vnímá méně koordinátorek, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly a méně koordinátorek se cítí být pod tlakem termínů. Výrazněji se oproti roku 2018 zvýšil počet respondentů, kteří jsou rozhodně spokojeni s vybavením pro výkon své práce (o 21,5% více zaměstnanců uvedlo, že rozhodně mají k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce). Tabulka níže ukazuje míru souhlasu a nesouhlasu respondentů u jednotlivých tvrzení v porovnání s rokem 2017 a 2018.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|    | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce** | 67 | 1,25 | 66 | 1,52 | 53 | 1,30 |
| **Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem úctou bez ohledu na jejich pozici či původ** | 67 | 1,28 | 66 | 1,24 | 53 | 1,26 |
| **Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví** | 67 | 1,61 | 66 | 1,77 | 53 | 1,62 |
| **Moje práce je psychicky náročná** | 66 | 1,70 | 66 | 1,79 | 53 | 2,00 |
| **Moje práce je vyčerpávající** | 67 | 2,42 | 66 | 2,36 | 53 | 2,75 |
| **Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly** | 66 | 2,48 | 65 | 2,69 | 53 | 2,96 |
| **Moje práce je fyzicky náročná** | 65 | 2,68 | 64 | 2,45 | 53 | 2,85 |
| **Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů** | 67 | 3,21 | 66 | 2,97 | 53 | 3,38 |
| **Moje práce je jednotvárná, monotónní** | 65 | 4,15 | 66 | 4,23 | 53 | 4,26 |
| *Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu, čím nižší průměr tím vyšší souhlas a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše souhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)* |

Tabulka 36 „Srovnání průměrů odpovědí na otázku č. 4: Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o podmínkách a bezpečnosti Vaší práce?“

### Hodnocení charakteru a organizace práce

***Otázka č.5 „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o charakteru Vaší práce.“***

Většina zaměstnanců je stejně jako minulý rok spokojena s náplní práce, mají pocit seberealizace a užitečnosti práce. Pouze jeden respondent má pocit, že jeho práce je spíše málo podnětná a zajímavá a spíš mu nedává pocit osobního úspěchu.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* |
| **Mám pocit, že dělám užitečnou práci.** | 59 (88,1 %) | 7 (10,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.** | 51 (76,1 %) | 14 (20,9 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 |
| **Moje práce je podnětná a zajímavá.** | 48 (71,6 %) | 17 (25,4 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 |
| **Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu.** | 45 (67,2 %) | 21 (31,3 %) | 0 | 1 (1,5 %) | 0 |

Tabulka 37 Odpovědi na otázku č. 5 „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o charakteru Vaší práce.“

***Otázka č. 6 „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o organizaci Vaší práce.“***

Až na několik výjimek jsou zaměstnanci většinou spokojeni s organizací práce v CPOS MT. Většina zaměstnanců vnímá jasně rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou (80,6%). Jasně stanovené cíle a úkoly od nadřízeného vnímá 68,7% respondentů (většina pečovatelek – 70% a zaměstnanců centrální kanceláře – 80%), polovina koordinátorek s tvrzením souhlasí jen částečně. Dostatek času na pracovní výkon vnímá 47,8% zaměstnanců, 41,8% s tímto tvrzením souhlasí jen částečně, jde jak o zaměstnance vedení, tak o pečovatelky (2 pečovatelky s tvrzením nesouhlasí vůbec) a hlavně jde opět o koordinátorky (63,6% koordinátorek s tvrzením spíše souhlasí). Na druhou stranu koordinátorky nemají pocit, že by je přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly (rozhodně nesouhlasí s tvrzením, že by je nadřízený zatěžoval 81,8% z nich). S tvrzením, že si mohou zorganizovat práci dle vlastního uvážení, nesouhlasí 3 pečovatelky, polovina pečovatelek a polovina koordinátorek s tvrzením souhlasí spíše, druhá polovina rozhodně s tvrzením souhlasí. Občasné zatěžování nadbytečnými úkoly vnímá také pouze několik pečovatelek z různých středisek CPOS MT.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou je jasně stanoveno.** | 54 (80,6 %) | 5 (7,5 %) | 3 (4,5 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 3 (4,5 %) |
| **Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly.** | 46 (68,7 %) | 18 (26,9 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení.** | 31 (46,3 %) | 29 (43,3 %) | 4 (6,0 %) | 1 (1,5 %) | 2 (3,0 %) | 0 |
| **Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce.** | 32 (47,8 %) | 28 (41,8 %) | 5 (7,5 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 |
| **Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly.** | 3 (4,5 %) | 2 (3,0 %) | 5 (7,5 %) | 17 (25,4 %) | 39 (58,2 %) | 1 (1,5 %) |

Tabulka 38 Odpovědi na otázku č. 6 „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o organizaci Vaší práce“

V porovnání s předchozími roky nedošlo k výraznějším změnám ve vnímání charakteru práce a hodnocení organizace práce zaměstnanci. Výraznější rozdíl v hodnocení byl zaznamenán pouze u hodnocení dostatečného času na práci – více zaměstnanců vnímá, že mají více času na kvalitní výkon své práce. Drobný rozdíl je oproti roku 2018 v hodnocení jasně stanovených pracovních cílů a úkolů od nadřízeného – míra souhlasu s tímto tvrzením je vyšší než v předchozích letech (více zaměstnanců uvedlo, že s ním rozhodně souhlasí), jasné rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou je hodnoceno naopak o trochu hůře. Viz tabulka č. 40 níže.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Odpovědi na ot. č. 5 – Hodnocení charakteru práce zaměstnanci CPOS MT | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Mám pocit, že dělám užitečnou práci** | 67 | 1,13 | 66 | 1,06 | 53 | 1,08 |
| **Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti** | 67 | 1,27 | 66 | 1,27 | 53 | 1,30 |
| **Moje práce je podnětná a zajímavá** | 67 | 1,33 | 66 | 1,29 | 53 | 1,19 |
| **Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu** | 67 | 1,36 | 66 | 1,35 | 53 | 1,38 |
| Odpovědi na ot. č. 6 - Hodnocení organizace práce zaměstnanci CPOS MT | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou je jasně stanoveno** | 64 | 1,27 | 62 | 1,19 | 51 | 1,33 |
| **Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly** | 67 | 1,36 | 66 | 1,42 | 53 | 1,40 |
| **Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení** | 67 | 1,72 | 66 | 1,73 | 53 | 2,09 |
| **Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce** | 67 | 1,67 | 66 | 1,89 | 53 | 1,70 |
| **Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly** | 66 | 4,32 | 66 | 4,47 | 53 | 4,57 |
| *Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu s daným tvrzením, čím nižší průměr tím vyšší míra souhlasu a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše nesouhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)* |

Tabulka 39 Srovnání odpovědí na otázku č. 5 a 6 v roce 2019, 2018, 2017.

### Hodnocení odměňování a vzdělávání

*Otázka č.7 „Jak jste spokojen/a s ohodnocením Vaší práce?“*

Většina respondentů ví, jakým způsobem je stanoveno jejich platové ohodnocení a vnímá, že jsou oceněni za odvedení dobré práce i to, že odměňování je s ohledem na pracovní výkon spravedlivé.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Vím, jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení.** | 59 (88,1 %) | 6 (9,0 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 1 (1,5 %) | 0 |
| **Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání.** | 51 (76,1 %) | 11 (16,4 %) | 2 (3,0 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 1 (1,5 %) |
| **Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé.** | 53 (79,1 %) | 12 (17,9 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 | 0 |

Tabulka 40 Odpovědi na otázku č. 7 „Jak jste spokojen/a s ohodnocením Vaší práce?

***Otázka č. 8 „Poskytuje organizace dostatečné podmínky pro Váš odborný a profesní růst?“***

Většina respondentů souhlasí i s tím, že CPOS MT poskytuje dobré příležitosti ke vzdělávání a školení, nadřízení respondentů podporují jejich odborný růst a příležitosti k němu. Vnímají i to, že při své práci mohou využít své schopnosti a dovednosti.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím, ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Mám dostatek příležitostí k neustálému rozšiřování svých dovedností.** | 53 (79,1 %) | 12 (17,9 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.** | 57 (85,1 %) | 8 (11,9 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání.** | 60 (89,6 %) | 7 (10,4 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst.** | 55 (82,1 %) | 8 (11,9 %) | 4 (6,0 %) | 0 | 0 | 0 |

Tabulka 41 Odpovědi na otázku č. 8 „Poskytuje organizace dostatečné podmínky pro Váš odborný a profesní růst?“

Výsledky hodnocení odměňování a možností vzdělávání v organizaci CPOS MT se významně neliší od hodnocení zaměstnanců zaznamenaného v předchozích letech. Hodnocení je stejné, většinou lepší než v roce 2018 či 2017. Pouze míra souhlasu s tvrzením, že nadřízený aktivně podporuje odborný růst zaměstnanců je nižší než v roce 2018, nicméně minimálně a navíc je to dáno, tím, že 4 respondenti se k tvrzení vyjádřili neutrálně (*Ani souhlasí, ani* nesouhlasí). Míru souhlasu s jednotlivými tvrzeními v porovnání tří let ukazuje tabulka č. 43.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Odpovědi na otázku č. 7 "Jak jste spokojen/a s ohodnocením Vaší práce?" | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
|  **Vím, jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení.** | 67 | 1,18 | 66 | 1,29 | 53 | 1,25 |
| **Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé** | 67 | 1,24 | 66 | 1,35 | 53 | 1,40 |
| **Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání** | 66 | 1,32 | 66 | 1,33 | 53 | 1,32 |
| Odpovědi na ot. 8 "Poskytuje organizace dostatečné podmínky pro Váš odborný a profesní růst?" | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání** | 67 | 1,10 | 66 | 1,14 | 53 | 1,17 |
| **Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti** | 67 | 1,19 | 66 | 1,27 | 53 | 1,32 |
| **Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst** | 67 | 1,24 | 66 | 1,18 | 53 | 1,26 |
| **Mám dostatek příležitostí k neustálému rozšiřování svých dovedností** | 67 | 1,25 | 66 | 1,35 | 53 | 1,28 |
| *Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu s daným tvrzením, čím nižší průměr tím vyšší míra souhlasu a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše nesouhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)* |

Tabulka 42 Srovnání odpovědí na ot. 7 a 8 v roce 2018 a 2017

### Hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci

***Otázka č.9 „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o komunikaci, informovanosti v organizaci a vztazích na pracovišti?“***

Výsledky naznačují, že komunikace a vnitřní vztahy jsou na velmi dobré úrovni, v organizaci panuje přátelská atmosféra. Většina respondentů souhlasí (přes 80% rozhodně) s tím, že se v případě potřeby může na svého nadřízeného kdykoliv obrátit a spolupracovníci jsou ochotni v případě potřeby pomoci při práci. Také přes 70 % respondentů rozhodně souhlasí, že zaměstnanci jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout. Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra a většina lidí ve střediscích má přátelské vztahy s přímým nadřízeným. Výměna informací mezi středisky funguje bezvadně dle 53,7% respondentů, 28,4% s tímto tvrzením souhlasí částečně, zde je tedy stále jako v minulém roce pro zlepšení.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout.** | 50 (74,6 %) | 16 (23,9 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci.** | 36 (53,7 %) | 19 (28,4 %) | 7 (10,4 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) | 3 (4,5 %) |
| **Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci.** | 56 (83,6 %) | 10 (14,9 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra.** | 45 (67,2 %) | 17 (25,4 %) | 3 (4,5 %) | 2 (3,0 %) | 0 | 0 |
| **V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit.** | 60 (89,6 %) | 7 (10,4 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy.** | 45 (67,2 %) | 16 (23,9 %) | 2 (3,0 %) | 2 (3,0 %) | 1 (1,5 %) | 1 (1,5 %) |

Tabulka 43 Odpovědi na otázku 9 „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o komunikaci, informovanosti v organizaci a vztazích na pracovišti?“

***Otázka č.10 „Vyjádřete do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“***

Vnímání nadřízeného a styl řízení z jeho strany je respondenty hodnocen velmi kladně. Respondenti mají možnost se ke své práci vyjádřit, nadřízený se zajímá o jejich názory a nápady a využívá je v praxi. Řízení je dle zaměstnanců kvalitní a dosahuje stanovených cílů v požadovaném termínu a zároveň i kvalitě, ze strany vedení je dle zaměstnanců snaha přizpůsobovat pracovní procesy potřebám klientů.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Můj nadřízený vytváří prostor pro to, aby se zaměstnanci mohli ke své práci vyjádřit.** | 54 (80,6 %) | 12 (17,9 %) | 0 | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě.** | 56 (83,6 %) | 10 (14,9 %) | 0 | 1 (1,5 %) | 0 | 0 |
| **Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich.** | 53 (79,1 %) | 13 (19,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů.** | 55 (82,1 %) | 9 (13,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 2 (3,0 %) |

Tabulka 44 Odpovědi na ot. 10 „Vyjádřete, do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“

Při srovnání s předchozími roky se hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci nezměnilo. Zaměstnanci jsou spokojení s komunikací, panují zde přátelské vztahy a zaměstnanci jsou dobře informovaní o cílech organizace. Zapracovat by se stále dalo na komunikaci mezi středisky, která má stejně jako minulý rok „nejhorší“ hodnocení. Stejně tak jako v předchozích letech jsou zaměstnanci spokojeni, se stylem vedení jejich nadřízeného. Podrobné srovnání hodnocení všech aspektů komunikace a vnitřních vztahů s rokem 2018 a 2017 viz tabulka č. 46.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Odpovědi na ot. č. 9 - „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o komunikaci, informovanosti v organizaci a vztazích na pracovišti?“ | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit** | 67 | 1,10 | 66 | 1,11 | 53 | 1,11 |
| **Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci** | 67 | 1,18 | 66 | 1,20 | 53 | 1,09 |
| **Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout** | 67 | 1,27 | 66 | 1,32 | 53 | 1,34 |
| **Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra** | 67 | 1,43 | 66 | 1,33 | 53 | 1,28 |
| **Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy** | 66 | 1,45 | 66 | 1,3 | 53 | 1,42 |
| **Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci** | 64 | 1,62 | 66 | 1,58 | 53 | 1,75 |
| Odpovědi na ot. č. 10 - „Vyjádřete, do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“ | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů** | 65 | 1,17 | 66 | 1,15 | 53 | 1,23 |
| **Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě** | 67 | 1,19 | 66 | 1,20 | 53 | 1,23 |
| **Můj nadřízený vytváří prostor pro to, aby se zaměstnanci mohli ke své práci vyjádřit** | 67 | 1,22 | 66 | 1,18 | 53 | 1,23 |
| **Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich** | 67 | 1,22 | 66 | 1,21 | 53 | 1,3 |
| *Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu s daným tvrzením, čím nižší průměr tím vyšší míra souhlasu a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše nesouhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)* |

Tabulka 45 Srovnání odpovědí na ot. 9 a 10 v roce 2018 a 2017

### Míra identifikace zaměstnanců s organizací

***Otázka č. 11 „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o organizaci CPOS MT?“***

Stejně jako v předchozích letech se většina zaměstnanců identifikuje s organizací CPOS MT, je na ní hrdá a doporučili by ji jako zaměstnavatele. Její řízení vnímají většinou kladně.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | *Rozhodně souhlasím* | *Spíše souhlasím* | *Ani souhlasím ani nesouhlasím* | *Spíše nesouhlasím* | *Rozhodně nesouhlasím* | *Nevím, netýká se mě* |
| **Doporučila bych naši organizaci jako dobrého zaměstnavatele.** | 57 (85,1 %) | 10 (14,9 %) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Myslím, že naše organizace je jako celek dobře řízena.** | 58 (86,6 %) | 8 (11,9 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |
| **Jsem hrdý(á) na to, že pracuji pro naši organizaci.** | 54 (80,6 %) | 12 (17,9 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 |

Tabulka 46 Odpovědi na ot. 11 „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o organizaci CPOS MT?“

***Otázka č.12 „V čem je podle Vás organizace CPOS MT nejlepší? Ohodnoťte jednotlivé aspekty známkami jako ve škole.“***

Dle zaměstnanců je CPOS MT nejlepší v péči o seniory, v profesionálním přístupu ke klientovi a v individuálním přístupu ke klientům. Tyto cíle byly zaměstnanci až na několik výjimek nejčastěji hodnoceny za jedna. Ostatní aspekty – poskytování služeb a péče o zaměstnance jsou také hodnoceny většinou na výbornou. Nejhůře stejně jako v roce 2017 a 2018 byla zaměstnanci hodnocena spolupráce s představiteli měst a obcí a to o několik bodů oproti ostatním hodnoceným aspektům dostala nejvíce známek za 2 a za 3.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Průměrná známka |
| **Péče o seniory** | 66 (98,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 | 1,01 |
| **Individuální přístup ke klientům** | 66 (98,5 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 0 | 1,01 |
| **Profesionální přístup ke klientovi** | 64 (95,5 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 0 | 1,04 |
| **Přesné plnění požadavků každého klienta** | 61 (91,0 %) | 6 (9,0 %) | 0 | 0 | 0 | 1,09 |
| **Péče o zaměstnance** | 59 (88,1 %) | 8 (11,9 %) | 0 | 0 | 0 | 1,12 |
| **Poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině** | 57 (85,1 %) | 9 (13,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 1,16 |
| **Sociální poradenství** | 57 (85,1 %) | 9 (13,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 1,16 |
| **Informování o pečovatelské službě** | 55 (82,1 %) | 11 (16,4 %) | 1 (1,5 %) | 0 | 0 | 1,19 |
| **Dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí** | 42 (62,7 %) | 22 (32,8 %) | 3 (4,5 %) | 0 | 0 | 1,42 |

Tabulka 47 Odpovědi na ot. 12 „V čem je podle Vás organizace CPOS MT nejlepší? Ohodnoťte jednotlivé aspekty známkami jako ve škole.“ Seřazeno dle nejlépe hodnocených.

Oproti roku 2018 je lépe hodnoceno informování o pečovatelské službě. Ostatní aspekty jsou hodnoceny podobně jako v předchozích letech, viz tabulka č. 49.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|    | 2019 | 2018 | 2017 |
| Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí | Počet odpovědí | Průměr odpovědí |
| **Péče o seniory** | 67 | 1,01 | 66 | 1,02 | 53 | 1,04 |
| **Individuální přístup ke klientům** | 67 | 1,01 | 66 | 1,05 | 53 | 1,09 |
| **Profesionální přístup ke klientovi** | 67 | 1,04 | 66 | 1,00 | 53 | 1,06 |
| **Přesné plnění požadavků každého klienta** | 67 | 1,09 | 66 | 1,12 | 53 | 1,13 |
| **Péče o zaměstnance** | 67 | 1,12 | 66 | 1,14 | 53 | 1,23 |
| **Poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině** | 67 | 1,16 | 66 | 1,15 | 53 | 1,17 |
| **Sociální poradenství** | 67 | 1,16 | 66 | 1,17 | 53 | 1,3 |
| **Informování o pečovatelské službě** | 67 | 1,19 | 66 | 1,23 | 53 | 1,13 |
| **Dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí** | 67 | 1,42 | 66 | 1,59 | 53 | 1,42 |
| *Průměry odpovědí vyjadřují průměrnou známku udělenou zaměstnanci jednotlivým aspektům. Respondenti mohli známkovat 1 až 5 jako ve škole.* |

Tabulka 48 Srovnání odpovědí na ot. 12 v roce 2019, 2018 a 2017

### Náměty

***Otázka č. 13 „Co byste zlepšil(a)/změnil(a)/zrušil(a), abyste byl/a s prací v organizaci více spokojen(a)? případně napište jakékoliv další náměty či připomínky k Vaší práci v organizaci.“***

60% respondentů je s prací v organizaci spokojeno a nic by neměnili (příklady odpovědí viz kurzíva v tabulce č. 50). Od 26 zaměstnanců zazněly různé připomínky. Největší oblast odpovědí se týkala zlepšení vybavenosti pro zaměstnance a organizace práce uvnitř organizace: stejně jako minulý rok zaznívala potřeba pořídit nová služební auta (nejčastěji tuto potřebu uváděli pečovatelky ze střediska Žihelsko). Z hlediska organizace práce zaznívaly jednotlivé požadavky na zlepšení spolupráce a komunikace v organizaci, mít více času na klienty či administraci, případně zjednodušit administraci. Dva zaměstnanci by stejně jako v minulém roce uvítali zavedení pozice manažera kvality, nemají zpětnou vazbu, zda svoji práci dělají dobře (jedná se o pečovatelky ze střediska Žihelsko).

|  |  |
| --- | --- |
| Téma/ Kategorie | Příklady odpovědí |
| Spokojenost s prací v organizaci (41x) | *Jsem spokojena.**Jsem spokojená, žádné zásadní změny v organizaci nejsou zapotřebí. Nemám připomínky. Nic bych neměnila.* |
| Vybavenost pro zaměstnance (nová auta) (12x) | *Pořídit další/více aut a kvalitnější (Žihelsko 5x, Vejprnicko 2x Manětínsko 1x, Touškovsko 1x, , Stodsko 1x),* *Zlepšit prostor kanceláře (Vejprnicko 1x);* *Zrušila bych elektro-kola, která vůbec k naší práci nevyužíváme. (1x, Žihelsko)*  |
| Zlepšit spolupráci, komunikaci (2x) | *Aby mi více reagovaly pracovnice na emaily a trochu více samostatně řešily situace, na které máme přesné postupy. (centrální kancelář)* |
|   | *Lepší spolupráce s koordinátorkou, přesnější vymezení kompetencí.* |
| Mít více času, lepší organizace práce (2x) | *Mít více času na popovídání s klientem. (pečovatelky)**Více času a klidu při uzávěrkách (pečovatelky)*  |
| Zjednodušit administrativu (2x) | *Nedělat časté administrativní změny v IP.* *Snížila bych administrativu, udělala jasno v postupech*  |
| Chybí manažer kvality (2x) | *V organizaci mi chybí pracovník, který by kontroloval koordinátorky a pomáhal jim metodicky (manažer kvality/vedoucí sociální pracovník). Výstupy, které zpracováváme dle harmonogramu práce, po nás nikdo nekontroluje a nemáme žádnou zpětnou vazbu.*  |
|  | *Více sjednotit jednotlivá střediska. Podle mého názoru by byla potřeba udělat vedoucí sociální pracovnici/manažera kvality, který bude dohlížet a napomáhat všem koordinátorkám, ale i ostatnímu personálu. Průběžná kontrola během roku MANAŽEREM KVALITY. Spoustu věcí nějak děláme, ale bohužel nevíme, zda to děláme dobře, dokud nepřijde oficiální nějaká kontrola.* |
| Lépe vybírat klienty (2x) | *přijímala bych do našeho zařízení více klientů, kteří naší pomoc opravdu potřebují. (2x)*  |
| Jiné (3x) | *Méně velkých úklidů-mytí oken. (centrální kancelář)* |
|   | *Pokračovat na cestě k Excelenci, udržet financování org. z různých zdrojů a mít minimální fluktuaci, kvalitní pracovní tým. Zázemí zřizovatele.*  |
|   | *Vice klientu s přímou péčí.* |
| Nevím (2x) | *nevím* |

Tabulka 49 Shrnutí odpovědí na otázku 13 „Co byste zlepšil(a)/změnil(a)/zrušil(a), abyste byl/a s prací v organizaci více spokojen(a)? případně napište jakékoliv další náměty či připomínky k Vaší práci v organizaci.“

# 5 Shrnutí odpovědí

Šetření se prostřednictvím 3 dotazníků zabývalo komplexním vnitřním a vnějším hodnocením organizace CPOS Města Touškov z pohledu 3 základních cílových skupin: zaměstnanců, klientů organizace a spolupracujících organizací (obce, rodinní příslušníci klientů).

**Vnější hodnocení služeb klienty a spolupracujícími organizacemi**

Ze všech anket vyplývá převážně spokojenost respondentů se službami CPOS MT – **78,0% respondentů z řad klientů souhlasí rozhodně s tím, že organizace poskytuje vše, co má ve svém poslání. Zároveň 77,4% respondentů z řad klientů by určitě doporučilo organizaci svým známým** a většina respondentů z řad klientů, jejich rodinných příslušníků i spolupracujících organizací nevidí, že by organizace měla nějaké slabé stránky.

Většina respondentů z řad klientů, rodinných příslušníků i spolupracujících organizací a úřadů vnímá, že organizace CPOS MT je spolehlivá (78,7%), vlídná (66,6%) a profesionální (62,4%), téměř polovina ji vnímá také jako bezpečnou (41,1%). Tento výsledek je indikátorem, že organizace plní své cíle a poslání. Klienti nicméně nevnímají stále službu jako dostupnou, vnímá jí tak jen 12,1% z nich, z veřejnosti (+spolupracujících org., obecních úřadů rodinných příslušníků) ji tak vnímá cca třetina (34,8%). Též ji klienti ani veřejnost nevnímají příliš jako diskrétní a flexibilní.

*Hodnocení kvality a způsobu poskytování služby*

Všechny poskytované služby jsou většinou hodnoceny na výbornou – pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (průměrná známka 1,02), dohled (1,03), pomoc při osobní hygieně (1,04), pomoc při zajištění chodu domácnosti (1,10), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (1,11), sociální poradenství (1,14), poskytnutí stravy (1,17) a doprava (1,18). Oproti roku 2018 častěji klienti hodnotili služby známkou dva a několik i známkou 4, proto jsou průměry horší v porovnání s minulým rokem. Klienti, kteří nejsou se službami příliš spokojeni, většinou odebírají služby ze střediska Touškovsko. Celkem 9 klientů ohodnotilo poskytnutí stravy známkou 3 (5 z nich) a známkou 4 (4 z nich). Tito klienti až na jednoho využívají služby střediska Touškovsko, jeden střediska Vejprnicko. Klienti, kteří pomoc při zajištění chodu domácnosti označili známkou 3 a 4 jsou střediska střediska Touškovsko. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím označil známkou 4 klient střediska Vejprnicko a známkou 3 dva klienti střediska Touškovsko. Sociální poradenství hodnotili známkou 3 čtyři klienti střediska Touškovsko. Dopravu hodnotil známkou 4 klient střediska Vejprnicko a známkou 3 klient střediska Touškovsko.

Co se týká nespokojenosti či požadavků na nové služby několik klientů se shodlo, že by uvítali **více času na klienty** (dva zaměstnanci spolupracujících organizací vidí jako slabou stránku organizace také málo terénních pečovatelek) a **prodloužení pracovní doby po 15:00** (Touškovsko), také bylo zmiňováno zavedení péče o víkendu (Vejprnicko) a méně časté střídání zaměstnanců (Touškovsko a Vejprnicko). Několik zastupitelů či úředníkůspolupracujících obcí by uvítalo: Věší pokrytí území a míst v kraji, také rozšíření služeb o víkendech a pružnější kapacitu míst v DPS (více míst v DPS).

Se zaměstnanci jsou klienti i spolupracující organizace většinou spokojeni. Klienti jsou také téměř všichni naprosto spokojení s pečovatelkami (91,1% klientů je velmi spokojeno). S koordinátorkami a s vedením už spokojenost klientů není tak výrazná. U koordinátorek bylo několik klientů spíše nebo průměrně spokojeno (celkem 56, tj. 17,8% z celkového počtu), jeden klient vyjádřil nespokojenost. S vedením bylo spíše nebo průměrně spokojeno 83 klientů, tj. 26,4% respondentů, šest respondentů vyjádřilo nespokojenost. Příčina nespokojenosti těchto respondentů, ale není příliš jasná, připomínky k hodnocení uvedlo jen několik z nich. Respondent, který je spíše nespokojen s koordinátorkou/ami a velmi nespokojen s vedením, uvedl jako důvod, že *styk s vedením není žádný a s koordinátorkou minimální*, v otázce na zlepšení služeb uvedl, že by uvítal „*větší zájem o zdravotní stav klientů v případě zhoršení jejich zdravotního stavu – umístění do jiného pobytového zařízení“.* Jako slabou stránku organizace uvedl *„Malý zájem o dění v DPS“*. Respondenti (celkem 5), kteří uvedli, že jsou spíše nespokojeni s vedením organizace, jsou klienti středisek Vejprnicko (2), Manětínsko (1) a Stodsko (2). Tři z nich jako slabé stránky organizace uvedli: 1) *že organizace neplní dané cíle* (klient střediska Vejprnicko), 2) *Uvítal bych* *větší možnost si s pečovatelkami popovídat tak, aby nemusela byt služba placená* (klient střediska Manětínsko), 3) *Postrádám návštěvy vedení organizace na DPS (paní ředitelky)* (klient střediska Vejprnicko). Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni s koordinátorkou, jsou převážně klienti střadiska Stodsko, 3 jsou klienti střediska Manětínsko. Z respondentů, kteří jsou spíše spokojeni s prací pečovatelek, dva uvedli, že důvodem je časté střídání pečovatelek (klienti střediska Touškovsko).

Spolupracující organizace a rodinní příslušnosti jsou téměř všichni spokojeni se spoluprací s CPOS MT (96,9% kteří se k hodnocení vyjádřili).

Klienti jsou organizací dobře informováni – 93,9% respondentů uvedlo, že v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby by vědělo na koho se obrátit.

Cena za služby je pro 55,7% respondentů přijatelná, pro 34,1% spíše přijatelná. Oproti roku 2018 se zvýšil podíl respondentů, kteří cenu za služby považují za spíše přijatelnou a i těch, kteří ji považují za vyšší či vysokou. Jako spíše vysokou a vysokou ji vnímá celkem 6,1% oproti 1,2% v minulém roce. Cena za služby přijde vyšší respondentům napříč všemi středisky, nejvíce klientům střediska Kralovicko (9).

Povědomí o organizaci funguje přes známé, obecní úřad i internet a televizi. Klienti se o organizaci dozvídají nejčastěji od svých známých (35,7%) či obecního úřadu (33,8%), z internetu a televize se o CPOS MT dozvědělo jen několik respondentů. Rodinní příslušníci či spolupracující organizace nicméně znají CPOS MT právě z internetu (50,4 %), televize (45,2%), novin (37,8%) či z letáku u lékaře, kde zahlédli reklamu (25,9%).

**Vnitřní hodnocení organizace zaměstnanci**

Z hlediska zaměstnanců nebyly zaznamenány výrazné problémy v řízení práce a její organizace v CPOS MT. Většina respondentů je v organizaci CPOS Město Touškov celkově spokojena (73,1% je rozhodně spokojeno, 26,9% je spíše spokojeno).

Co se týká hodnocení dílčích aspektů práce, jsou s nimi respondenti většinou velmi spokojeni/spokojeni – a to zejména s organizací pracovní doby, platovým ohodnocením, vztahy s přímým nadřízeným, bezpečností práce, délkou pracovní doby, možností dalšího vzdělávání, pracovním prostředím, možností samostatného rozhodování, komunikací, zajímavostí práce a zaměstnaneckými výhodami. Relativně nejhůře byla hodnocena pracovní zátěž (množství práce), většina respondentů (70,1%) je s ní jen spokojena. Přibližně polovina respondentů je též jen spokojena s možností povýšení, s jistotou zaměstnání a informovaností v organizaci. Oproti předchozím rokům došlo u většiny aspektů práce ke zlepšení hodnocení (u 10 z 15). Nejvýraznější změna nastala u pracovního prostředí, informovanosti v organizaci a také v organizaci pracovní doby, které jsou hodnoceny výrazně lépe oproti předchozímu rou 2018.

Co se týká vnímání práce, zaměstnanci jsou v práci stejně jako v předchozích letech motivováni především těmito vnitřními činiteli – dobrými mezilidskými vztahy (pro 100%), spokojeností klienta (pro 97%), profesionálně odvedenou prací (pro 94%), jednáním s respektem a úctou (pro 94%) a užitečností práce (pro 91%). Z vnějších faktorů je pro ně důležité platové ohodnocení, jistota zaměstnání a mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátelé a koníčky. Pro některé zaměstnance je o něco méně důležitější ocenění od nadřízeného a možnost dalšího vzdělávání než v roce 2018.

Podmínky práce většinou napomáhají naplňovat tyto motivace, což směřuje k celkové spokojenosti v práci – dle zaměstnanců organizace jedná se zaměstnanci s úctou a respektem a i když jsou zde určité výhrady (potřeba nových služebních aut) zaměstnanci uváděli, že mají potřebné vybavení pro řádný výkon práce. Zároveň mají zaměstnanci pocit, že dělají užitečnou a zajímavou práci. Zaměstnanci nemají strach, že by jejich práce příliš poškozovala jejich zdraví, na druhou stranu souhlasí s tím, že jejich práce je psychicky náročná (uvedlo 86,6% zaměstnanců) i fyzicky náročná (58% pečovatelek uvedlo, že je pro ně práce fyzicky náročná, 72,7% koordinátorek uvedlo, že je pro ně práce vyčerpávající). Pro část zaměstnanců je jejich práce také přerušovaná nepředvídatelnými úkoly (především pro vedení a pro cca polovinu koodinátorek a pečovatelek). Zaměstnanci z kanceláře častěji než ostatní navíc uvedli, že jsou pod tlakem termínů. **41,8% respondentů spíše souhlasí s tím, že má dostatek času na kvalitní výkon své práce (jde jak o zaměstnance vedení, koordinátorky, tak pečovatelky)**. Na druhou stranu většina nemá pocit, že by je jejich přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly (58,2% s tímto názorem rozhodně nesouhlasí, 25,4% s tím spíše nesouhlasí).

S ohodnocením práce je rozhodně spokojeno 79,1% zaměstnanců, spíše spokojeno je 17,9% zaměstnanců. Většina respondentů (více jak 80%) souhlasí s tím, že mají dostatečné podmínky pro odborný růst, téměř 90% souhlasí, že má k rozšiřování svých znalostí i dostatek příležitostí.

Z hlediska komunikace v organizaci funguje dobrá komunikace mezi zaměstnanci, nadřízenými, podřízenými a vedením. Zaměstnanci vnímají, že zde panuje přátelská atmosféra. Co se týká výměny informací mezi středisky podle části zaměstnanců (cca 30%) funguje jen částečně.

Hodnocení stylu řízení nadřízených zaměstnanců indikuje, že vedení a koordinátorky dávají zaměstnancům prostor vyjádřit se ke svojí práci a podílet se na organizaci práce a zároveň je vedení organizace orientováno na klienta.

Zaměstnanci vnímají organizaci CPOS pozitivně. 85,1% zaměstnanců by rozhodně doporučila organizaci jako zaměstnavatele, myslí si, že je organizace dobře řízena a jsou hrdí na to, že zde pracují. Služby a způsob poskytování služeb, poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině, informování o pečovatelské službě hodnotí zaměstnanci také velmi kladně.

Stejně jako v předchozím roce by se organizace mohla podle některých zlepšit ve **spolupráci s představiteli měst a obcí, přispět na nová služební auta** (tento požadavek uváděli nejčastěji pečovatelky ze střediska Žihelsko, požadavek uvedl i jeden z klientů), dále si několik zaměstnanců přeje mít více času na práci, snížit administrativu, zlepšit komunikaci či lépe vybírat klienty. Dva zaměstnanci by stejně jako v minulém roce uvítali zavedení pozice manažera kvality, nemají zpětnou vazbu, zda svoji práci dělají dobře (jedná se o pečovatelky z Žihelska).

## Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2018 a 2017

Při porovnání výsledků s rokem 2018 a 2017 nebyly zaznamenány žádné výrazné změny. Nutno podotknout, že v roce 2018 byly služby hodnoceny velmi kladně a i vnitřní hodnocení organizace dopadlo výborně.

1. Z hlediska vnějšího hodnocení klienty, v porovnání s hodnocením z předchozích let je celkové hodnocení v roce 2019 o trochu horší než v roce 2018, ale ne výrazně. Přibylo klientů, kteří jsou v určité míře nespokojeni s CPOS MT (jde ale jen o jednotky klientů): přibylo klientů, kteří neví, zda by organizaci doporučili a těch kteří uvedli, že by organizaci doporučili jen pravděpodobně. Oproti roku 2018 více respondentů uvedlo u jednotlivých služeb známku 2 a několik (v řádu jednotek) uvedlo i známku 4, výsledné průměry hodnocení jsou tak u všech služeb horší než v předchozím roce (viz tabulka č 13), i přesto lze ale konstatovat, že poskytování služeb je stále na velmi dobré úrovni, více jak 85% u většiny služeb více jak 90% klientů totiž hodnotilo služby známkou 1. Oproti roku 2018 a 2017 považuje více respondentů služby za přínosné jen částečně (19% odpovědělo „Spíše ano“ oproti 11% v roce 2018). Oproti roku 2018 se v menší míře také zvýšil podíl respondentů, kteří cenu za služby považují jen za spíše přijatelnou a i těch, kteří ji považují za vyšší či vysokou. Jako spíše vysokou a vysokou ji vnímá celkem 6,1% oproti 1,2% v minulém roce.

Výraznější změna se projevila u hodnocení zaměstnanců: oproti předchozím rokům přibylo více klientů, kteří jsou s vedením a koordinátorkami organizace spokojeni jen průměrně (v řádu desítek). Příčinou může být to, že se klienti s koordinátorkami a vedením příliš nestýkají, dva klienti uvedli, že jim vadí malý zájem vedení o dění v DPS (střediska Vejprnicko a Stodsko). S péčí pečovatelek jsou klienti spokojeni, stejně jako v předchozích letech a to velmi spokojeni.

1. Z hlediska vnějšího hodnocení spolupracujícími organizacemi a rodinnými příslušníkyje celková spokojenost se spoluprací s organizací CPOS MT v průměru lepší než v roce 2018 – v roce 2018 bylo „pouze“ spíše spokojeno 6,9% respondentů v letošním roce to jsou jen 3% respondentů, ostatní jsou velmi spokojeni. K změnám spíše negativním nicméně došlo u vnímání organizace rodinnými příslušníky, spolupracujícími org. a veřejností: o cca 20% méně respondentů než v roce 2018 vnímá organizaci jako bezpečnou a o cca 10% méně jako diskrétní a flexibilní. Ve srovnání s předchozími roky je zajímavé vidět, že reklama organizace stále funguje na internetu, v televizi, v novinách/časopisech i na letácích.
2. Z hlediska vnitřního hodnocení zaměstnanci došlo oproti rokům 2018 a 2017 spíše ke zlepšení v hodnocení. Celková spokojenost zaměstnanců s organizací CPOS Města Touškov je sice nižší než v roce 2018, jde ale o nevýznamnou změnu, kdy o 7 více zaměstnanců uvedlo, že je „jen“ spíše spokojeno v CPOS MT než v minulém roce. Při srovnání výsledků z předchozích let je většina **aspektů práce (pracovní podmínky, ohodnocení, zátěž, vztahy)** hodnoceny lépe než v roce 2018, ke zlepšení hodnocení došlo u 10 aspektů z 15. Nejvýraznější změna nastala u pracovního prostředí, informovanosti v organizaci a také v organizaci pracovní doby, které jsou hodnoceny výrazně lépe než v roce 2018. V porovnání s výsledky z roku 2018 se v určitých aspektech zlepšilo také **hodnocení pracovních podmínek**. Oproti hodnocení z přechozích let vnímá méně koordinátorek, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly a méně koordinátorek se cítí být pod tlakem termínů. Výrazněji se oproti roku 2018 zvýšil počet respondentů, kteří jsou rozhodně spokojeni s vybavením pro výkon své práce (o 21,5% více zaměstnanců než v roce 2018 uvedlo, že rozhodně mají k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce). V porovnání s přechozími roky se **vnímání práce zaměstnanci** prakticky nezměnilo, stále je pro zaměstnance nejdůležitější spokojenost klienta, profesionálně odvedená práce, jednání s respektem, dobré mezilidské vztahy a užitečnost práce. Za méně důležité považují karierní růst a možnost povýšení. Pro některé zaměstnance je o něco méně důležitější ocenění od nadřízeného, možnost dalšího vzdělávání a odborný růst než v roce 2018. V porovnání s předchozími roky nedošlo k výraznějším změnám ve **vnímání charakteru práce a hodnocení organizace práce** zaměstnanci. Většina zaměstnanců je stejně jako minulý rok spokojena s náplní práce, mají pocit seberealizace a užitečnosti práce. Výraznější rozdíl v hodnocení byl zaznamenán u hodnocení dostatečného času na práci – více zaměstnanců vnímá, že mají více času na kvalitní výkon své práce. Výsledky hodnocení odměňování a možností vzdělávání v organizaci CPOS MT se významně neliší s hodnocením zaměstnanců zaznamenaným v předchozích letech. Hodnocení je stejné, většinou lepší než v roce 2018 či 2017. Při srovnání s předchozími roky se **hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci** nezměnilo. Zaměstnanci jsou spokojení s komunikací, mohou se kdykoliv obrátit na svého nadřízeného, panují zde přátelské vztahy a zaměstnanci jsou dobře informovaní o cílech organizace. Zapracovat by se stále dalo na komunikaci mezi středisky, která má stejně jako v minulém roce „nejhorší“ hodnocení. Stejně tak jako v předchozích letech jsou zaměstnanci spokojeni, se stylem vedení jejich nadřízeného.