

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



Řešitelský tým: Mgr. Marie Kubalíková

Plzeň 2023

OBSAH

1	Úvod	4
2	Dotazník „Spokojenost klientů s pečovatelskou službou a povědomí o CPOS Města Touškov“	6
2.1	Charakteristika respondentů	6
2.1.1	Věk respondentů	6
2.1.2	Pohlaví respondentů	6
2.1.3	Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT	7
2.1.4	Respondenti dle vztahu ke středisku.....	7
2.2	Vyhodnocení jednotlivých otázek	7
2.2.1	Povědomí o organizaci CPOS MT.....	7
2.2.2	Celkové hodnocení organizace respondenty	8
2.2.3	Spokojenost s kvalitou služby a způsobem poskytování.....	11
3	Dotazník „Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“	18
3.1	Informovanost respondentů o CPOS MT	18
3.2	Charakteristika CPOS MT.....	19
3.3	Spokojenost se spoluprací s CPOS MT.....	20
3.4	Slabé stránky CPOS MT.....	21
4	Dotazník „Dotazník pracovní spokojenosti a vnitřního hodnocení organizace“	23
4.1	Charakteristika respondentů	23
4.1.1	Pozice respondenta v organizaci	23
4.1.2	Příslušnost ke středisku	23
4.2	Vyhodnocení jednotlivých otázek	24
4.2.1	Celková spokojenost s organizací	24
4.2.2	Spokojenost s jednotlivými aspekty práce	24
4.2.3	Vnímání práce zaměstnanci	26
4.2.4	Hodnocení pracovních podmínek.....	28
4.2.5	Hodnocení charakteru a organizace práce.....	30
4.2.6	Hodnocení odměňování a vzdělávání.....	32
4.2.7	Hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci	34
4.2.8	Míra identifikace zaměstnanců s organizací.....	36

4.2.9	Náměty	38
5	Shrnutí odpovědí	40
4.3	Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2019, 2018 a 2017	43
5	Příloha.....	45

1 Úvod

Cílem dotazníkového šetření bylo vnitřní a vnější hodnocení organizace Centra pečovatelských a ošetrovatelských služeb Města Touškov (dále CPOS) a definování problémů a otázek, které 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, i když vzhledem k organizační struktuře nelze zajistit stoprocentní anonymitu.

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

- (a) **„Spokojenost klientů s pečovatelskou službou a povědomí o CPOS Města Touškov“** pro oblast vnějšího hodnocení služeb CPOS klienty a sběr jejich námětů na zlepšení služeb CPOS.
- (b) **„Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“** zjišťující vnější hodnocení služeb CPOS spolupracujícími organizacemi.
- (c) **„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 v červnu a červenci 2023 prostřednictvím 3 elektronických dotazníků. Odkaz na dotazníky (a) a (b) byl umístěn na webových stránkách www.pecovatelskaslužba.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 396 dotazníků, z toho 282 dotazníků (a), 45 dotazníků (b) a 69 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. Voleny byly jak otevřené, tak polootevřené a uzavřené otázky.

Uzavřené otázky byly vyhodnoceny statisticky. Vlastní komentáře respondentů z otevřených a polootevřených 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 2019, 2018 a 2017. U většiny otázek byly srovnávány průměry odpovědí/známek, a to z toho důvodu, že počet respondentů se může rok od roku měnit. Změny v hodnocení byly následně okomentovány.

2 Dotazník „Spokojenost zákazníků/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 položeny jak otevřené, tak polouzavřené 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 **295 dotazníků**.

2.1 Charakteristika respondentů

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

2.1.1 Věk respondentů

Žádný z respondentů, kteří vyplnili dotazník, nebyl mladší 27 let. Nejvíce respondentů bylo ve věku **65–80 let** (44,4 %) a **starších 80 let** (45,1 %). Ve věkové kategorii 27–64 let bylo 29 respondentů.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Méně než 13 let	0	0,0 %
14 až 26 let	1	0,3 %
27 až 64 let	30	10,2 %
65 až 80 let	131	44,4 %
81 let a více	133	45,1 %
Celkem	295	100,0 %

Tabulka 1 Věk respondentů

2.1.2 Pohlaví respondentů

Anketu vyplňovali jak muži, tak ženy, přičemž mezi respondenty výrazně převažovaly **ženy**, které tvořily 73 % dotazovaných.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Ženy	266	73,2 %
Muži	79	26,8 %
Celkem	295	100,0 %

Tabulka 2 Pohlaví respondentů

2.1.3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

Mezi respondenty převažovali **stávající klienti** CPOS MT (96,3 %), 8 z respondentů byli rodinní příslušníci či osoba blízká některého z klientů.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Stávající klient	284	96,3 %
Bývalý klient	0	0,0 %
Rodinný příslušník či osoba blízká některého z klientů	11	3,7 %
Celkem	295	100,0 %

Tabulka 3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

2.1.4 Respondenti dle vztahu ke středisku

Nejvíce respondentů odebírá služby ze středisek **Touškovsko (22,7 %)**, **Stodsko (21,3 %)** a **Kralovicko (18,4 %)**, nejméně ze střediska Vejprnicko. 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	37	12,5 %
Žihelsko	39	13,2 %
Kralovicko	52	17,6 %
Touškovsko	64	21,7 %
Stodsko	60	20,3 %
Manětínsko	43	14,6 %
Celkem	295	100,0 %

Tabulka 4 Respondenti dle vztahu ke středisku

Charakter respondentů se kromě místa odebrání služeb oproti předchozím rokům 2017–2019 výrazněji nezměnil. V průzkumu oproti roku 2019 ubylo klientů z Vejprnicka o cca 11 %, naopak přibyli klienti z Manětínska o cca 8 %. Oproti předchozím rokům přibyli také respondenti ve věku 27–64 let o cca 4 %.

2.2 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.

2.2.1 Povědomí o organizaci CPOS MT

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

Stejně jako v předchozích letech 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, i když o něco méně než v předchozích letech. Někteří klienti se o službě dozvěděli také od svého lékaře či prostřednictvím internetu. Na všech střediscích se o službě respondenti dozvídají nejčastěji od svých známých, nebo od obecního úřadu.

Možnosti odpovědí	2023		2019		2018		2017	
	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl
Od známých/rodiny	134	45,4 %	112	35,7 %	133	40,5 %	141	42,1%
Od obecního úřadu	81	27,5 %	106	33,8 %	78	23,8 %	93	27,8%
Už si nevzpomínám	26	8,8 %	28	8,9 %	46	14,0 %	22	6,6%
Z letáku	21	7,1 %	29	9,2 %	30	9,1 %	36	10,7%
Výstavba DPS	5	1,7 %	21	6,7 %	20	6,1 %	11	3,3%
Z televize	4	1,4 %	3	1,0 %	7	2,1 %	10	3%
Z novin/časopisu	1	0,3 %	0	0,0 %	0	0 %	3	0,9%
Jinak*	23	7,8 %	15	4,8 %				
Celkem	295	100,0 %	314	100 %	328	100 %	316	100,0%

Tabulka 5 Odpovědi na otázku č. 12: „Odkud jste se dozvěděl/a o naší organizaci?“ (*od lékaře (7x), od zaměstnanců CPOS MT (6x), přes internet (3x), od Hospicu sv. Lazara, od sestřičky z domácí péče)

2.2.2 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 polootevřené, 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 83,1 % respondentů, spíše s tímto tvrzením souhlasí 16,6 %). Oproti roku 2019 uvedl pouze jeden respondent, že by v nějakém bodě své poslání organizace nespĺňovala. V roce 2019 to bylo 10 respondentů. Tento stávající klient by uvítal rozšíření služby o odvozy k lékařům.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Určitě ano	245	83,1 %
Spíše ano	49	16,6 %
Spíše ne	1	0,4 %
Určitě ne	0	0,0 %
V jakém bodě jej podle Vás nespĺňuje	0	0,0 %
Celkem	295	100,0 %

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

Celkově lze hodnotit, že v porovnání s předchozími roky se spokojenost respondentů se souladem CPOS MT a jejího poslání nezměnila. Klienti jsou stále v tomto ohledu velmi spokojeni. Průměr odpovědí se blíží spíše k „lepšímu“ průměru (vyšší spokojenosti) z roku 2018.

	2023			2019			2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směr odátá odchyl.	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směr odátá odchyl.	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směr odátá odchyl.	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směr odátá odchyl.
Myslíte si, že COPS Touškovsko splňuje vše, co sděluje ve svém poslání?	282	1,17	0,380	313	1,25	0,580	327	1,11	0,313	334	1,21	0,477
<i>Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Spíše ano, 3=Spíše ne, 4=Určitě ne)</i>												

Tabulka 7 Srovnání odpovědí na otázku č. 2 s roky 2019, 2018 a 2017

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

Převážná většina dotazovaných by CPOS MT doporučila svým známým (87,5 % určitě a 9,8 % pak pravděpodobně). U klientů, kteří nevědí, zda by organizaci doporučili, nebo by ji nedoporučili, bylo zjišťováno, s čím jsou v organizaci nespokojeni, ale nikdo z nich konkrétní důvod nevedl. Jeden z nich by chtěl rozšířit služby o odvoz k lékaři. Respondenti, kteří uvedli, že neví, zda by organizaci doporučili, jsou klienti středisek Vejprnicko (2), Touškovsko (2), Žihelsko (1), Manětínsko (1), Stodsko (1). Se službami, které hodnotili, jsou spokojeni, s péčí pečovatelek jsou většinou spokojeni. Cena za služby jim přijde přijatelná či spíše přijatelná. Jeden z těchto respondentů by nevěděl na koho se obrátit, a to v případě, že by byl s poskytováním služby nespokojen.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Určitě ano	258	87,5 %
Pravděpodobně ano	29	9,8 %
Nevím	7	2,4 %
Pravděpodobně ne	0	0,0 %
Určitě ne	1	0,3 %
Celkem	295	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 2023 nejlepší.

	2023			2019			2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směr. odch.	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?	295	1,16	0,458	314	1,28	0,517	328	1,18	0,459	334	1,27	0,610
<i>Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Pravděpodobně ano, 3=Nevím, 4=Pravděpodobně ne, 5=Určitě ne)</i>												

Tabulka 9 Srovnání odpovědí na otázku č. 9: „Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?“ s roky 2019, 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 252 respondentů, 91 z nich nedokázalo říct, neví, zda má organizace nějaké slabé stránky, 150 klientů (tj. 52 % respondentů) uvedlo, že nevnímají, že by organizace CPOS MT měla nějaké slabé stránky, jsou s ní spokojeni.

Připomínky k fungování služeb vneslo celkem jen 12 klientů. Dle 4 respondentů je málo pečovatelek (Manětín, Vejprnicko, Touškov), jeden respondent uvedl, že na ně mají málo času (Touškov). Dále si klienti stěžovali na dojezdy k lékaři mimo Stod (Stodsko), placení přes terminál (Kralovicko), časté střídání sociálních pracovníků (Vejprnicko), zrušení doprovodů (Vejprnicko). Jeden respondent vnímá, že organizace je moc velká (Kralovicko). Shrnutí odpovědí všech respondentů viz tabulka č. 10.

Téma/Kategorie	Příklady odpovědí
Slabé stránky nejsou (150x)	<i>Nemá žádné/nic (117x).</i> <i>Nevím o žádných (24x).</i> <i>Asi žádné. Asi nic. Myslím, že je vše v pořádku (4x).</i> <i>Myslím, že si vede velmi dobře. Jsem spokojená (4x).</i>
Nevím (91x)	<i>Nevím (81x). Nemohu posoudit (2x).</i> <i>Více času na klienty, aby si s námi pečovatelky popovídaly (6x, Touškovsko, Manětínsko).</i> <i>Nikdo zde není po 15:00 (3x, Toušovsko) a o víkendech (1x, Vejprnicko).</i> <i>Hodně se střídají zaměstnanci (4x, Toušovsko, Vejprnicko).</i> <i>Málo aut, pečovatelky mě vozí vlastním autem k lékaři (Toušovsko).</i>
Slabé stránky v péči o klienty (15x)	<i>Je málo pečovatelek (4x).</i> <i>Málo času.</i> <i>Časté střídání soc. pracovníků.</i> <i>Dojezdy k lékaři mimo Stod.</i> <i>Zrušení doprovodů.</i> <i>Placení přes terminál.</i>
Slabé stránky služby (8x)	<i>Neposkytuje sexuální služby.</i> <i>Paní ředitelka nechodí mezi lidmi.</i> <i>Je moc velká.</i>
Jiné (3x)	

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** (72,9 % respondentů), **vlídnost** (60 %) a **profesionálnost** (56,3 %). Naopak nejméně respondentům se s organizací

pojí vlastnosti jako mocný (1,4 %), stylový (3,4 %), populární (5,4 %) a hodnověrný (11,2 %). Tento výsledek je indikátorem, že organizace plní své cíle a poslání.

Organizace je oproti předchozím rokům více vnímána jako dostupná (vnímá ji tak 20,3 % klientů).

2023 (n=295)		2019 (n=314)		2018 (n=328)		2017(n=335)	
Možnosti odpovědí	Podíl	Možnosti odpovědí	Podíl	Možnosti odpovědí	Podíl	Možnosti odpovědí	Podíl
Spolehlivý	72,9 %	Spolehlivý	78,7 %	Spolehlivý	80,8 %	Spolehlivý	63,6 %
Vlídný	60,0 %	Vlídný	66,6 %	Vlídný	74,7 %	Vlídný	60,3 %
Profesionální	56,3 %	Profesionální	62,4 %	Profesionální	53,7 %	Profesionální	54,6 %
Bezpečný	33,6 %	Bezpečný	41,1 %	Bezpečný	49,4 %	Bezpečný	30,4 %
Dostupný	20,3 %	Diskrétní	18,5 %	Flexibilní	29,6 %	Diskrétní	25,4 %
Diskrétní	19,0 %	Flexibilní	17,2 %	Diskrétní	22,6 %	Flexibilní	21,8 %
Moderní	16,3 %	Moderní	16,6 %	Nezbytný	19,8 %	Moderní	17,9 %
Flexibilní	16,3 %	Nezbytný	15,3 %	Moderní	18,6 %	Dostupný	14,6 %
Nezbytný	16,3 %	Dostupný	12,1 %	Hodnověrný	12,5 %	Nezbytný	12,5 %
Hodnověrný	11,2 %	Hodnověrný	5,7 %	Populární	10,1 %	Stylový	6,9 %
Populární	5,4 %	Populární	2,2 %	Dostupný	6,7 %	Populární	6,6 %
Stylový	3,4 %	Mocný	1,9 %	Stylový	3,4 %	Hodnověrný	6,0 %
Mocný	1,4 %	Stylový	1,3 %	Mocný	1,8 %	Mocný	0,9 %
Jiná*	0,7 %	Jiná	1,6 %	Jiná	0 %	Jiná	1,5 %

Tabulka 11 Porovnání odpovědí na otázku č. 11: „Která z následujících vlastností se Vám pojí s naší organizací CPOS Město Touškov?“ s roky 2019, 2018 a 2017, „n“ znamená počet respondentů, kteří se k otázce vyjádřili.

*Odpovědi: empatičtí, ochota, vstřícnost, laskavost, pohotovost, nápaditost, pracovitost

2.2.3 Spokojenost s kvalitou služby a způsobem poskytování

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

Tato otázka ukazuje, které služby CPOS MT 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 (91 % až 98 % uživatelů hodnotilo služby známkou 1) – viz tabulka č. 12. Nejčastěji je mezi klienty využívána pomoc při zajištění chodu domácnosti, poskytnutí stravy a v rámci sociálního poradenství. Většina klientů tyto služby hodnotí výborně, průměrné známky jsou: 1,02, 1,08 a 1,04 (viz tabulka č. 13).

I přes celkově kladné hodnocení je nicméně několik klientů, kteří nejsou se službami spokojeni, a to s doprovodem k lékaři nebo s dopravou (viz tabulka č. 12). Tito klienti jsou z Manětínska a Vejprnicka. Pomoc při zvládnání běžných úkonů pro vlastní osobu bylo pravděpodobně omylem hodnoceno známkou 5, protože klient je s prací pečovatelek velmi spokojen.

	1	2	3	4	5	Celkem
d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)	235 (97,9 %)	5 (2,1 %)	0	0	0	240 (100,0 %)
c) Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)	193 (93,7 %)	10 (4,9 %)	3 (1,5 %)	0	0	206 (100,0 %)
f) Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)	127 (96,2 %)	5 (3,8 %)	0	0	0	133 (100,0 %)
a) Pomoc při zvládání běžných úkonů, péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko)	100 (96,2 %)	2 (1,9 %)	1 (1,0 %)	0	1 (1,0 %)	101 (100,0 %)
e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad)	94 (93,1 %)	5 (5,0 %)	0	1 (1,0 %)	1 (1,0 %)	104 (100,0 %)
b) Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC)	85 (95,5 %)	3 (3,4 %)	0	0	1 (1,1 %)	89 (100,0 %)
g) Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů)	53 (94,6 %)	3 (5,4 %)	0	0		56 (100,0 %)
h) Doprava	29 (90,6 %)	2 (6,3 %)	0	0	1 (3,1 %)	32 (100,0 %)

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

Tři klienti ohodnotili poskytnutí stravy známkou 3. Tito klienti (až na jednoho) využívají služby střediska Kralovicko a Vejprnicko. Klient, který pomoc při zajištění chodu domácnosti označil známkou 3, pochází ze střediska Kralovicko.

Oproti roku 2019 více respondentů uvedlo u jednotlivých služeb známku 1, výsledné průměry hodnocení jsou tak relativně lepší než v předchozím roce (viz tabulka č 13). Lépe bylo hodnoceno např. sociální poradenství či poskytnutí stravy. Doprava je nicméně stejně jako v roce 2019 hodnocena nejhůře. Poskytování služeb se v průběhu let drží stále na výborné úrovni.

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí (uživatelů služby)	Průměr odpovědí	Počet odpovědí (uživatelů služby)	Průměr odpovědí	Počet odpovědí (uživatelů služby)	Průměr odpovědí	Počet odpovědí (uživatelů služby)	Průměr odpovědí
Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)	245	1,02	260	1,10	291	1,03	248	1,06
Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)	132	1,04	160	1,14	147	1,06	181	1,15
Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů)	56	1,05	39	1,03	66	1,00	77	1,19
Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC)	89	1,08	85	1,04	109	1,00	94	1,14
Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)	206	1,08	241	1,17	246	1,11	269	1,23
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko)	104	1,08	83	1,02	115	1,01	107	1,11
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad)	101	1,12	117	1,11	134	1,02	113	1,12
Doprava	32	1,19	68	1,18	106	1,05	110	1,07

Tabulka 13 Porovnání průměru odpovědí na otázku č. 3: „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ s roky 2019, 2018 a 2017. 1,00–1,5 = *naprostá spokojenost se službami*, 1,5–2,5 = *spokojenost se službami*, 2,5–3,5 = *průměrná spokojenost se službami*, 3,5–4,5 = *nespokojenost se službami*, 4,5–5 = *naprostá nespokojenost se službami*. 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 předchozích letech považuje většina respondentů využívání služeb CPOS MT za velmi přínosné (90 % velmi, 10 % spíše, pouze 1 klient odpověděl, že neví).

	responzí	podíl
a) Ano, velmi	266	90,2 %
b) Spíše ano	28	9,5 %
c) Nevím	1	0,3 %
d) Spíše ne	0	0,0 %
e) Ne vůbec	0	0,0 %

Tabulka 14 Odpovědi na otázku č. 4: „Je/Bylo pro Vás využívání našich služeb celkově přínosné?“

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí
Bylo pro Vás využívání našich služeb celkově přínosné?	295	1,10	314	1,21	328	1,09	335	1,19
<i>Průměr odpovědí vyjadřuje míru souhlasu s tvrzením (1=Ano, velmi; 2=Spíše ano; 3=Nevím; 4=Spíše ne; 5=Ne, vůbec)</i>								

Tabulka 15 Porovnání odpovědí na otázku č. 4 s roky 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.

Celkově jsou klienti velmi spokojeni se zaměstnanci CPOS MT, především s pečovatelkami (93,5 % klientů je s nimi velmi spokojeno) – viz tabulka č. 16. S koordinátorkami a vedením organizace jsou více jak tři čtvrtiny respondentů také velmi spokojeni, pouze několik je hodnotí průměrně (cca 5 % respondentů), několik respondentů s nimi spokojeno není (2 spíše, 1 velmi). Ti, co nejsou spokojeni, nicméně neuvedli žádný důvod. Jeden z nich uvedl, že mu chybí služba odvozu k lékaři.

	<i>Velmi spokojen/a</i>	<i>Spíše spokojen/a</i>	<i>Průměrně spokojen/a</i>	<i>Spíše nespokojen/a</i>	<i>Velmi nespokojen/a</i>	<i>Celkem</i>
S péčí pečovatelek	274 (93,5 %)	14 (4,8 %)	5 (1,7 %)	0	0	293 (100,0 %)
Se spoluprací s koordinátorkou/ami	224 (80,3 %)	40 (14,3 %)	13 (4,7 %)	1 (0,4 %)	1 (0,4 %)	279 (100,0 %)
S vedením organizace	142 (74,3 %)	43 (22,5 %)	5 (2,6 %)	1 (0,5 %)	0	191 (100,0 %)

Tabulka 16 Odpovědi na otázku č. 5: „Jak jste nebo byl/a spokojen/a s našimi zaměstnanci?“

V otevřené části otázky uvedli výtku k zaměstnancům pouze 3 respondenti. Jeden z nich, který je ze střediska Stodsko, uvedl jako důvod „KOO“. Druhý respondent, který je ze střediska Žihelsko, uvedl, že „Péče některých pečovatelek není tak důsledná jako u dalších, některé pečovatelky jsou méně ochotné.“ Třetí klient z Kralovicka uvedl, že se mu zaměstnanci věnují nedostatečně, cenu za služby považuje za vysokou a je průměrně spokojený s vedením organizace.

Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni se spoluprací s koordinátorkou, jsou klienti z různých středisek Stodsko (5), Vějprnicko (4), Manětínsko (2), Touškovsko (1) a Kralovicko (1). Průměr hodnocení koordinátorek byl relativně „nejhorší“ na Stodsku a Vejprnicku (průměr známek 1,64). K slabým stránkám organizace CPOS MT neměli připomínky, celkově jsou s ní spokojení.

Respondenti, kteří jsou spíše nebo průměrně spokojeni s prací pečovatelek, neuvedli kromě 3 žádný důvod, proč. Jedná se o klienty z různých středisek, žádné nemá výrazně jiné hodnocení než ostatní. Celkově jsou tito respondenti s organizací CPOS MT spokojeni. Některým přijde cena za služby spíše přijatelná. Tři respondenti uvedli, že zaměstnanec se klientovi nedostatečně věnoval a cenu za služby považuje za vysokou, další uvedl, že se často střídají pečovatelky, a třetí uvedl, že pečovatelek je málo.

Respondenti, kteří jsou spíše nebo průměrně spokojeni s vedením, neuvedli žádný konkrétní důvod. Několik z nich uvedlo, že slabými stránkami organizace je málo pečovatelek a placení přes terminál. Relativně „nejhorší“ hodnocení dávali klienti vedení organizace na Vejprnicku (průměr známek 1,43) a Kralovicku (průměr známek 1,56).

Oproti roku 2019 je lépe hodnoceno vedení organizace a o něco lépe i spolupráce s koordinátorkami. S péčí pečovatelek jsou klienti velmi spokojeni (stejně jako v předchozích letech). Nespokojenost se objevila pouze výjimečně (viz tabulka č. 17 – srovnání hodnocení zaměstnanců v letech).

	2023		2019		2018		2017	
	Počet hodnocení	Průměr hodnocení	Počet hodnocení	Průměr hodnocení	Počet hodnocení	Průměr hodnocení	Počet hodnocení	Průměr hodnocení
S péčí pečovatelek	293	1,08	314	1,10	327	1,03	334	1,10
Se spoluprací s koordinátorkou/ami	279	1,26	278	1,31	276	1,10	253	1,18
S vedením organizace	191	1,29	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 otázku č. 5 s roky 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 94,2 % z nich. Stejně jako v předchozích letech.

Možnosti odpovědí	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl
Ano	278	94,2 %	295	93,9 %	320	97,6 %	313	93,4 %
Ne	17	5,8 %	19	6,1 %	8	2,4 %	22	6,6 %
Celkem	295	100,0 %	314	100,0 %	328	100,0 %	335	100,0 %

Tabulka 18 Odpovědi na otázku č. 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 z různých středisek: Stodsko (4), Vejprnicko (9), Kralovicko (1), Žihelsko (2) a Manětínsko (1).

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

Cílem této otázky bylo zjistit, zda dle klientů odpovídá cena za poskytované služby jejich kvalitě. Oproti roku 2019 více dotazovaných považuje cenu služeb CPOS MT v porovnání s jejich kvalitou za přijatelnou (71,2 % respondentů), tj. o 15,5 % více než v roce 2019 (viz tabulka č. 19). Také se snížil počet respondentů, kteří považují cenu za vysokou.

Možnosti odpovědí	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl	Počet Odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl
Přijatelná	210	71,2 %	175	55,7 %	235	71,6 %	204	60,9 %
Spíše přijatelná	56	19,0 %	107	34,1 %	69	21,0 %	85	25,4 %
Nevím	19	6,4 %	13	4,1 %	20	6,1 %	21	6,3 %
Spíše vysoká	7	2,4 %	15	4,8 %	4	1,2 %	20	6,0 %
Vysoká	3	1,0 %	4	1,3 %	0	0 %	5	1,5 %
Celkem	295	100,0 %	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.

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. Většina dotazovaných (91 %) uvedla, že neví o žádném úkonu či službě, která by jim chyběla, jsou spokojeni. 23 respondentů uvedlo několik požadavků: 11 z nich by uvítalo zajištění dovozu k lékaři či do nemocnice (mimo Stod), 5 z nich by potřebovalo rozšíření pracovní doby (na víkendy, v odpoledních hodinách, noční směny), dále se jednalo o jednotlivosti jako měření tlaku, pedikúru, večere, stříhání vlasů, pomoc s nadávkováním léků, venčení domácího mazlíčka či dohled. 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 (268x)	<i>Ne, zatím ne, žádné (153x)</i> <i>Nevím (87x)</i> <i>Nic/Nic mě nenapadá (20x)</i> <i>Vše je zajištěno, jsem spokojená (14x)</i> <i>Neuvedeno (4x)</i>
Dovoz k lékaři (11x)	<i>Dovoz k lékaři mimo Stod, Plzeň a okolí (2x)</i> <i>Dovoz do nemocnice (1x)</i> <i>Odvozy k lékařům (7x)</i>
Typy úkonů (7x)	<i>Měření tlaku</i> <i>Pedikúra</i> <i>Večeře</i> <i>Stříhání vlasů</i> <i>Pomoc s nadávkováním léků</i> <i>Venčení domácího mazlíčka (psa)</i> <i>Dohled</i>
Rozšíření pracovní doby (5x)	<i>Dovoz obědů o víkendech a svátcích</i> <i>Služby v sobotu a v neděli</i> <i>Noční služba (2x)</i> <i>Péče v odpoledních hodinách</i>

Tabulka 20 Shrnutí odpovědí na otázku 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)?“

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

Tento dotazník zjišťuje hodnocení organizace CPOS MT 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),
- sběr námětů pro zlepšení organizace (ot. č. 5).

Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **45 dotazníků**. Dotazník respondenti vyplňovali od 13. června do 25. července 2023.

3.1 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 (22,2 %), zastupitelé či úředníci obce spolupracující s organizací (35,6 %), zaměstnanci organizací spolupracující s CPOS MT (31,1 %), veřejnost (6,7 %), dále odpovídali lidé, kteří znají organizaci od svých známých a příbuzných.

Možnosti odpovědí	2023		2019		2018		2017	
	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl
Jsem rodinný příslušník/ce klienta/ky CPOS MT	10	22,2 %	28	20,7 %	40	26,8 %	19	34,5 %
Jsem zastupitel/ka či úředník/ce obce spolupracující s CPOS MT	16	35,6 %	10	7,4 %	32	21,5 %	9	16,4 %
Jsem zaměstnanec/kyně organizace spolupracující s CPOS MT	14	31,1 %	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...)	3	6,7 %	55	40,7 %				
Žádná z možností. Uvedte prosím, odkud znáte CPOS MT?	2	4,4 %	20*	14,0 %	47	31,5 %	18	32,7 %
Celkem	45	100,0 %	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 (1x), od zaměstnanců CPOS (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 (53,3 %), v novinách nebo v časopise (40,0 %). Část respondentů také získala informace o CPOS z televize (33,3 %) nebo z letáku u lékaře (31,1 %). Ve srovnání s předchozími roky je vidět, že reklama organizace stále dobře funguje na internetu a v novinách/časopisech. Také letáky u lékaře a reklama v televizi jsou do jisté míry viditelné, i když oproti roku 2017 došlo v tomto ohledu k posunu a nyní více funguje právě reklama na internetu a v novinách než v TV či na letáku.

2023								
Možné odpovědi			Počet			Podíl (%)		
Na internetu			24			53,3 %		
V novinách/časopise			18			40,0 %		
V televizi			15			33,3 %		
Na letáku u lékaře			14			31,1 %		
Nikde			6			13,3 %		
V rádiu			6			13,3 %		
Jinde:			1			2,2 %		
Celkem			45			100,0 %		
2019			2018			2017		
Možné odpovědi	Počet	Podíl (%)	Možné Odpovědi	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?“ v porovnání s roky 2019, 2018 a 2017.

3.2 Charakteristika CPOS MT

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

Nejčastěji respondenti vnímají CPOS MT jako **profesionální** (88,9 %), **spolehlivou** (75,6 %) a **vlídnou** (68,9 %) organizaci. Polovině respondentů se zároveň s organizací pojí bezpečnost, třetině pak flexibilita a dostupnost. Nejméně se respondentům s organizací pojí vlastnosti jako mocný, stylový či populární.

2023		2019		2018		2017	
Možnosti odpovědí	Podíl z počtu resp. (n=45)	Možnosti odpovědí	Podíl z počtu resp. (n=135)	Možnosti odpovědí	Podíl z počtu resp. (n=149)	Možnosti odpovědí	Podíl z počtu resp. (n=55)
Profesionální	88,9 %	Profesionální	80 %	Spolehlivý	83,9 %	Profesionální	78,2 %
Spolehlivý	75,6 %	Spolehlivý	64,4 %	Profesionální	75,2 %	Spolehlivý	76,4 %
Vlídný	68,9 %	Vlídný	52,6 %	Vlídný	71,1 %	Vlídný	58,2 %
Bezpečný	46,7 %	Dostupný	34,8 %	Bezpečný	55,0 %	Flexibilní	52,7 %
Flexibilní	37,8 %	Bezpečný	34,1 %	Flexibilní	45,0 %	Bezpečný	49,1 %
Dostupný	35,6 %	Flexibilní	33,3 %	Dostupný	38,9 %	Dostupný	47,3 %
Moderní	26,7 %	Moderní	29,6 %	Diskrétní	38,3 %	Diskrétní	29,1 %
Diskrétní	26,7 %	Nezbytný	20 %	Moderní	34,2 %	Moderní	30,9 %
Hodnověrný	24,4 %	Diskrétní	18,5 %	Hodnověrný	24,2 %	Populární	12,7 %
Nezbytný	22,2 %	Hodnověrný	14,1 %	Nezbytný	20,1 %	Nezbytný	10,9 %
Mocný	6,7 %	Populární	12,6 %	Populární	18,1 %	Hodnověrný	10,9 %
Stylový	4,4 %	Mocný	6,7 %	Stylový	9,4 %	Stylový	3,6 %
Populární	2,2 %	Stylový	5,9 %	Mocný	4,7 %	Jiný:	3,6 %
Jiný:	2,2 %	Jiný:	4,4 %	Jiný:	4,7 %	Mocný	1,8 %

Tabulka 23 Odpovědi na otázku č. 2: „Která z následujících vlastností se Vám pojí s CPOS MT?“ v porovnání s roky 2019, 2018 a 2017. Respondenti mohli v odpovědi označit více možností, „n“ znamená celkový počet respondentů, kteří se k otázce vyjádřili.

Vnímání organizace se v porovnání s předchozími roky výrazně nezměnilo, stále jsou nejčastěji opakovány podobné vlastnosti. Oproti roku 2019 větší podíl respondentů vnímá organizaci jako vlídnou, bezpečnou, diskrétní a hodnověrnou.

3.3 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 zastupitel či úředník a jeden rodinný příslušník klienta. Ani spokojen, ani nespokojen je respondent ze spolupracující organizace.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Spokojen/a	42	93,3 %
Spíše spokojen/a	2	4,4 %
Ani spokojen/a ani nespokojen/a	1	2,2 %
Spíše nespokojen/a	0	0,0 %
Nespokojen/a	0	0,0 %
Nemohu hodnotit	0	0,0 %
Celkem	45	100,0 %

Tabulka 24 Odpovědi na otázku č. 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.

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Celková spokojenost s dosavadní spoluprací s CPOS MT?	45	1,19	66	1,12	109	1,14	38	1,08
<i>Průměr odpovědí vyjadřují 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=Nespokojen/a)</i>								

Tabulka 25 Srovnání odpovědí na otázku č. 4 s roky 2019, 2018 a 2017

3.4 Slabé stránky CPOS MT

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 kterou odpověděli téměř všichni – 45 respondentů. Většina z nich odpověděla, že CPOS MT nemá žádné slabé stránky nebo že nemohou organizaci posoudit. Pouze 7 respondentů vneslo připomínky. Stejně jako u klientů se zde opakoval požadavek na rozšíření služeb na zvýšení počtu terénních pečovatelek (zmněno 2x spolupracujícími organizacemi). Dále od zastupitelů obcí či úředníků zazněla výtka k fluktuaci zaměstnanců, k personálnímu zajištění vedení organizace a k systému objednávání služeb v DPS. Rodinní příslušníci by uvítali lepší komunikaci organizace se zřizovatelem.

Téma/Kategorie	Příklady odpovědí
Slabé stránky nemá (32x)	<i>Žádné nemá (cca 10x). O žádných nevím (cca 15x). Nic (cca 6x). Z doslechu vím, že je to skvělá organizace. Nevím o žádných, vždy skvělá spolupráce a jednání s paní ředitelkou! Nevím o žádných, vždy vše vyřešeno, funguje spolupráce skvěle... Jsou profesionálové za všech okolností, letitá zkušenost.</i>
Slabé stránky (7x)	<i>... zmíněné rodinným příslušníkem klienta: Lepší komunikace se zřizovatelem ... zmíněné veřejnou osobou a organizací spolupracující s CPOS MT: Málo pracovníků (2x) Zvýšit reklamu a propagaci ... zmíněné zastupiteli či úředníky obcí: Personálně posílit vedení organizace Snížit fluktuaci zaměstnanců Ve vztahu k DPS (systém objednání služeb) – možná by nebyl špatný min. paušál, aby klienti měli automaticky každý měsíc z části předplaceny služby a jen by si zvolili, jaké si vyberou. Jen tedy nevím, jak z právního hlediska, ale to je otázka smluv s klienty DPS. U terénních klientů – tam bych to ponechala, jak to je.</i>
Nevím nemohu posoudit (6x)	<i>Nevím (cca 5x) Nemohu posoudit (1x)</i>

Tabulka 26 Shrnutí odpovědí na otázku č. 5: „Jaké slabé stránky z Vašeho pohledu CPOS MT má?“

Otázka č. 6: Máte pro organizaci nějaké doporučení, návrhy ke zlepšení?

Většina respondentů je spokojená a doporučují vytrvat v nastavené kvalitě. Návrhy na zlepšení či připomínky uvedlo 7 respondentů. Stejně jako klienti dva z respondentů uvedli, že by ocenili zvýšení počtu pečovatelek či aut pro pečovatelky, aby se zvýšila dostupnost služby (zmněno 2x) a ještě větší propagace organizace (zmněno 2x). Jinak se jednalo o jednotlivosti, které jsou uvedeny v tabulce níže.

Odpověď		Respondent
1	<i>Klienti v domácí péči nemají možnost účastnit se "společenských" akcí" pořádaných pro klienty umístěné v domově. Uspořádat pro ně "společenskou akci" – např. před Vánocemi atd. Samozřejmě je problém svozu, tzn. vlastní doprava – a samozřejmě za úplatu.</i>	Rodinný příslušník klienta
2	<i>Podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti manažerských dovedností.</i>	Spolupracující organizace
3	<i>Více aut za účelem dostupnosti ke klientům. Jsou v kraji nejlepší, neodmítají klienty, každou událost vyřeší s laskavostí a lidskostí.</i>	Zastupitel nebo úředník obce
4	<i>Více uznání pro ředitelku, neskutečně ochotná, mnohdy vyčerpaná.</i>	Zastupitel nebo úředník obce
5	<i>Více zaměstnanců, pomoc stávajícím pečovatelkám.</i>	Rodinný příslušník klienta
6	<i>Více se v obci prezentovat (např. stánek s promo materiály na obecních akcích) – susedský den, dětský den atd., kam chodí široká veřejnost.</i>	Zastupitel nebo úředník obce
7	<i>Větší cílená propagace.</i>	Zastupitel nebo úředník obce

Tabulka 27 Shrnutí odpovědí na otázku č. 6: „Máte pro organizaci nějaké doporučení, návrhy ke zlepšení?“

4 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 **69 dotazníků**.

4.1 Charakteristika respondentů

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

4.1.1 Pozice respondenta v organizaci

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

Většina respondentů pracuje v organizaci jako pečovatelka (84,1 %), jako koordinátor/ka pracuje 13 % z respondentů a v centrální kanceláři 2,9 % z respondentů.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
a) centrální kancelář (ředitel/ka, zástupce ředitel/ky, manažer/ka kvality, účetní)	2	2,9 %
b) koordinátor/ka nebo vedoucí pečovatel/ka (část administrativy koordinátorky)	9	13,0 %
c) pečovatel/ka	58	84,1 %
Celkem	69	100,0 %

Tabulka 28 Odpovědi na otázku č. 14: „Na jaké pozici v organizaci pracujete?“

4.1.2 Příslušnost ke středisku

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

Dotazníkového šetření se zúčastnili zaměstnanci napříč všemi středisky.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
a) Touškovsko	10	14,5 %
b) Žihelsko	16	23,2 %
c) Vejprnicko	11	15,9 %
d) Manětínsko	8	11,6 %
e) Stodsko	10	14,5 %
f) Kralovicko	12	17,4 %
h) Centrální kancelář	2	2,9 %
Celkem	69	100,0 %

Tabulka 29 Odpovědi na otázku č. 15: „Pro které středisko pracujete?“

4.2 Vyhodnocení jednotlivých otázek

4.2.1 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 (81,2 %) je rozhodně spokojena, ostatní respondenti jsou spíše spokojeni. Nikdo nevyjádřil nespokojenost.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl (%)
a) Rozhodně spokojen(a)	56	81,2 %
b) Spíše spokojen(a)	12	17,4 %
c) Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	1	1,4 %
d) Spíše nespokojen(a)	0	0,0 %
e) Rozhodně nespokojen(a)	0	0,0 %
Celkem	69	100 %

Tabulka 30 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 mírně lepší než v roce 2019. V průběhu let se drží na podobné velmi dobré úrovni (viz tabulka č. 31). Respondent, který není ani spokojen, ani nespokojen, je dle odpovědi na otevřenou otázku pravděpodobně v organizaci krátce a nedokázal otázku zhodnotit, výrazné výhrady ani připomínky k práci v organizaci neměl/a, s aspekty práce je většinou spokojen/á, s pracovní zátěží průměrně.

	2023		2019			2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	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	69	1,20	67	1,27	0,447	66	1,17	0,376	53	1,30	0,575
<i>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))</i>											

Tabulka 31 Srovnání odpovědí na otázku č. 1: „Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen/a v CPOS Touškov?“ s roky 2019, 2018 a 2017.

4.2.2 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 velmi spokojeni. Největší spokojenost vyjádřili se vztahy s přímým nadřízeným, délkou pracovní doby, s možností samostatného rozhodování, bezpečností práce, zajímavostí práce, s organizací pracovní doby, platovým ohodnocením, možnostmi dalšího vzdělávání/rozšiřování

kvalifikace, jistotou zaměstnání, komunikací (ochota komunikace na všech úrovních řízení) a zaměstnaneckými výhodami – benefity (více jak 90 % 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 ve dvou případech, a to nespokojenost s pracovním prostředím a informovaností v organizaci. Někteří respondenti se v otevřené otázce vyjádřili, že by právě ocenili zlepšení pracovního prostředí – technického zázemí a komunikaci v pracovním kolektivu či zavedení častějšího setkávání mezi kolegy a středisky. Pracovní zátěž by si další rádi kompenzovali zaměstnaneckými benefity v podobě např. masáží.

Hodnocené aspekty práce:	Velmi spokojen(a)	Spokojen(a)	Průměrně spokojen (a)	Nespokojen(a)	Velmi nespokojen (a)	Počet respondentů
o) Vztahy s přímým nadřízeným	57 (82,6 %)	11 (15,9 %)	1 (1,4 %)			69 (100,0 %)
e) Délka pracovní doby	50 (73,5 %)	18 (26,5 %)				68 (100,0 %)
c) Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.	48 (69,6 %)	19 (27,5 %)	2 (2,9 %)			69 (100,0 %)
k) Platové ohodnocení	48 (69,6 %)	16 (23,2 %)	5 (7,2 %)			69 (100,0 %)
g) Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)	47 (69,1 %)	21 (30,9 %)				68 (100,0 %)
f) Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)	47 (68,1 %)	19 (27,5 %)	3 (4,3 %)			69 (100,0 %)
h) Zajímavost práce	47 (68,1 %)	20 (29,0 %)	2 (2,9 %)			69 (100,0 %)
i) Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace	43 (63,2 %)	23 (33,8 %)	2 (2,9 %)			68 (100,0 %)
p) Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)	42 (60,9 %)	22 (31,9 %)	5 (7,2 %)			69 (100,0 %)
l) Zaměstnanecké výhody – benefity	40 (60,6 %)	19 (28,8 %)	7 (10,6 %)			66 (100,0 %)
d) Jistota zaměstnání	40 (58,8 %)	26 (38,2 %)	2 (2,9 %)			68 (100,0 %)
a) Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení...)	38 (55,1 %)	21 (30,4 %)	9 (13,0 %)	1 (1,4 %)		69 (100,0 %)
m) Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)	35 (53,0 %)	24 (36,4 %)	6 (9,1 %)	1 (1,5 %)		66 (100,0 %)
b) Pracovní zátěž (množství práce)	27 (39,1 %)	34 (49,3 %)	8 (11,6 %)			69 (100,0 %)
j) Možnost povýšení	16 (29,6 %)	33 (61,1 %)	5 (9,3 %)			54 (100,0 %)

Tabulka 32 Odpovědi na otázku č. 2: „Jak jste spokojen/a s následujícími okolnostmi Vaší práce?“ seřazené dle nejlépe hodnocených aspektů.

Při srovnání výsledků z předchozích let jsou aspekty práce stále hodnoceny velice kladně a dochází jen k mírným posunům v hodnocení. Oproti předchozím rokům došlo u 6 aspektů práce ke zlepšení hodnocení, u 9 aspektů ke zhoršení hodnocení. Nejvýraznější změna nastala v pozitivním smyslu u vztahů s přímým nadřízeným, které jsou hodnoceny lépe než v roce

2019. K nejvýraznějšímu zhoršení hodnocení oproti roku 2019 došlo u pracovního prostředí, zaměstnaneckých výhod a informovanosti v organizaci.

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Vztahy s přímým nadřízeným	69	1,19	67	1,31	66	1,24	53	1,23
Délka pracovní doby	68	1,26	67	1,33	66	1,32	53	1,38
Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)	68	1,31	67	1,36	66	1,42	53	1,53
Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.	69	1,33	67	1,34	66	1,45	52	1,48
Zajímavost práce	69	1,35	67	1,31	66	1,41	53	1,32
Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)	69	1,36	67	1,27	66	1,45	53	1,30
Platové ohodnocení	69	1,38	67	1,28	66	1,38	53	1,47
Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace	68	1,40	67	1,34	65	1,26	53	1,32
Jistota zaměstnání	68	1,44	66	1,48	65	1,45	53	1,45
Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)	69	1,46	67	1,40	66	1,39	53	1,40
Zaměstnanecké výhody – benefity	66	1,50	64	1,36	63	1,40	53	1,38
Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)	66	1,59	67	1,45	66	1,61	52	1,50
Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení...)	69	1,61	67	1,37	66	1,61	53	1,51
Pracovní zátěž (množství práce)	69	1,72	67	1,85	66	1,89	53	1,79
Možnost povýšení	54	1,80	52	1,65	56	1,75	42	1,79

Průměry odpovědí vyjadřují míru spokojenosti s jednotlivými aspekty práce v CPOS MT (1=Velmi spokojen(a), 2=Spokojen(a), 3=Průměrně spokojen(a), 4=Nespokojen(a), 5=Velmi nespokojen(a))

Tabulka 33 Srovnání odpovědí na otázku č 2: „Jak jste spokojen/a s následujícími okolnostmi Vaší práce?“ s roky 2019, 2018 a 2017, odpovědi jsou seřazeny dle míry spokojenosti s jednotlivými aspekty v roce 2023.

4.2.3 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 MT, zjišťuje jejich vnitřní motivaci (seberealizace, užitečnost práce) a vnější motivaci (ocenění, zaměstnanecké výhody). Většina respondentů považuje za nejdůležitější spokojenost klienta, jednání s respektem a úctou, dobré mezilidské vztahy, profesionálně odvedenou práci, užitečnost

práce, jistotu zaměstnání (velmi důležité pro více jak 90 % zaměstnanců). 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, ocenění od nadřízeného (velmi důležité pro cca 80–70 % zaměstnanců).

	<i>Velmi důležité</i>	<i>Spíše důležité</i>	<i>Ani důležité, ani nedůležité</i>	<i>Spíše nedůležité</i>	<i>Zcela nedůležité</i>
f) Spokojenost klienta	(98,6 %)	(1,4 %)			
o) Jednání s respektem a úctou	(98,6 %)	(1,4 %)			
d) Profesionálně odvedená práce	(95,7 %)	(4,3 %)			
e) Dobré mezilidské vztahy	(95,7 %)	(4,3 %)			
m) Užitečnost práce	(94,2 %)	(4,3 %)		(1,4 %)	
a) Jistota zaměstnání	(91,3 %)	(7,2 %)	(1,4 %)		
b) Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky	(88,4 %)	(11,6 %)			
l) Platové ohodnocení	(79,7 %)	(18,8 %)	(1,4 %)		
i) Ocenění od nadřízeného	(68,1 %)	(29,0 %)	(2,9 %)		
k) Odborný růst	(66,7 %)	(26,1 %)	(7,2 %)		
j) Možnost dalšího vzdělávání	(65,2 %)	(29,0 %)	(5,8 %)		
c) Zaměstnanecké výhody	(40,6 %)	(49,3 %)	(8,7 %)	(1,4 %)	
g) Kariérní růst	(20,3 %)	(43,5 %)	(27,5 %)	(5,8 %)	(2,9 %)
h) Možnost povýšení	(14,5 %)	(42,0 %)	(31,9 %)	(8,7 %)	(2,9 %)

Tabulka 34 Odpovědi na otázku č. 3: „Pokud jde o práci obecně, jakou důležitost přikládáte následujícím aspektům práce?“ seřazeno dle nejdůležitějších aspektů práce.

V porovnání s přechozími roky (viz tabulka č. 35) 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 kariérní růst a možnost povýšení. Pro některé zaměstnance je o něco důležitější (než v roce 2019) ocenění od nadřízeného, možnost dalšího vzdělávání a odborný růst.

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí
Spokojenost klienta	1,01	69	67	1,04	66	1,00	53	1,00
Jednání s respektem a úctou	1,01	69	67	1,06	66	1,05	53	1,09
Dobré mezilidské vztahy	1,04	69	67	1,00	66	1,05	53	1,04
Profesionálně odvedená práce	1,04	69	67	1,06	66	1,05	53	1,04
Užitečnost práce	1,09	69	67	1,09	66	1,06	53	1,04
Jistota zaměstnání	1,10	69	67	1,22	66	1,14	53	1,08
Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky	1,12	69	67	1,13	66	1,20	53	1,17
Platové ohodnocení	1,22	69	67	1,37	66	1,36	53	1,38
Ocenění od nadřízeného	1,35	69	67	1,54	66	1,27	53	1,42
Možnost dalšího vzdělávání	1,41	69	67	1,72	66	1,47	53	1,49
Odborný růst	1,41	69	67	1,73	66	1,56	53	1,58
Zaměstnanecké výhody	1,71	69	67	1,75	66	1,76	53	1,75
Kariérní růst	2,28	69	67	2,52	66	2,45	53	2,60
Možnost povýšení	2,43	69	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 35 Srovnání odpovědí na otázku č. 3: „Pokud jde o práci obecně, jakou důležitost přiřazujete následujícím aspektům práce?“ s roky 2019, 2018 a 2017, seřazeno dle nejdůležitějších aspektů práce v roce 2023.

4.2.4 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 (79 %). Fyzickou náročnost práce vnímali respondenti různorodě. Pro cca 39 % je jejich práce fyzicky náročná (pro část rozhodně, pro část spíše), jedná se výhradně o pečovatelky. S tím, že je práce v CPOS MT vyčerpávající, souhlasilo také 39 % respondentů (část rozhodně, část spíše), jedná se především o pečovatelky a několik koordinátorek. Co se týká organizace práce, třetina respondentů (34,7 %) souhlasila s tím, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly, jednalo se především o pečovatelky a několik koordinátorek. Zda pracují zaměstnanci pod tlakem, vnímali respondenti různě, část s tvrzením souhlasí, část ne (24 % respondentů). S tvrzením souhlasí jak pečovatelky a koordinátorky, tak zaměstnanci centrální kanceláře. Jednotvárná a monotónní je práce pouze pro 4 respondenty, kteří pracují na pozici pečovatele/ky (tito respondenti jsou zároveň celkově s prací pro COPS MT spokojeni).

	<i>Rozhodně souhlasím</i>	<i>Spíše souhlasím</i>	<i>Ani souhlasím ani nesouhlasím</i>	<i>Spíše nesouhlasím</i>	<i>Rozhodně nesouhlasím</i>	<i>Netýká se mě</i>
a) Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce.	52 (75,4 %)	16 (23,2 %)		1 (1,4 %)		
b) Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví.	28 (40,6 %)	29 (42,0 %)	10 (14,5 %)	2 (2,9 %)		
c) Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem a úctou bez ohledu na jejich pozici či původ.	54 (78,3 %)	14 (20,3 %)	1 (1,4 %)			
d) Moje práce je psychicky náročná.	25 (40,6 %)	26 (37,7 %)	10 (14,5 %)	3 (4,3 %)	2 (2,9 %)	
e) Moje práce je vyčerpávající.	10 (14,5 %)	17 (24,6 %)	24 (34,8 %)	14 (20,3 %)	3 (4,3 %)	1 (1,4 %)
f) Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů.	1 (1,4 %)	16 (23,2 %)	21 (30,4 %)	14 (20,3 %)	11 (15,9 %)	6 (8,7 %)
g) Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly.	5 (7,2 %)	19 (27,5 %)	21 (30,4 %)	12 (17,4 %)	9 (13,0 %)	3 (4,3 %)
h) Moje práce je fyzicky náročná.	15 (1,7 %)	19 (27,5 %)	19 (27,5 %)	9 (13,0 %)	3 (4,3 %)	4 (5,8 %)
i) Moje práce je jednotvárná, monotónní.	2 (2,9 %)	2 (2,9 %)	2 (14,5 %)	25 (36,2 %)	25 (36,2 %)	5 (7,2 %)

Tabulka 36 Odpovědi na otázku č. 4: Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o podmínkách a bezpečnosti Vaší práce?

V porovnání s výsledky z předchozích let (viz tabulka č. 37) zůstává hodnocení poměrně stejné. Oproti hodnocení z přechodných let vnímá méně koordinátorek, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly, méně koordinátorek se také cítí být pod tlakem termínů. Částečně se oproti roku 2019 tedy snížil počet respondentů, kteří se domnívají, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly, také méně koordinátorek se domnívá, že je jejich práce vyčerpávající. Více pečovatelek si naopak myslí, že je jejich práce fyzicky náročná. Tabulka níže ukazuje míru souhlasu a nesouhlasu respondentů u jednotlivých tvrzení v porovnání s předchozími roky.

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem a úctou bez ohledu na jejich pozici či původ.	69	1,23	67	1,28	66	1,24	53	1,26
Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce.	69	1,28	67	1,25	66	1,52	53	1,30
Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví.	69	1,80	67	1,61	66	1,77	53	1,62
Moje práce je psychicky náročná.	69	1,91	66	1,70	66	1,79	53	2,00
Moje práce je fyzicky náročná.	65	2,48	65	2,68	64	2,45	53	2,85
Moje práce je vyčerpávající.	68	2,75	67	2,42	66	2,36	53	2,75
Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly.	66	3,02	66	2,48	65	2,69	53	2,96
Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů.	63	3,29	67	3,21	66	2,97	53	3,38
Moje práce je jednotvárná, monotónní.	64	4,08	65	4,1	66	4,23	53	4,26
<i>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)</i>								

Tabulka 37 Srovnání průměrů odpovědí na otázku č. 4: „Do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o podmínkách a bezpečnosti Vaší práce?“ s roky 2019, 2018 a 2017, seřazeno dle míry souhlasu s daným tvrzením.

4.2.5 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.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Mám pocit, že dělám užitečnou práci.	67 (97,1 %)	2 (2,9 %)	0	0	0
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	51 (73,9 %)	17 (24,6 %)	1 (1,4 %)	0	0
Moje práce je podnětná a zajímavá.	55 (79,7 %)	12 (17,4 %)	2 (2,9 %)	0	0
Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu.	48 (69,6 %)	18 (26,1 %)	3 (4,3 %)	0	0

Tabulka 38 Odpovědi na otázku č. 5: „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o charakteru Vaší práce.“, celkem odpovědělo 69 respondentů.

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 koordinátorku a vedoucí pečovatelku (66 %). Jasně stanovené cíle a úkoly od nadřízeného vnímá 71 % respondentů. Dostatek času na pracovní výkon vnímá 44,9 % zaměstnanců, 47,8 % s tímto tvrzením souhlasí jen částečně, jde o 5 koordinátorek a pečovatelky. Na druhou stranu koordinátorky nemají pocit, že by je přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly. S tvrzením, že si mohou zorganizovat práci dle vlastního uvážení, nesouhlasí 3 pečovatelky. Občasné zatěžování nadbytečnými úkoly vnímá pouze jedna koordinátorka z různých středisek CPOS MT.

	<i>Rozhodně souhlasím</i>	<i>Spíše souhlasím</i>	<i>Ani souhlasím ani nesouhlasím</i>	<i>Spíše nesouhlasím</i>	<i>Rozhodně nesouhlasím</i>	<i>Nevím, netýká se mě</i>
Rozdělení rolí mezi koordinátorku a vedoucí pečovatelku je jasně stanoveno.	46 (66,7 %)	12 (17,4 %)	7 (10,1 %)	1 (1,4 %)	0	3 (4,3 %)
Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly.	49 (71,0 %)	20 (29,0 %)	0	0	0	0
Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení.	24 (34,8 %)	28 (40,6 %)	12 (17,4 %)	3 (4,3 %)	0	2 (2,9 %)
Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce.	31 (44,9 %)	33 (47,8 %)	4 (5,8 %)	0	0	1 (1,4 %)
Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly.	0	1 (1,4 %)	4 (5,8 %)	14 (20,3 %)	45 (65,2 %)	5 (7,2 %)

Tabulka 39 Odpovědi na otázku č. 6: „Označte, do jaké míry souhlasíte s následujícími tvrzeními o organizaci Vaší práce“, celkem odpovědělo 69 respondentů.

V porovnání s předchozími roky nedošlo k výraznějším změnám ve vnímání charakteru práce a hodnocení organizace práce zaměstnanci (viz tabulka č. 40).

Odpovědi na ot. č. 5: Hodnocení charakteru práce zaměstnanci CPOS MT	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Mám pocit, že dělám užitečnou práci.	69	1,03	67	1,13	66	1,06	53	1,08
Moje práce je podnětná a zajímavá.	69	1,23	67	1,33	66	1,29	53	1,19
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	69	1,28	67	1,27	66	1,27	53	1,30
Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu.	69	1,35	67	1,36	66	1,35	53	1,38
Odpovědi na ot. č. 6: Hodnocení organizace práce zaměstnanci CPOS MT	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly.	69	1,29	67	1,36	66	1,42	53	1,40
Rozdělení rolí mezi koordinátorku a vedoucí pečovatelku je jasně stanoveno.	66	1,44	64	1,27	62	1,19	51	1,33
Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce.	68	1,60	67	1,67	66	1,89	53	1,70
Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení.	67	1,91	67	1,72	66	1,73	53	2,09
Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly.	64	4,61	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 40 Srovnání odpovědí na otázky č. 5 a 6 s roky 2019, 2018 a 2017

4.2.6 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.	55 (79,7 %)	13 (18,8 %)	0	0	0	1 (1,4 %)
Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání.	52 (75,4 %)	13 (18,8 %)	3 (4,3 %)	0	0	1 (1,4 %)
Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé.	52 (75,4 %)	13 (18,8 %)	2 (2,9 %)	0	0	2 (2,9 %)

Tabulka 41 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. Odpovědi viz tabulka č. 42.

	<i>Rozhodně souhlasím</i>	<i>Spíše souhlasím</i>	<i>Ani souhlasím, ani nesouhlasím</i>	<i>Spíše nesouhlasím</i>	<i>Rozhodně nesouhlasím</i>	<i>Nevím, netýká se mě</i>
Mám dostatek příležitostí k neustálému rozšiřování svých dovedností.	49 (71,0 %)	13 (18,8 %)	5 (7,2 %)	0	0	2 (2,9 %)
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	55 (79,7 %)	14 (20,3 %)	0	0	0	0
Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání.	58 (84,1 %)	10 (14,5 %)	1 (1,4 %)	0	0	0
Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst.	52 (75,4 %)	11 (15,9 %)	4 (5,8 %)	0	0	2 (2,9 %)

Tabulka 42 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 většinou stejné jako v předchozích letech. Míru souhlasu s jednotlivými tvrzeními v porovnání tří let ukazuje tabulka č. 43.

Odpovědi na ot. č. 7: "Jak jste spokojen/a s ohodnocením Vaší práce?"	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Vím, jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení.	68	1,19	67	1,18	66	1,29	53	1,25
Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé.	67	1,25	67	1,24	66	1,35	53	1,40
Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání.	68	1,28	66	1,32	66	1,33	53	1,32
Odpovědi na ot. 8: "Poskytuje organizace dostatečné podmínky pro Váš odborný a profesní růst?"	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání.	69	1,17	67	1,10	66	1,14	53	1,17
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	69	1,20	67	1,19	66	1,27	53	1,32
Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst.	67	1,28	67	1,24	66	1,18	53	1,26
Mám dostatek příležitostí k neustálému rozšiřování svých dovedností.	67	1,34	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 43 Srovnání odpovědí na otázky č. 7 a 8 s roky 2019, 2018 a 2017

4.2.7 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 90 % rozhodně) s tím, že se v případě potřeby může na svého nadřízeného kdykoliv obrátit a spolupracovníci jsou ochotni v případě potřeby pomoci při práci (přes 80 % rozhodně). Také 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 (oproti roku 2019 se tento stav ještě zlepšil). Oproti roku 2019 si naopak méně respondentů myslí, že výměna informací mezi středisky funguje bezvadně (v roce 2019 to bylo 54 %, nyní je to pouze 29 % respondentů). V otevřené otázce se ukázalo, že v tomto směru by někteří zaměstnanci uvítali zlepšení.

	<i>Rozhodně souhlasím</i>	<i>Spíše souhlasím</i>	<i>Ani souhlasím, ani nesouhlasím</i>	<i>Spíše nesouhlasím</i>	<i>Rozhodně nesouhlasím</i>	<i>Nevím, netýká se mě</i>
Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout.	48 (69,6 %)	17 (24,6 %)	2 (2,9 %)	0	0	2 (2,9 %)
Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci.	20 (29,0 %)	28 (40,6 %)	14 (20,3 %)	4 (5,8 %)	0	3 (4,3 %)
Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci.	58 (84,1 %)	9 (13,0 %)	2 (2,9 %)	0	0	0
Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra.	53 (76,8 %)	13 (18,8 %)	3 (4,3 %)	0	0	0
V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit.	64 (92,8 %)	3 (4,3 %)	0	0	1 (1,4 %)	1 (1,4 %)
Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy.	57 (82,6 %)	9 (13,0 %)	2 (2,9 %)	0	0	1 (1,4 %)

Tabulka 44 Odpovědi na otázku č. 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. Toto hodnocení zůstává stejné a na velmi dobré úrovni i v porovnání s předchozím rokem.

	<i>Rozhodně souhlasím</i>	<i>Spíše souhlasím</i>	<i>Ani souhlasím, ani nesouhlasím</i>	<i>Spíše nesouhlasím</i>	<i>Rozhodně nesouhlasím</i>	<i>Nevím, netýká se mě</i>
Můj nadřízený vytváří prostor pro to, aby se zaměstnanci mohli ke své práci vyjádřit.	60 (87,0 %)	8 (11,6 %)	0	0	0	1 (1,4 %)
Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě.	56 (81,2 %)	11 (15,9 %)	1 (1,4 %)	0	0	1 (1,4 %)
Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich.	57 (82,6 %)	10 (14,5 %)	0	0	0	2 (2,9 %)
Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů.	57 (82,6 %)	10 (14,5 %)	1 (1,4 %)	0	0	1 (1,4 %)

Tabulka 45 Odpovědi na otázku č. 10: „Vyjádřete, do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“

Jak bylo zmíněno výše při srovnání s předchozími roky se hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci výrazněji nezměnilo. Výjimkou je komunikace mezi středisky, která se oproti roku 2019 zhoršila (viz tabulka č. 46 a 47).

Odpovědi na ot. č. 9: „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o komunikaci, informovanosti v organizaci a vztazích na pracovišti?“	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit.	68	1,10	67	1,10	66	1,11	53	1,11
Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci.	69	1,19	67	1,18	66	1,20	53	1,09
Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout.	67	1,31	67	1,27	66	1,32	53	1,34
Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra.	69	1,28	67	1,43	66	1,33	53	1,28
Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy.	68	1,19	66	1,45	66	1,3	53	1,42
Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci.	66	2,03	64	1,62	66	1,58	53	1,75

Tabulka 46 Srovnání odpovědí na otázku č. 9 s roky 2019, 2018 a 2017

Odpovědi na ot. č. 10: „Vyjádřete, do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.	Počet odpov.	Průměr odpov.
Můj nadřízený vytváří prostor pro to, aby se zaměstnanci mohli ke své práci vyjádřit.	68	1,12	67	1,22	66	1,18	53	1,23
Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů.	67	1,15	65	1,17	66	1,15	53	1,23
Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě.	68	1,18	67	1,19	66	1,20	53	1,23
Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich.	68	1,19	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 47 Srovnání odpovědí na otázku č. 10 s roky 2019, 2018 a 2017

4.2.8 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 ni hrdá a doporučili by ji jako zaměstnavatele. Její řízení vnímají kladně. Vyhodnocení odpovědí viz tabulka č. 48.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím, ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím, netýká se mě
Doporučila bych naši organizaci jako dobrého zaměstnavatele.	65 (94,2 %)	4 (5,8 %)	0	0	0	0
Myslím, že naše organizace je jako celek dobře řízena.	61 (88,4 %)	7 (10,1 %)	0	0	0	1 (1,4 %)
Jsem hrdý(á) na to, že pracuji pro naši organizaci.	61 (88,4 %)	6 (8,7 %)	1 (1,4 %)	0	0	1 (1,4 %)

Tabulka 48 Odpovědi na otázku č 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, individuálním a profesionálním přístupem ke klientovi a v zacílení poskytovaných služeb (viz tabulka č 49). Tyto cíle byly zaměstnanci až na několik výjimek nejčastěji hodnoceny za jedna. Ostatní aspekty – poskytování služeb a péče

o zaměstnance jsou také hodnoceny v drtivé většině na výbornou. Relativně nejhůře bylo hodnoceno sociální poradenství. Oproti předchozím letům byla lépe hodnocena spolupráce s představiteli obcí (viz tabulka č 50).

	1	2	3	4	5	Průměrná známka
Péče o seniory	68 (98,6 %)	1 (1,4 %)	0	0	0	1,01
Individuální přístup ke klientům	67 (97,1 %)	2 (2,9 %)	0	0	0	1,03
Profesionální přístup ke klientovi	64 (92,8 %)	5 (7,2 %)	0	0	0	1,07
Poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině	63 (91,3%)	6 (8,7 %)	0	0	0	1,09
Přesné plnění požadavků každého klienta	60 (87,0 %)	9 (13,0 %)	0	0	0	1,13
Péče o zaměstnance	58 (84,1 %)	10 (14,5 %)	1 (1,4 %)	0	0	1,17
Informování o pečovatelské službě	54 (78,3 %)	15 (21,7 %)	0	0	0	1,22
Dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí	56 (81,2 %)	11 (15,9 %)	2 (2,9 %)	0	0	1,22
Sociální poradenství	57 (82,6 %)	11 (15,9 %)	0	0	1 (1,4%)	1,22

Tabulka 49 Odpovědi na otázku č. 12: „V čem je podle Vás organizace CPOS MT nejlepší? Ohodnoťte jednotlivé aspekty známkami jako ve škole.“ Seřazeno dle nejlépe hodnocených.

Oproti předchozím letům byla lépe hodnocena spolupráce s představiteli obcí (viz tabulka č. 50).

	2023		2019		2018		2017	
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí
Péče o seniory	69	1,01	67	1,01	66	1,02	53	1,04
Individuální přístup ke klientům	69	1,03	67	1,01	66	1,05	53	1,09
Profesionální přístup ke klientovi	69	1,07	67	1,04	66	1,00	53	1,06
Přesné plnění požadavků každého klienta	69	1,09	67	1,09	66	1,12	53	1,13
Péče o zaměstnance	69	1,13	67	1,12	66	1,14	53	1,23
Informování o pečovatelské službě	69	1,17	67	1,19	66	1,23	53	1,13
Dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí	69	1,22	67	1,42	66	1,59	53	1,42
Sociální poradenství	69	1,22	67	1,16	66	1,17	53	1,3

Průměry odpovědí vyjadřují průměr známek udělených zaměstnanci jednotlivým aspektům. Respondenti mohli známkovat 1 až 5 jako ve škole.

Tabulka 50 Srovnání odpovědí na otázku č. 12 s roky 2019, 2018 a 2017

4.2.9 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.“

71 % respondentů je s prací v organizaci spokojeno a nic by neměnilo (příklady odpovědí viz kurzíva v tabulce č. 51). Od 22 zaměstnanců zazněly různé připomínky. Největší oblast odpovědí se týkala zlepšení vybavenosti pro zaměstnance a organizace práce uvnitř organizace. Zlepšení zázemí pro pečovatelky by uvítalo středisko Manětínsko a Kralovicko. Středisko Stod by uvítalo lepší dostupnost drogerie a potřebných pomůcek pro práci. Z hlediska organizace práce zaznívaly požadavky na častější setkávání a sdílení zkušeností mezi středisky. Ve středisku Vejprnice by někteří zaměstnanci uvítali lepší komunikaci v pracovním kolektivu. Několik zaměstnanců by uvítalo benefity pro zaměstnance v podobě poukázek na masáže či wellnes.

Téma/ Kategorie	Příklady odpovědí
Spokojenost s prací v organizaci (49x)	<i>Jsem spokojena. Jsem spokojená, žádné zásadní změny v organizaci nejsou zapotřebí. Nemám připomínky. Nic bych neměnila.</i>
Dostupnost pomůcek pro práci (2x)	<i>Lepší dostupnost drogerie (2x) a potřebných pomůcek. (Stodsko)</i>
Vybavenost pro zaměstnance (3x)	<i>Manětínské středisko by potřebovalo zlepšit zázemí pro pečovatelky, tento požadavek byl předám panu starostovi i s možností řešení a návrhem dotace od MPSV. (Manětínsko) Moc by nám pomohlo ještě jedno auto navíc. A též by nám pomohla předělovka kanceláře, WC by mohlo být též blíže. (Manětínsko) Zmodernizovat kancelář pečovatelek a zrekonstruovat záchod a koupelnu pro pečovatelky. (Kralovicko)</i>
Komunikace (3x)	<i>Lepší komunikace v pracovním kolektivu. (Vejprnicko) Lepší komunikace s koordinátorkou. (Vejprnicko) Způsob předávání některých informací. (Stodsko)</i>
Organizace práce (2x)	<i>Více porad s kolegyněmi pro zlepšování/sjednocování pracovních procesů. (Manětínsko) Zlepšení mailové komunikace – nastavení pravidel co dát do názvu mailu, aby bylo patrné, o co se jedná, odpovídat na mail tak, aby v předmětu mailu zůstal stejný název pro dohledatelnost komunikace. Zřízení zabezpečeného cloudového úložiště pro předávání informací v ředitelství navzájem, dále mezi KOO a napříč těmito pozicemi, včetně zálohování účetního a mzdového programu na tomto úložišti – je v řešení. Zřízení dvoufaktorového přihlášení do PC, pro větší bezpečnost dat.</i>
Výměna zkušeností, častější setkávání (4x)	<i>Častější setkávání se s kolegyněmi na stejné pozici. (Kralovicko) Častější osobní setkávání se svými kolegyněmi, které vnímám jako podnětné ke zlepšování a upevňování svých znalostí a zkušeností. (Žihelsko) Společné setkávání i s ostatními pobočkami. (Touškovsko) Častější mimopracovní setkávání.</i>

Benefity pro zaměstnance, péče o zaměstnance (3x)	<p><i>Péče o zaměstnance týkající se regenerace těla po fyzické námaze s klienty, tzn. benefity rehabilitačního rázu, masáže a relaxace. Žáda jsou velmi namáhána, roky přibývají.</i></p> <p><i>Zavedla bych příspěvky na masáže, wellnes.</i></p> <p><i>Zlepšit povědomí o potřebnosti supervizí a povědomí o prevenci syndromu vyhoření především u pečovatelek v přímé péči.</i></p>
Lépe vybírat klienty (2x)	<p><i>V DPS by neměli být ubytovaní lidé, kteří nepotřebují žádnou péči. Někde je jich i více než polovina. Dokonce někteří mají i příspěvky na péči a nevyužívají je. (Stodsko)</i></p> <p><i>Pouze bych si představovala umísťovat do DPS více potřebných klientů. (Stodsko)</i></p>
Jiné (3x)	<p><i>Větší reklama našich služeb.</i></p> <p><i>Více „péčových“ klientů. (Stodsko)</i></p> <p><i>Změnila bych frekvenci hodnocení úkonů u klientů, klienty to obtěžuje. (Stodsko)</i></p> <p><i>Aby byli klienti spokojeni a nebáli si říct o pomoc, taky abychom mohli vyhovět jejich přání.</i></p>
Nevím (2x)	Nevím.

Tabulka 51 Shrnutí odpovědí na otázku 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.“

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 – **83,1 % respondentů z řad klientů souhlasí rozhodně s tím, že organizace poskytuje vše, co má ve svém poslání. Zároveň 87,5 % respondentů z řad klientů by určitě doporučilo organizaci svým známým** a většina respondentů z řad klientů, jejich rodinných příslušníků i spolupracujících organizací neshledává, 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 (72,9 % klientů, 75,6 % spolupracujících organizací), vlídná (60 % klientů, 68,9 % spolupracujících organizací) a profesionální (56,3 % klientů, 88,9 % spolupracujících organizací), téměř polovina klientů a spolupracujících organizací ji vnímá také jako bezpečnou. Tento výsledek je indikátorem, že organizace plní své cíle a poslání. Klienti nicméně nevnímají stále službu jako dostupnou, vnímá ji tak 20,3 % z nich, z veřejnosti (+ spolupracujících organizací, obecních úřadů, rodinných příslušníků) ji tak vnímá cca třetina (35,6 %). 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 zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (průměrná známka 1,08), dohled (1,05), pomoc při osobní hygieně (1,08), pomoc při zajištění chodu domácnosti (1,01), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (1,12), sociální poradenství (1,04), poskytnutí stravy (1,08) a doprava (1,19). Oproti roku 2019 více respondentů uvedlo u jednotlivých služeb známku 1, výsledné průměry hodnocení jsou tak relativně lepší než v předchozím roce (viz tabulka č 13). Lépe bylo hodnoceno např. sociální poradenství či poskytnutí stravy. Doprava je nicméně stejně jako v roce 2019 hodnocena nejhůře.

Co se týká nespokojenosti či požadavků na nové služby, několik klientů se shodlo, že by uvítalo **dovoz k lékaři** (dovoz i mimo Stod či do nemocnice) a **prodloužení pracovní doby po 15:00, noční služba a na víkendy**. Dále zazněly od několika jednotlivců požadavky na zavedení těchto úkonů: měření tlaku, pedikúru, večeře, stříhání vlasů, pomoc s nadávkováním léků, venčení domácího mazlíčka a dohled. Několik zastupitelů či úředníků spolupracujících obcí by uvítalo: zvýšení počtu zaměstnanců a snížit jejich fluktuaci a zvýšit propagaci organizace.

Se zaměstnanci jsou klienti i spolupracující organizace většinou velmi spokojeni. Klienti jsou také téměř všichni naprosto spokojeni s pečovatelkami (93,5 % 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 53, tj. 19 % z těch, kteří se k otázce dokázali vyjádřit), dva klienti vyjádřili nespokojenost. S vedením bylo spíše nebo průměrně spokojeno 47 klientů, tj. 25,1 % respondentů, kteří se k otázce vyjádřili, jeden respondent

vyjádřil nespokojenost. Příčina nespokojenosti těchto respondentů ale není příliš jasná, připomínky k hodnocení uvedlo jen několik z nich. Výtku k zaměstnancům uvedli pouze 3 respondenti. Jeden z nich, který je ze střediska Stodsko, uvedl jako důvod „KOO“. Druhý respondent, který je ze střediska Žihelsko, uvedl, že „Péče některých pečovatelek není tak důsledná jako u dalších, některé pečovatelky jsou méně ochotné“. Třetí klient z Kralovicka uvedl, že se mu zaměstnanci věnují nedostatečně, cenu za služby považuje za vysokou a je průměrně spokojený s vedením organizace.

Spolupracující organizace a rodinní příslušníci jsou téměř všichni spokojeni se spoluprací s CPOS MT (93,3 % z celkového počtu).

Klienti jsou organizací dobře informováni – 94,2 % respondentů uvedlo, že v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby by vědělo na koho se obrátit.

Cena za služby je pro 71,2 % respondentů přijatelná, pro 19 % spíše přijatelná. Oproti roku 2019 se snížil podíl respondentů, kteří cenu za služby považují za spíše přijatelnou, a i těch, kteří ji považují za vyšší či vysokou.

Povědomí o organizaci funguje především přes známé, obecní úřad, internet a tisk. Klienti se o organizaci dozvídají nejčastěji od svých známých (45,4 %) či obecního úřadu (27,5 %), 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 %) či novin (37,8 %).

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 spokojena (81,2 % je rozhodně spokojeno, 17,4 % je spíše spokojeno).

Co se týká hodnocení dílčích aspektů práce – respondenti jsou v tomto směru až na výjimky velmi spokojeni/spokojeni, a to zejména se vztahy s přímým nadřízeným, délkou pracovní doby, možnostmi samostatného rozhodování, bezpečností práce, zajímavostí práce, organizací pracovní doby (cca 70 % a více zaměstnanců je velmi spokojeno). Relativně nejhůře byly hodnoceny možnost povýšení, pracovní zátěž (množství práce), pracovní prostředí a informovanost v organizaci, polovina nebo více jak polovina zaměstnanců je s těmito aspekty „jen“ spokojena nebo vyjádřili v tomto ohledu průměrnou spokojenost, pouze 2 jsou výslovně nespokojeni. Při srovnání výsledků z předchozích let jsou aspekty práce stále hodnoceny velice kladně a dochází jen k mírným posunům v hodnocení. Oproti předešlým rokům došlo u 7 aspektů práce ke zlepšení hodnocení, u 8 aspektů ke zhoršení hodnocení. Nejvýraznější změna nastala v pozitivním smyslu u vztahů s přímým nadřízeným, které jsou hodnoceny lépe než v roce 2019. K nejvýraznějšímu zhoršení hodnocení oproti roku 2019 došlo u pracovního prostředí, zaměstnaneckých výhod a informovanosti v organizaci.

Co se týká vnímání práce, zaměstnanci jsou v práci stejně jako v předchozích letech motivováni především těmito vnitřními činiteli – spokojeností klienta (pro 98,6 %), jednáním s respektem a úctou (pro 98,6 %), profesionálně odvedenou prací (pro 95,7 %), dobrými mezilidskými

vztahy (pro 95,7 %), užitečností práce (pro 94,2 %). Z vnějších faktorů je pro ně důležité mít jistotu zaměstnání, dobré platové ohodnocení, mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky. V porovnání s předchozími roky se vnímání práce zaměstnanci prakticky nezměnilo. Pro některé zaměstnance je o něco důležitější než v roce 2019 ocenění od nadřízeného, možnost dalšího vzdělávání a odborný růst.

Podmínky práce většinou napomáhají naplňovat výše uvedené 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 (ke zlepšení dostupnosti pomůcek např. z drogerie či lepší zázemí pro zaměstnance na Manětínsku), tak 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 jak psychicky (uvedlo 78,3 % zaměstnanců), tak fyzicky náročná (39,0 % respondentů uvedlo, že je pro ně práce fyzicky náročná, 39,0 % respondentů uvedlo, že je pro ně práce vyčerpávající). Pro část zaměstnanců 34,7 % je jejich práce také přerušovaná nepředvídatelnými úkoly (jedná se především o pečovatelky a několik koordinátorek). **47,8 % respondentů spíše souhlasí s tím, že má dostatek času na kvalitní výkon své práce (jde jak o zaměstnance vedení a koordinátorky, tak pečovatelky).** Na druhou stranu většina nemá pocit, že by je jejich přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly (65,2 % s tímto názorem rozhodně nesouhlasí, 20,3 % s tím spíše nesouhlasí).

S ohodnocením práce je rozhodně spokojeno 75,4 % zaměstnanců, spíše spokojeno je 18,8 % zaměstnanců. Většina respondentů (cca 75 % rozhodně) souhlasí s tím, že mají dostatečné podmínky pro odborný růst, 84 % také rozhodně 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 40 %) 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, zároveň je vedení organizace orientováno na klienta.

Zaměstnanci vnímají organizaci CPOS MT pozitivně. 94,2 % zaměstnanců by rozhodně doporučilo 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.

Od 22 zaměstnanců zazněly různorodé náměty či připomínky k práci v organizaci. Největší oblast odpovědí se týkala zlepšení vybavenosti pro zaměstnance a organizace práce uvnitř organizace. Zlepšení zázemí pro pečovatelky by uvítala střediska Manětínsko a Kralovicko. Středisko Stod by uvítalo lepší dostupnost drogerie a potřebných pomůcek pro práci. Z hlediska organizace práce zaznívaly požadavky na častější setkávání a sdílení zkušeností mezi

středisky. Ve středisku Vejprnice by někteří zaměstnanci uvítali lepší komunikaci v pracovním kolektivu. Několik zaměstnanců by uvítalo benefity pro zaměstnance v podobě poukázek na masáže či wellnes.

4.3 Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2019, 2018 a 2017

Při porovnání výsledků s roky 2019, 2018 a 2017 nebyly zaznamenány výraznější změny. Celkově je hodnocení spíše pozitivnější než v roce 2019.

- a) **Z hlediska vnějšího hodnocení klienty**, a to v porovnání s hodnocením z předchozích let, je celkové hodnocení v roce 2023 relativně nejlepší. Organizace je oproti předchozím rokům více vnímána jako dostupná (vnímá ji tak 20,3 % klientů). Poskytování služeb se v průběhu let drží stále na výborné úrovni. Oproti roku 2019 více respondentů uvedlo u hodnocení jednotlivých služeb známku 1, výsledné průměry hodnocení jsou tak lepší než v předchozím roce. Lépe bylo hodnoceno např. sociální poradenství, poskytnutí stravy či pomoc při zajištění chodu domácnosti. Doprava je nicméně stejně jako v roce 2019 hodnocena nejhůře. Oproti roku 2019 je lépe hodnoceno také vedení organizace a o něco lépe i spolupráce s koordinátorkami. S péčí pečovatelek jsou klienti velmi spokojeni (stejně jako v předchozích letech). Oproti roku 2019 více dotazovaných považuje cenu služeb CPOS MT v porovnání s jejich kvalitou za přijatelnou (71,2 % respondentů), tj. o 15,5 % více než v roce 2019. Reklama u klientů stále nejvíce funguje na doporučení od známých, úřadu či lékaře.
- b) **Z hlediska vnějšího hodnocení spolupracujícími organizacemi** a rodinnými příslušníky je celková spokojenost se spoluprací s organizací CPOS MT stále na výborné úrovni (stejně jako v předchozích letech). Oproti roku 2019 vnímají partneři organizaci více jako vlídnou, bezpečnou, diskrétní a hodnověrnou. Podobně jako v roce 2019 zazníval od respondentů požadavek na zvýšení počtu pečovatelek. V letošním roce 2023 se šetření oproti roku 2019 ve větší míře účastnili zastupitelé obcí a úředníci.
- c) **Z hlediska vnitřního hodnocení zaměstnanci** oproti rokům 2019, 2018 a 2017 došlo u některých aspektů práce ke zlepšení hodnocení, u některých naopak ke zhoršení. Celková spokojenost zaměstnanců s organizací CPOS Města Touškov je vyšší než v roce 2019, jde ale o nevýznamnou změnu. Oproti předchozím rokům došlo u 6 aspektů práce ke zlepšení hodnocení, u 9 aspektů ke zhoršení hodnocení oproti roku 2019, jedná se však spíše o nevýrazné změny. V pozitivním smyslu největší změna nastala u vztahů s přímým nadřízeným, které jsou hodnoceny nejlépe oproti všem předcházejícím rokům. K nejvýraznějšímu zhoršení hodnocení oproti roku 2019 došlo v otázce pracovního prostředí, zaměstnaneckých výhod a informovanosti v organizaci. **Vnímání práce zaměstnanci** se 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 důležitější než

v roce 2019 ocenění od nadřízeného, možnost dalšího vzdělávání a odborný růst. **Hodnocení pracovních podmínek** je poměrně stejné. Oproti hodnocení z přechozích let vnímá méně koordinátorek, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly, a méně koordinátorek se cítí být pod tlakem termínů. Částečně se oproti roku 2019 tedy snížil počet respondentů, kteří se domnívají, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly, také méně koordinátorek se domnívá, že je jejich práce vyčerpávající. Více pečovatelek si naopak myslí, že je jejich práce fyzicky náročná. Tabulka níže ukazuje míru souhlasu a nesouhlasu respondentů u jednotlivých tvrzení v porovnání s předchozími roky. **Hodnocení charakteru a organizace práce** se příliš nezměnilo, stále cca 50 % zaměstnanců „pouze“ spíše souhlasí s tím, že mají dostatek času na kvalitní výkon své práce, což ale není nijak výrazný problém, spíše se jedná o normální stav. Hodnocení odměňování a vzdělávání se od předchozích let neliší, stále je hodnoceno velmi kladně. Z hlediska **kommunikace a vnitřních vztahů v organizaci** si oproti roku 2019 méně respondentů myslí, že výměna informací mezi středisky funguje bezvadně (v roce 2019 to bylo 54 %, nyní je to pouze 29 % respondentů). V otevřené otázce se ukázalo, že v tomto by někteří zaměstnanci uvítali zlepšení. Jinak stále mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra a většina lidí ve střediscích má přátelské vztahy s přímým nadřízeným. Oproti roku 2019 se tento stav ještě více zlepšil. Stejně tak jako v předchozích letech jsou zaměstnanci spokojeni se stylem vedení jejich nadřízeného. Celkově s řízením organizace jsou zaměstnanci spokojeni stejně jako v předchozích letech a doporučili by CPOS MT jako zaměstnavatele. Z hlediska řízení je zaměstnanci nyní oproti předchozím rokům lépe hodnocena spolupráce s představiteli obcí. Náměty se stejně jako v minulých letech týkaly především zlepšení vybavenosti pro zaměstnance, především středisko na Manětínsku by si přálo zlepšit zázemí pro zaměstnance. Stejně jako v přechozím roce by někteří uvítali zlepšení komunikace mezi středisky.

5 Příloha

Tabulky s vyhodnocením otázek č. 3 a 4

<i>Možnosti odpovědí</i>	<i>Responzí</i>	<i>Podíl z celk. počtu resp. (n=45)</i>
Profesionální	40	88,9 %
Spolehlivý	34	75,6 %
Vlídný	31	68,9 %
Bezpečný	21	46,7 %
Flexibilní	17	37,8 %
Dostupný	16	35,6 %
Moderní	12	26,7 %
Diskrétní	12	26,7 %
Hodnověrný	11	24,4 %
Nezbytný	10	22,2 %
Mocný	3	6,7 %
Stylový	2	4,4 %
Populární	1	2,2 %
Jiná:	1	2,2 %
Celkem:	45	100,0 %

Tabulka 52 Odpovědi na otázku č. 3 Která z následujících vlastností se Vám pojí s CPOS MT?