

Vyhodnocení dotazníkového šetření CPOS Touškov



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

Ing. Gabriela Šindlerová

Plzeň 2018

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 k 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.....	10
3	Dotazník „Vnější hodnocení organizace spolupracujícími organizacemi, představiteli obcí a povědomí o CPOS MT“	15
3.1	Informovanost respondentů o CPOS MT	15
3.2	Charakteristika CPOS.....	16
3.3	Spokojenost se spoluprací s CPOS.....	17
3.4	Slabé stránky CPOS.....	17
4	Dotazník „Dotazník pracovní spokojenosti a vnitřního hodnocení organizace“	19
4.1	Charakteristika respondentů	19
4.1.1	Pozice respondenta v organizaci	19
4.1.2	Příslušnost ke středisku	19
4.2	Vyhodnocení jednotlivých otázek	20
4.2.1	Celková spokojenost s organizací	20
4.2.2	Spokojenost s jednotlivými aspekty práce	20
4.2.3	Vnímání práce zaměstnanci	22
4.2.4	Hodnocení pracovních podmínek.....	24
4.2.5	Hodnocení charakteru a organizace práce.....	25
4.2.6	Hodnocení odměňování a vzdělávání.....	27
4.2.7	Hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci	28
4.2.8	Míra identifikace zaměstnanců s organizací.....	31

4.2.9	Náměty	32
5	Shrnutí odpovědí	34
4.3	Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2017	36

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, která vyžadují řešení. Vyhodnocení bude sloužit k nastavení procesů vedoucích ke zvyšování kvality stávajících služeb a zavádění služeb nových, případně pro rozvoj organizace a její firemní kultury.

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

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

- (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 organizaci, 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 od února 2018 do srpna 2018 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 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 534 dotazníků, z toho 328 dotazníků (a), 149 dotazníků (b) a 57 dotazníků (c).

Způsob zpracování dat

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

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

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

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

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

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

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

Cílem dotazníku bylo zjistit:

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

Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **328 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

Otázka č. 14 „V jaké jste věkové skupině?“

Žádný z respondentů, kteří vyplnili dotazník, nebyl mladší 27 let. Nejvíce respondentů bylo ve věku **65-80 let** (58,2%) a starších 80 let (33,7%). Ve věkové kategorii 27-64 let bylo 27 respondentů. Oproti roku 2017 odpověděl na dotazník větší podíl respondentů ve věku 81 let a více.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Méně než 13 let	0	0 %
14 až 26 let	0	0 %
27 až 64 let	29	8,8 %
65 až 80 let	142	43,3 %
81 let a více	157	47,9 %

Tabulka 1 Věk respondentů

2.1.2 Pohlaví respondentů

Otázka č. 13 „Jste?“

Anketu vyplňovali jak muži, tak ženy, přičemž mezi respondenty výrazně převažovaly **ženy**, které tvořily 71,3% dotazovaných.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Žena	233	71,0 %
Muž	95	29,0 %

Tabulka 2 Pohlaví respondentů

2.1.3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

Otázka č. 15 „Jste?“

Mezi respondenty převažovali **stávající klienti** CPOS MT (91,1%), 3 z respondentů byli bývalí klienti organizace.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Stávající klient	325	99,1 %
Bývalý klient	0	0 %
Rodinný příslušník či osoba blízká některého z klientů	3	0,9 %

Tabulka 3 Typ respondenta dle vztahu k CPOS MT

2.1.4 Respondenti dle vztahu k středisku

Otázka č. 1 „Označte prosím středisko, od kterého odebíráte nebo jste odebíral/a službu/y?“

Nejvíce respondentů odebírá služby ze střediska **Touškovsko (26,8%)**, nejméně ze střediska Manětínsko. Podle vztahu ke středisku také byly vyhodnoceny jednotlivé otázky dotazníku. Pokud se odpovědi u některých skupin lišily, je tento rozdíl následně okomentován ve vyhodnocení otázek.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
e) Touškovsko	88	26,8 %
b) Vejprnicko	58	17,7 %
f) Stodsko	54	16,5 %
a) Nýřansko	45	13,7 %
c) Žihelsko	42	12,8 %
d) Kralovicko	30	9,1 %
g) Manětínsko	11	3,4 %

Tabulka 4 Respondenti dle vztahu k středisku

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 roce 2017 se respondenti nejčastěji dozívají o CPOS a jejich činnosti od svých známých nebo od obecního úřadu. Z propagačních médií (letáky, tisk, TV) jsou stále nejefektivnější pro informování o službě informační letáky. Na všech střediscích se o službě

respondenti dozvídají od svých známých, pouze na Manětínsku se o službě více klientů dozvědělo od obecního úřadu.

Možnosti odpovědí	2018		2017	
	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl
Od známých	133	40,5 %	141	42,1%
Od obecního úřadu	78	23,8 %	93	27,8%
Už si nevzpomínám	46	14,0 %	22	6,6%
Z letáku	30	9,1 %	36	10,7%
Výstavba DPS	20	6,1 %	11	3,3%
Z televize	7	2,1 %	10	3%
Z novin / časopisu	0	0 %	3	0,9%
Celkem	328	100 %		

Tabulka 5 Odpovědi na ot. 12 „Odkud jste se dozvěděl/a o naší organizaci?“

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 88,7% respondentů, spíše jich s tímto tvrzením souhlasí 11%. Na Manětínsku a Žihelsku s tvrzením souhlasí určitě. Největší podíl respondentů, kteří s tvrzením spíše souhlasí je na Vejprnicku.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Určitě ano	291	88,7 %
Spíše ano	36	11,0 %
Spíše ne	0	0 %
Určitě ne	0	0 %
Celkem	327	100%

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

I v roce 2018 většina klientů uvedla, že určitě organizace CPOS poskytuje vše, co sděluje ve svém poslání. Oproti roku 2017 nikdo tvrzení nevyvrátil.

	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrová odchyl.	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrová odchyl.
Myslíte si, že COPS Touškovsko splňuje vše, co sděluje ve svém poslání?	327	1,11	0,313	334	1,21	0,477

Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Spíše ano, 3=spíše ne, 4=Určitě ne

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

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

Převážná většina dotazovaných by CPOS MT doporučila svým známým (83,8% určitě a 14,6% pak pravděpodobně). Pouze jeden klient by službu nedoporučil.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Určitě ano	275	83,8 %
Pravděpodobně ano	48	14,6 %
Nevím	4	1,2 %
Pravděpodobně ne	0	0 %
Určitě ne	1	0,3 %
Celkem	328	100%

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

Většina respondentů by také jako v roce 2017 rozhodně doporučila organizaci svým známým. Celkové hodnocení organizace klienty se dokonce zlepšilo.

	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrová odchyl.	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrová odchyl.S měř. odch.
Doporučil/a byste naši organizaci svým známým?	328	1,18	0,459	334	1,27	0,61

Průměry odpovědí vyjadřují míru souhlasu s tvrzením (1=Určitě ano, 2=Pravděpodobně ano, 3=Nevím, 4=Pravděpodobně ne, 5=Určitě ne)

Tabulka 9 Srovnání odpovědí na otázku č. 9 v roce 2018 a2017

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

Tato otázka byla otevřená a odpovědělo na ní všech 328 respondentů. Většina respondentů nevnímá, že by organizace CPOS měla nějaké slabé stránky. Zaměstnat zdravotní sestru si přejí klienti ze Žihelska.

Téma/Kategorie	Příklady odpovědí
Slabé stránky nejsou (212x)	<i>Nemá; Nevím o žádných; Žádné</i>
	<i>Jsem velice spokojená</i>
	<i>neznám lepší instituci</i>
	<i>nemá, měla by zaučovat jiné organizace, vím, o čem mluvím</i>
Nevím (98x)	<i>Nevím (89x); Nemohu posoudit</i>
Slabé stránky v péči o klienty (7x)	<i>Chybí péče zdravotní sestry (3x)</i>
	<i>Málo kontaktu s lidmi</i>
	<i>Nedostatek aut pro pečovatelky, nemohou vozit na delší vzdálenosti (3x)</i>
	<i>Hodně zaneprázdňené zaměstnance</i>
	<i>Málo času na klienty - vedení</i>
	<i>Více personálu</i>
Kvalita obědů (6x)	<i>malé porce a kvalita z jídelny Zbůch (5x)</i>

Vybavenost a zázemí v DPS (2x)	<i>Nevyhovuje velikost bytu</i>
	<i>V DPS Nýřany nefunguje dlouhodobě plošina. Klientka nezvládne sejít schody bez pomoci druhé osoby, což jí omezuje zejména o víkendu.</i>
	<i>kvalita obědů</i>

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 roce 2017 se respondentům s CPOS MT pojí tyto vlastnosti: **spolehlivost** (80,8%), **vůdnost** (74,7%), **profesionálnost** (53,7%). Naopak nejméně respondentům se s organizací pojí vlastnosti jako **mocný** (1,8%), **stylový** (3,4%) a **dostupný** (6,7%). Tento výsledek je indikátorem, že organizace plní své cíle a poslání.

Možnosti odpovědí	2018		2017		
	Responzí	Podíl	Možné odpovědi	Počet odpovědí	Podíl
Spolehlivý	265	80,8 %	Spolehlivý	213	63,6 %
Vůdný	245	74,7 %	Vůdný	202	60,3 %
Profesionální	176	53,7 %	Profesionální	183	54,6 %
Bezpečný	162	49,4 %	Bezpečný	102	30,4 %
Flexibilní	97	29,6 %	Diskrétní	85	25,4 %
Diskrétní	74	22,6 %	Flexibilní	73	21,8 %
Nezbytný	65	19,8 %	Moderní	60	17,9 %
Moderní	61	18,6 %	Dostupný	49	14,6 %
Hodnověrný	41	12,5 %	Nezbytný	42	12,5 %
Populární	33	10,1 %	Stylový	23	6,9 %
Dostupný	22	6,7 %	Populární	22	6,6 %
Stylový	11	3,4 %	Hodnověrný	20	6,0 %
Mocný	6	1,8 %	Mocný	3	0,9 %
Jiná	0	0 %	Jiný	5	1,5 %

Tabulka 11 Porovnání odpovědí na otázku č. 11 „Která z následujících vlastností se Vám pojí s naší organizací CPOS Město Touškov?“ v roce 2018 a 2017

2.2.3 Spokojenost s kvalitou služby a způsobem poskytování

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

Tato otázka ukazuje, které služby CPOS nejčastěji respondenti využívají a zároveň naznačuje, které služby považují klienti za nejlepší. Jednalo se o uzavřenou otázku. Oproti roku 2017 došlo ke zvýšení spokojenosti alespoň částečně u všech poskytovaných služeb.

	2018				2017			
	Počet odpovědí	Počet uživatelů	Počet uživatelů	Průměr. známka	Počet odpovědí	Počet uživatelů	Počet uživatelů	Průměr. známka
Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC)	328	109	33,2 %	1,00	335	94	28,1 %	1,14
Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů)	328	66	20,1 %	1,00	335	77	23 %	1,19
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko)	328	115	35,1 %	1,01	335	107	31,9 %	1,11
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad)	328	134	40,9 %	1,02	335	113	33,7 %	1,12
Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)	328	291	88,7 %	1,03	335	248	74 %	1,06
Doprava	328	106	32,3 %	1,05	335	110	32,8 %	1,07
Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)	328	147	44,8 %	1,06	335	181	54 %	1,15
Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)	328	246	75 %	1,11	335	269	80,3 %	1,23

Tabulka 12 Porovnání odpovědí na otázku č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“ Ohodnoťte známkou 1-5 v roce 2018 a 2017

Nejlepší známkou byla vždy 1 u všech poskytovaných služeb. Respondenti, kteří ohodnotili poskytnutí stravy (2x) a pomoc při zajištění domácnosti známkou 5 (1x) a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím za 4 (1x) odebírají služby z Vejprnicka. Číslem 3 hodnotili poskytnutí stravy (2x) a pomoc při zajištění chodu domácnosti (1x) respondenti odebírající služby z Nýřanska.

	1	2	3	4	5	Netýká se mě
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např.: podání jídla a pití, oblékání, přesun na lůžko)	114 (34,8 %)	1 (0,3 %)	0	0	0	213 (64,9 %)
Pomoc při osobní hygieně (včetně použití WC)	109 (33,2 %)	0	0	0	0	219 (66,8 %)
Poskytnutí stravy (např.: dovoz oběda, pomoc s přípravou a podáním stravy)	229 (69,8 %)	11 (3,4 %)	4 (1,2 %)	0	2 (0,6 %)	82 (25 %)
Pomoc při zajištění chodu domácnosti (např.: úklid, nákup, pochůzky, praní prádla)	287 (87,5 %)	2 (0,6 %)	1 (0,3 %)	0	1 (0,3 %)	37 (11,3 %)
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např.: doprovod k lékaři, na úřad)	133 (40,5 %)	0	0	1 (0,3 %)	0	194 (59,1 %)

	1	2	3	4	5	Netýká se mě
Sociální poradenství (např.: sociální dávky, příspěvky na péči)	139 (42,4 %)	7 (2,1 %)	1 (0,3 %)	0	0	181 (55,2 %)
Dohled (přítomnost pečovatelky u klienta bez dalších úkonů)	66 (20,1 %)	0	0	0	0	262 (79,9 %)
Doprava	103 (31,4 %)	1 (0,3 %)	2 (0,6 %)	0	0	222 (67,7 %)

Tabulka 13 Odpovědi na otázku č. 3 „Jak jste/byl(a) spokojena s službou/službami, které využíváte?“

Ohodnotte známkou 1-5

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

Prostřednictvím této otázky bylo zjišťováno, jaké služby považují respondenti za přínosné. Stejně jako v roce 2017 považuje většina respondentů využívání služeb CPOS za přínosné.

	2018		2017	
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí
Bylo pro Vás využívání našich služeb celkově přínosné?	328	1,09	335	1,19

Průměr odpovědí vyjadřuje míru soulasu s tvrzením (1=Ano, velmi; 2=Spíše ano; 3=Nevím; 4=Spíše ne; 5=Ne vůbec)

Tabulka 14 Porovnání odpovědí na otázku č. 4 v roce 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 sbírány konkrétní důvody nespokojenosti, připomínky a podněty. Na otázku odpovědělo 328 respondentů, na její otevřenou část 73 respondentů (22,3%). Stejně jako v roce 2017 hodnotili respondenti zaměstnance CPOS MT na výbornou. Nespokojenost se objevila pouze výjimečně (viz výsledky hodnocení za rok 2018 tabulka č. 16).

	2018			2017	
	Počet hodnocení	Průměr hodnocení	Směr. Odchyl.	Počet hodnocení	Průměr hodnocení
S péčí pečovatele	327	1,03	0,197	334	1,10
Se spoluprací s koordinátorkou/ami	276	1,10	0,347	253	1,18
S vedením organizace	221	1,18	0,49	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 15 Porovnání odpovědí na ot. 5 v roce 2018 a 2017

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Průměrně spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nemohu posoudit, netýká se mě
S péčí pečovatele	317 (96,6 %)	9 (2,7 %)	1 (0,3 %)	0	0	1 (0,3 %)
Se spoluprací s koordinátorkou/ami	252 (76,8 %)	20 (6,1 %)	4 (1,2 %)	0	0	52 (15,9 %)
S vedením organizace	190 (57,9 %)	23 (7,0 %)	7 (2,1 %)	1 (0,3 %)	0	107 (32,6 %)

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

Respondent, který je průměrně spokojen s péčí pečovatelek, odebírá službu z Vejprnicka. Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni s prací koordinátorky, odebírají služby z Nýřanska, Vejprnicka (2x) a Touškovska. Respondenti, kteří jsou průměrně spokojeni s vedením organizace, odebírají služby z Nýřanska (2x), Vejprnicka (2x) a Touškovka (3x). Respondent, který je spíše nespokojen s vedením odebírá služby ze Stodska.

V otevřené části otázky odpovědělo 73 respondentů (22,3%). Až na jednoho respondenta všichni uvedli, že jsou spokojeni či nemají důvod k nespokojenosti. S pečovatelkami jsou spokojeni.

Téma / Kategorie	Příklady odpovědí
Jsem spokojena (62x)	Jsem spokojena (27x)
	Nemám žádný důvod/připomínky (22x)
	S pečovatelkami jsem spokojen/a - jsou jedineční, jsou velmi milé, děvčata pracují s úsměvem, jsou objetavé, pečovatelky nemají konkurenci (9x)
Jiné	Myslím si že nas v našem problému Touškov nechal

Tabulka 17 Odpovědi na otázku 5 V případě nespokojenosti s našimi zaměstnanci uveďte prosím důvod:

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

Otázkou se ověřuje, zda jsou klienti informováni, kam se obrátit v případě nespokojenosti se službou, nebo jejím poskytováním. Z odpovědí je zřejmé, že převážná většina respondentů je informována, jak uvedlo 97,6% z nich. Stejně jako v roce 2017.

Možnosti odpovědí	2018		2017	
	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl
Ano	320	97,6 %	313	93,4 %
Ne	8	2,4 %	22	6,6 %
Celkem	328	100,0%	335	100 %

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

Respondenti, kteří nevěděli na koho se v případě nespokojenosti se službou obrátit, odebírají službu z Vejprnicka (2), Kralovicka (1) a Touškovska (5).

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

Cílem této otázky bylo zjistit, zda dle klientů odpovídá cena za poskytované služby v porovnání s její kvalitou. Většina dotazovaných považuje cenu služeb CPOS MT v porovnání s jejich kvalitou za přijatelnou (71,6% respondentů) nebo spíše přijatelnou (21,0% respondentů). Oproti roku 2017 se snížil podíl respondentů, kteří ji považují za vyšší či vysokou, vnímá jí tak pouze 1,2% oproti 7,5% v minulém roce.

Možnosti odpovědí	2018		2017	
	Počet odpovědí	Podíl	Počet odpovědí	Podíl
Přijatelná	235	71,6 %	204	60,9 %
Spíše přijatelná	69	21,0 %	85	25,4 %
Nevím	20	6,1 %	21	6,3 %
Spíše vysoká	4	1,2 %	20	6,0 %
Vysoká	0	0 %	5	1,5 %
Celkem	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 se vztahem k Nýřansku, Kralovicku (2) a Touškovsku.

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 sbírá od respondentů náměty, jaké další služby či úkony by ze strany CPOS MT uvítali, případně jaké jim chybí. Na otázku odpovědělo 216 respondentů, tedy 68,8%. Dotazovaní většinou neví o žádném úkonu či službě, kterou by uvítali, nevnímají, že by jim v tomto směru něco chybělo. Přesto by několik z nich, a to ve větším počtu než minulý rok, uvítalo rozšíření pracovní doby pečovatelské služby – především o noční služby - a také by přivítali zajištění péče zdravotní sestry.

Téma / Kategorie	Příklady odpovědí
Ne/neví (181x)	Nevím (128x)
	Ne (43x)
	Nic mě nenapadá (5x)
Typy úkonů (19x)	Péče zdravotní sestry (15x)
	Poskytování zdravotních úkonů, měření tlaku, léky
	Pomoc při dávkování léků
	Vykoupat ve vaně
	Bandáže dolních končetin
Rozšíření pracovní doby (19x)	Noční službu (17x)
	Víkendová služba na požádání
	V některých případech služby déle než je pracovní doba, služby nejsou poskytovány o svátcích
Vše je zajištěno (5x)	Vše je zajištěno, jsem spokojená
Jiné (4x)	Pružnější dohoda o dopravě k lékaři na nákupy, za kulturou.
	Propojení skupinové a individuální rehabilitace, bylo by výhodné- v místě .(nedojíždět)
	Postarání se o domácnosti v delší době nepřítomnosti klientky napr.zalévání kvetin,vetrání bytu.
	výlety do okolí

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

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

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

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

Celkem bylo vyplněno a odevzdáno respondenty **149 dotazníků**, tj. dvakrát více než v roce 2017.

3.1 Informovanost respondentů o CPOS MT

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

Na dotazník odpovídali většinou respondenti, kteří znají CPOS MT díky tomu, že patří mezi rodinné příslušníky klientů (26,8%), nebo kteří jsou zastupiteli či úředníky obce spolupracující s organizací (21,5%). Třetina respondentů zná CPOS z jiného zdroje než byly uvedené možnosti, a to od známých/z vyprávění (21 respondentů), od zaměstnanců CPOS MT (6), z TV (5), z Internetu/FB (5), ze spolupráce či obchodního jednání s CPOS (4), jako zaměstnanec/praktikantka/lektorka CPOS (5), partnerská firma (2), zaměstnanec PK (1), z okolí svého bydliště (2), z informačního letáku (1) a z novin (1). Oproti roku 2017 odpovědělo na dotazník více zaměstnanců/kyň organizací spolupracující s CPOS MT a zastupitelů či úředníků obcí.

Možnosti odpovědí	2018		2017	
	Responzí	Podíl	Responzí	Podíl
Jsem rodinný příslušník/ce klienta/ky CPOS MT	40	26,8 %	19	34,5 %
Jsem zastupitel/ka či úředník/ce obce spolupracující s CPOS MT	32	21,5 %	9	16,4 %
Jsem zaměstnanec/kyně organizace spolupracující s CPOS MT	21	14,1 %	3	5,5 %
Jsem klient CPOS MT	5	3,4 %	4	7,3 %
Nikdy jsem o ní neslyšel/a	4	2,7 %	2	3,6 %
Žádná z možností. Uvedte prosím, odkud znáte CPOS MT:	47	31,5 %	18	32,7 %
Celkem	149	100,0 %	55	100,0 %

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

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. Dotazovaní mohli vybrat více možností. Nejvíce respondentů vidělo reklamu na CPOS na internetu (55%), v televizi (53%), v novinách nebo v časopise (44,3%). Část respondentů také viděla reklamu u lékaře (27,5%). Oproti roku 2017 se výrazně zlepšila viditelnost reklam o CPOS Touškov na internetu.

V otevřené části otázky uváděli dotazovaní jiné způsoby, jak se o službě dozvěděli – od známých z důvodu, že má CPOS dobrou pověst (11x), z letáku (4x), z poštovní schránky (1x) nebo ze sociálních sítí (1x).

2018			2017		
Možnosti odpovědí	Počet	Podíl	Možné odpovědi	Počet	Podíl (%)
Na internetu	82	55,0 %	V televizi	33	60,0%
V televizi	79	53,0 %	Na letáku u lékaře	28	50,9%
V novinách/časopise	66	44,3 %	Na internet	26	47,3%
Na letáku u lékaře	41	27,5 %	V novinách/časopise	25	45,5%
V rádiu	19	12,8 %	V rádiu	10	18,2%
Nikde	18	12,1 %	Nikde	7	14,6%
Jinde:	17	11,4 %	Jinde:	8	12,7%
Celkem	322	100,00%	Celkem	137	100,0%

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

3.2 Charakteristika CPOS

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

Nejčastěji respondenti (70% až 80% respondentů) vnímají CPOS MT jako **profesionální, spolehlivou a vlídnou** organizaci. Polovině respondentů se zároveň s organizací pojí bezpečnost a flexibilita. Méně častěji než v roce 2017 se respondentům s organizací pojí dostupnost (cca o 10% méně respondentů označilo tuto možnost). Naopak v roce 2018 větší podíl respondentů vnímá organizaci jako nezbytnou a hodnověrnou (cca o 10% více). Stejně jako v minulém roce respondenti nejméně často vnímají organizaci jako mocnou či stylovou.

2018			2017		
Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl z celk. počtu resp. (n=149)	Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl z celk. počtu resp. (n=55)
Spolehlivý	125	83,9 %	Profesionální	43	78,2%
Profesionální	112	75,2 %	Spolehlivý	42	76,4%
Vlídný	106	71,1 %	Vlídný	32	58,2%
Bezpečný	82	55,0 %	Flexibilní	29	52,7%
Flexibilní	67	45,0 %	Bezpečný	27	49,1%
Dostupný	58	38,9 %	Dostupný	26	47,3%
Diskrétní	57	38,3 %	Diskrétní	16	29,1%
Moderní	51	34,2 %	Moderní	17	30,9%
Hodnověrný	36	24,2 %	Populární	7	12,7%
Nezbytný	30	20,1 %	Nezbytný	6	10,9%
Populární	27	18,1 %	Hodnověrný	6	10,9%
Stylový	14	9,4 %	Stylový	2	3,6%
Mocný	7	4,7 %	jiný	2	3,6%
jiný	7	4,7 %	Mocný	1	1,8%
Celkem:	779		Celkem:	256	

Tabulka 23 Odpovědi na otázku č. 2 „Která z následujících vlastností se Vám pojí s CPOS MT?“ v roce 2018 a 2017.

3.3 Spokojenost se spoluprací s CPOS

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 roce 2017 spokojena se spoluprací s CPOS MT (63,8%).

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
Spokojen/a	95	63,8 %
Spíše spokojen/a	13	8,7 %
Ani spokojen/a ani nespokojen/a	1	0,7 %
Spíše nespokojen/a	0	0 %
Nespokojen/a	0	0 %
Nemohu hodnotit	40	26,8 %
Celkem	149	100,0%

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

V roce 2018 bylo o něco více respondentů „pouze“ spíše spokojených, proto je průměr odpovědí v tomto roce o něco vyšší.

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

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

3.4 Slabé stránky CPOS

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

V otázce č. 5 byly zjišťovány slabé stránky CPOS MT z pohledu respondentů. Šlo o otevřenou otázku, na níž odpovědělo všech 149 respondentů. Většina z nich odpověděla, že CPOS MT nemá žádné slabé stránky nebo že nemohou organizaci posoudit. Čtvrtina komentářů se týkala různých připomínek. Stejně jako u klientů se zde opakoval požadavek, že chybí péče zdravotní sestry (7x) a noční služby (7x). Třikrát také zaznělo, že organizace nemá dostatek pracovních sil, několik připomínek se vztahovalo k managementu organizace a k potřebě rozšíření služeb do malých obcí.

Téma/Kategorie	Příklady odpovědí
Slabe stránky nemá (78x)	<i>O žádný nevím</i>
	<i>Nemá</i>
	<i>Žádné</i>
	<i>Bez připomínek; jsem spokojen/a</i>
Nevím nemohu posoudit (40x)	<i>Nevím; Nemohu posoudit; Těžko říct</i>
chybí péče zdravotní sestry (7x)	<i>péče zdravotní sestry; zaměstnat zdravotní sestru; službu i se zdravotní péčí (píchnutí injekcí)</i>
Noční služby (7x)	<i>zavedení nočních služeb; pracovní doba i v noci</i>
Nedostatek pracovních sil (3x)	<i>administrativních pracovníků (1x); málo zaměstnanců</i>
management a organizace práce (3x)	<i>komunikace s obcemi</i>
	<i>víc času na klienta</i>
	<i>Být víc vidět a slyšet</i>
rozšíření služeb do malých obcí (2x)	<i>rozšíření do malých obcí; v obci Příšov</i>
Jiné (5x)	<i>Velké mínus má prostředí a hlavně budovy, které by potřebovali rekonstrukci.</i>
	<i>Rozšiřoval bych více služeb. Snažil bych se vymyslet nové možnosti pro klienty. Víím, že CPOS jde s dobou, ale rozhodně radím nepolevit a vytvořit něco nového.</i>
	<i>...Touškov jako takový....??? :-)</i>
	<i>Málo míst</i>
Dotaz	<i>Nejsem si vědoma slabé stránky. Pouze dotaz - Je možno pro klienty uspořádat nějaký program i třeba za úplatu (např. besedu o stáří, stravě, pohybu, psychice, malý kulturní program aj.)? Někteří staří lidé, i když v domácím prostředí, postrádají styk s "veřejností" a mají obavy se zúčastnit běžných akcí pro veřejnost (pocit překážení, motání, atd.).</i>

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

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.

Obdobný dotazník vyplňují zaměstnanci jednou za rok a obvykle jej vyhodnocuje zodpovědný pracovník – manažer kvality. 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 **66 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 (75,8%), jako koordinátor/ka pracuje 17% respondentů a v centrální kanceláři 3,8%.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
a)centrální kancelář (ředitel/ka, zástupce ředitel/ky, manažer/ka kvality, účetní)	5	7,6 %
b)koordinátor/ka nebo vedoucí pečovatel/ka (část administrativy koordinátorky)	11	16,7 %
c)pečovatel/ka	50	75,8 %
Celkem	66	100,0 %

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

4.1.2 Příslušnost ke středisku

Otázka č. 15 „Pro které středisko pracujete?“

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

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl
a) Touškovsko	11	16,7 %
b) Žihelsko	10	15,2 %
c) Vejprnicko	13	19,7 %
d) Manětínsko	5	7,6 %
e) Stodsko	6	9,1 %
f) Karlovicko	6	9,1 %
g) Nýřansko	11	16,7 %
h) Centrální kancelář	4	6,1 %
Celkem	66	100,0 %

Tabulka 28 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 (83,3%) je rozhodně spokojena, ostatní respondenti jsou spíše spokojeni. Nikdo nevyjádřil nespokojenost.

Možnosti odpovědí	Responzí	Podíl (%)
a) Rozhodně spokojen(a)	55	83,3 %
b) Spíše spokojen(a)	11	16,7 %
c) Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	0	0 %
d) Spíše nespokojen(a)	0	0 %
e) Rozhodně nespokojen(a)	0	0 %
Celkem	66	100%

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

Celková spokojenost zaměstnanců s organizací CPOS Touškov je vyšší než v roce 2017.

	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Celková spokojenost zaměstnanců s organizací CPOS MT	66	1,17	0,376	53	1,3	0,575

Průměry odpovědí vyjadřují míru spokojenosti (1=Rozhodně spokojen(a), 2=Spíše spokojen(a), 3=Ani spokoje(a), ani nespokojen(a), 4=Spíše nespokojen(a), 5=Rozhodně nespokojen(a))

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

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 jsou respondenti spokojeni velmi/spokojeni. Největší spokojenost vyjádřili v oblasti vztahů s přímým nadřízeným, s možnostmi dalšího vzdělávání/rozšiřováním kvalifikace) a s délkou pracovní doby (více jak 70% zaměstnanců je s těmito aspekty velmi spokojeno a zároveň v těchto oblastech žádní respondenti nevyjadřovali nespokojenost). „Nejnižší“ hodnocení měly: pracovní zátěž a možnost povýšení. Přesto byly i tyto aspekty byly hodnoceny většinou kladně – většina respondentů uvedla, že je s nimi spokojena, nespokojenost nebo průměrnou spokojenost projevilo jen několik zaměstnanců. Nespokojenost dále vyjádřili někteří zaměstnanci u těchto oblastí: u platového ohodnocení (1x), u organizace pracovní doby (přestávky, obědy) (1x), dále jedenkrát nespokojenost se zaměstnaneckými výhodami – benefity (1x) a bezpečností práce (1x), možnosti povýšení (1x) a pracovní zátěže (1x). Z toho jeden respondent je nespokojen

s pracovní zátěží a zároveň s organizací pracovní doby (Vejprnicko), jeden s možností povýšení, platovým ohodnocením a benefity (Touškovsko), jeden s bezpečností práce (Vejprnicko).

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

	<i>Velmi spokojen(a)</i>	<i>Spokojne(a)</i>	<i>Průměrně spokojen(a)</i>	<i>Nespokojen(a)</i>	<i>Velmi nespokojen(a)</i>	<i>Netýká se mě</i>
o) Vztahy s přímým nadřízeným	51 (77,3 %)	14 (21,2 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
i) Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace	48 (72,7 %)	17 (25,8 %)	0	0	0	1 (1,5 %)
e) Délka pracovní doby	47 (71,2 %)	17 (25,8 %)	2 (3,0 %)	0	0	0
k) Platové ohodnocení	45 (68,2 %)	18 (27,3 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
f) Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)	42 (63,6 %)	19 (28,8 %)	4 (6,1 %)	1 (1,5 %)	0	0
g) Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)	41 (62,1 %)	22 (33,3 %)	3 (4,5 %)	0	0	0
l) Zaměstnanecké výhody – benefity	41 (62,1 %)	20 (30,3 %)	1 (1,5 %)	1 (1,5 %)	0	3 (4,5 %)
p) Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)	41 (62,1 %)	24 (36,4 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
c) Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.	40 (60,6 %)	23 (34,8 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
h) Zajímavost práce	40 (60,6 %)	25 (37,9 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
d) Jistota zaměstnání	38 (57,6 %)	25 (37,9 %)	2 (3,0 %)	0	0	1 (1,5 %)
a) Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení,)	34 (51,5 %)	24 (36,4 %)	8 (12,1 %)	0	0	0
m) Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)	32 (48,5 %)	28 (42,4 %)	6 (9,1 %)	0	0	0
j) Možnost povýšení	19 (28,8 %)	33 (50 %)	3 (4,5 %)	1 (1,5 %)	0	10 (15,2 %)
b) Pracovní zátěž (množství práce)	17 (25,8 %)	40 (60,6 %)	8 (12,1 %)	1 (1,5 %)	0	0

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

Oproti roku 2017 došlo k drobným změnám v hodnocení, částečně se zlepšilo vnímání platového ohodnocení a možnosti samostatného rozhodování, naopak se zhoršilo hodnocení informovanosti v organizaci a pracovního prostředí.

	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Vztahy s přímým nadřízeným	66	1,24	0,466	53	1,23	0,466
Možnost dalšího vzdělávání/rozšiřování kvalifikace	65	1,26	0,466	53	1,32	0,51
Délka pracovní doby	66	1,32	0,531	53	1,38	0,596
Platové ohodnocení	66	1,38	0,627	53	1,47	0,541
Komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení)	66	1,39	0,523	53	1,40	0,566
Zaměstnanecké výhody – benefity	63	1,40	0,664	53	1,38	0,562
Zajímavost práce	66	1,41	0,526	53	1,32	0,51
Možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...)	66	1,42	0,583	53	1,53	0,668
Jistota zaměstnání	65	1,45	0,583	53	1,45	0,667
Bezpečnost práce, ochranné pomůcky atd.	66	1,45	0,637	52	1,48	0,562
Organizace pracovní doby (přestávky, obědy)	66	1,45	0,683	53	1,30	0,463
Pracovní prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení, ...)	66	1,61	0,699	53	1,51	0,639
Informovanost v organizaci (o strategických záměrech organizace, informování o hospodaření)	66	1,61	0,653	52	1,50	0,749
Možnost povýšení	56	1,75	0,864	42	1,79	0,949
Pracovní zátěž (množství práce)	66	1,89	0,659	53	1,79	0,631

Průměry odpovědí vyjadřují míru spokojenosti s jednotlivými aspekty práce v CPOS MT (1=velmi spokojena, 2=Spokojena, 3=Průměrně spokojena, 4=Nespokojena, 5=Velmi nespokojena)

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

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

	Velmi důležité	Spíše důležité	Ani důležité ani nedůležité	Spíše nedůležité	Zcela nedůležité
f) Spokojenost klienta	66 (100 %)	0	0	0	0
d) Profesionálně odvedená práce	63 (95,5 %)	3 (4,5 %)	0	0	0
e) Dobré mezilidské vztahy	63 (95,5 %)	3 (4,5 %)	0	0	0
o) Jednání s respektem a úctou	63 (95,5 %)	3 (4,5 %)	0	0	0
m) Užitečnost práce	62 (93,9 %)	4 (6,1 %)	0	0	0
a) Jistota zaměstnání	58 (87,9 %)	7 (10,6 %)	1 (1,5 %)	0	0
b) Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky	53 (80,3 %)	13 (19,7 %)	0	0	0
i) Ocenění od nadřízeného	50 (75,8 %)	14 (21,2 %)	2 (3,0 %)	0	0
l) Platové ohodnocení	44 (66,7 %)	20 (30,3 %)	2 (3,0 %)	0	0
j) Možnost dalšího vzdělávání	36 (54,5 %)	29 (43,9 %)	1 (1,5 %)	0	0
k) Odborný růst	33 (50 %)	31 (47,0 %)	1 (1,5 %)	0	1 (1,5 %)
c) Zaměstnanecké výhody	24 (36,4 %)	37 (56,1 %)	3 (4,5 %)	1 (1,5 %)	1 (1,5 %)
g) Karierní růst	11 (16,7 %)	25 (37,9 %)	22 (33,3 %)	5 (7,6 %)	3 (4,5 %)
h) Možnost povýšení	9 (13,6 %)	20 (30,3 %)	26 (39,4 %)	7 (10,6 %)	4 (6,1 %)

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

V porovnání s rokem 2017 se vnímání práce zaměstnanci prakticky nezměnilo, stále je pro zaměstnance nejdůležitější spokojenost klienta, profesionálně odvedená práce, dobré mezilidské vztahy a užitečnost práce. Za méně důležité považují karierní růst a možnost povýšení. Pro některé zaměstnance je o něco důležitější ocenění od nadřízeného než v roce 2017.

	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Spokojenost klienta	66	1,00	0	53	1,00	0
Profesionálně odvedená práce	66	1,05	0,21	53	1,04	0,192
Dobré mezilidské vztahy	66	1,05	0,21	53	1,04	0,192
Jednání s respektem a úctou	66	1,05	0,21	53	1,09	0,295
Užitečnost práce	66	1,06	0,24	53	1,04	0,192
Jistota zaměstnání	66	1,14	0,388	53	1,08	0,267
Mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky	66	1,20	0,401	53	1,17	0,379
Ocenění od nadřízeného	66	1,27	0,513	53	1,42	0,633
Platové ohodnocení	66	1,36	0,545	53	1,38	0,489
Možnost dalšího vzdělávání	66	1,47	0,533	53	1,49	0,669
Odborný růst	66	1,56	0,682	53	1,58	0,77
Zaměstnanecké výhody	66	1,76	0,745	53	1,75	0,551
Karierní růst	66	2,45	1,01	53	2,60	1,098
Možnost povýšení	66	2,65	1,045	53	2,77	1,154

Průměry odpovědí vyjadřují míru důležitosti jednotlivých aspektů práce pro zaměstnance CPOS MT (1=velmi důležité, 2=spíše důležité, 3=Ani důležité ani nedůležité, 4=Spíše nedůležité, 5=Zcela nedůležité)

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

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, respondenti souhlasili s tím, že organizace CPOST MT jedná se svými zaměstnanci s respektem a úctou bez ohledu na jejich pozici či původ. Až na několik výjimek, většina respondentů dále souhlasila s tím, že zaměstnanci mají k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce a že jejich práce dlouhodobě nepoškozuje jejich zdraví. Na druhou stranu ale souhlasí s tím, že je práce ve CPOS MT psychicky náročná. Fyzickou náročnost práce vnímali respondenti různorodě. Pro více jak polovinu respondentů (57,2%) je fyzicky náročná (pro část rozhodně, pro část spíše). S tím, že je práce v CPOS MT vyčerpávající souhlasilo 54,5% respondentů (část rozhodně, část spíše). Co se týká organizace práce, polovina respondentů souhlasila s tím, že je jejich práce přerušována nepředvídatelnými úkoly (v případě koordinátorek to bylo 72,8% z nich). Zda pracují zaměstnanci pod tlakem, vnímali respondenti různě, část s tvrzením souhlasí, část ne – většina zaměstnanců z centrální kanceláře s tvrzením souhlasí (rozhodně/spíše), z koordinátorek souhlasí 54,6%, z pečovatelek 36%. Jednotvárná a monotónní je práce pouze pro 5 respondentů, kteří pracují na pozici pečovatele/ky (tito respondenti jsou zároveň celkově s prací pro COPS MT spokojeni).

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Netýká se mě
Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem úctou bez ohledu na jejich pozici či původ.	52 (78,8 %)	12 (18,2 %)	2 (3,0 %)	0	0	0
Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce.	37 (56,1 %)	25 (37,9 %)	3 (4,5 %)	1 (1,5 %)	0	0
Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví	26 (39,4 %)	31 (47,0 %)	7 (10,6 %)	2 (3,0 %)	0	0
Moje práce je psychicky náročná.	26 (39,4 %)	31 (47,0 %)	6 (9,1 %)	3 (4,5 %)	0	0
Moje práce je fyzicky náročná.	17 (25,8 %)	21 (31,8 %)	11 (16,7 %)	10 (15,2 %)	5 (7,6 %)	2 (3,0 %)
Moje práce je vyčerpávající.	14 (21,2 %)	22 (33,3 %)	23 (34,8 %)	6 (9,1 %)	1 (1,5 %)	0
Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly.	14 (21,2 %)	20 (30,3 %)	11 (16,7 %)	12 (18,2 %)	8 (12,1 %)	1 (1,5 %)
Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů.	8 (12,1 %)	20 (30,3 %)	14 (21,2 %)	14 (21,2 %)	10 (15,2 %)	0
Moje práce je jednotvárná, monotónní.	3 (4,5 %)	2 (3,0 %)	7 (10,6 %)	19 (28,8 %)	35 (53,0 %)	0

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

V porovnání s výsledky z roku 2017 se odpovědi zaměstnanců v hodnocení pracovních podmínek významně nelišily. O něco větší podíl respondentů považuje práci za fyzicky náročnou (celkem o 16,1% více než v roce 2017), vyčerpávající (o 13% více), zvýšil se počet zaměstnanců, kteří pociťují, že jejich práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly (o 11,9%) a musí pracovat pod tlakem termínů (o 23,5%). Tabulka níže ukazuje míru souhlasu a nesouhlasu respondentů u jednotlivých tvrzení v porovnání s rokem 2017.

	Odpovědi na ot.4 2018			Odpovědi na ot.4 2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem úctou bez ohledu na jejich pozici či původ	66	1,24	0,498	53	1,26	0,486
Mám k dispozici vybavení potřebné pro řádný výkon své práce	66	1,52	0,662	53	1,30	0,503
Domnívám se, že moje práce dlouhodobě nepoškozuje moje zdraví	66	1,77	0,760	53	1,62	0,713
Moje práce je psychicky náročná	66	1,79	0,795	53	2,00	0,961
Moje práce je vyčerpávající	66	2,36	0,971	53	2,75	1,054
Moje práce je fyzicky náročná	64	2,45	1,259	53	2,85	1,333
Moje práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly	65	2,69	1,334	53	2,96	0,960
Ve své práci musím pracovat pod tlakem termínů	66	2,97	1,277	53	3,38	1,069
Moje práce je jednotvárná, monotónní	66	4,23	1,064	53	4,26	0,944

Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu, čím nižší průměr tím vyšší souhlas a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše souhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)

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

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 spokojena s náplní práce, mají pocit seberealizace a užitečnosti práce. Pouze jeden respondent má pocit, že nevyužije všechny své schopnosti a dovednosti v práci.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Mám pocit, že dělám užitečnou práci.	62 (93,9 %)	4 (6,1 %)	0	0	0
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	52 (78,8 %)	11 (16,7 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0
Moje práce je podnětná a zajímavá.	49 (74,2 %)	15 (22,7 %)	2 (3,0 %)	0	0
Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu.	46 (69,7 %)	17 (25,8 %)	3 (4,5 %)	0	0

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

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

Celkově jsou respondenti většinou spokojeni s organizací práce v CPOS MT. Většina respondentů jasně vnímá rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou. V ostatních aspektech lze vnímat spokojenost s organizací práce pouze jako částečnou. Jasně

stanovené cíle a úkoly vnímá 60% respondentů, 40% s tímto tvrzením souhlasí jen částečně. Dostatek času na pracovní výkon vnímá 33,3% zaměstnanců, 48,5% s tímto tvrzením souhlasí jen částečně, 3 respondenti s tvrzením spíše nesouhlasí. Na druhou stranu nemají zaměstnanci pocit, že by je přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly (rozhodně s tímto tvrzením souhlasí 60,6%).

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím, netýká se mě
Rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou je jasně stanoveno.	47 (71,2 %)	10 (15,2 %)	1 (1,5 %)	1 (1,5 %)	0	7 (10,6 %)
Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly.	39 (59,1 %)	26 (39,4 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení.	31 (47,0 %)	22 (33,3 %)	13 (19,7 %)	0	0	0
Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce.	22 (33,3 %)	32 (48,5 %)	9 (13,6 %)	3 (4,5 %)	0	0
Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly.	0	2 (3,0 %)	5 (7,6 %)	19 (28,8 %)	40 (60,6 %)	0

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

V porovnání s rokem 2017 nedošlo k výraznějším změnám ve vnímání charakteru práce a hodnocení organizace práce zaměstnanci. Drobný rozdíl byl zaznamenán u vnímání možnosti zorganizovat si práci dle vlastního uvážení – míra souhlasu s tímto tvrzením je vyšší než v roce 2017 (více zaměstnanců uvedlo, že s ním rozhodně souhlasí). Naopak oproti roku 2017 o něco méně souhlasí respondenti s tím, že mají dostatek času na kvalitní výkon své práce – míra souhlasu je v současnosti nižší (více zaměstnanců s tvrzením souhlasí jen částečně). Viz tabulka č. 39, která srovnává průměry odpovědí na otázku č. 5 a 6 v roce 2018 a 2017.

Odpovědi na ot. č. 5 – Hodnocení charakteru práce zaměstnanci CPOS MT	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Mám pocit, že dělám užitečnou práci	66	1,06	0,240	53	1,08	0,267
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti	66	1,27	0,596	53	1,30	0,668
Moje práce je podnětná a zajímavá	66	1,29	0,519	53	1,19	0,395
Moje práce mi dává pocit osobního úspěchu	66	1,35	0,568	53	1,38	0,686
Odpovědi na ot. č. 6 - Hodnocení organizace práce zaměstnanci CPOS MT	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Rozdělení rolí mezi koordinátorkou a vedoucí pečovatelkou je jasně stanoveno	62	1,19	0,623	51	1,33	0,712
Mám jasně stanovené pracovní cíle a úkoly	66	1,42	0,528	53	1,40	0,793
Svou práci si mohu zorganizovat podle vlastního uvážení	66	1,73	0,775	53	2,09	0,946
Mám dostatek času na kvalitní výkon své práce	66	1,89	0,806	53	1,70	0,749
Můj přímý nadřízený mě občas zatěžuje zbytečnými úkoly	66	4,47	0,769	53	4,57	0,866

Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu s daným tvrzením, čím nižší průměr tím vyšší míra souhlasu a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše nesouhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)

Tabulka 39 Srovnání odpovědí na otázku č. 5 a 6 v roce 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.

	<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>
Vím, jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení.	50 (75,8 %)	13 (19,7 %)	3 (4,5 %)	0	0	0
Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání.	48 (72,7 %)	15 (22,7 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé.	45 (68,2 %)	16 (24,2 %)	4 (6,1 %)	0	0	1 (1,5 %)

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

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

Většina respondentů souhlasí 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.

	<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.	47 (71,2 %)	16 (24,2 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti.	51 (77,3 %)	13 (19,7 %)	1 (1,5 %)	1 (1,5 %)	0	0
Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání.	58 (87,9 %)	7 (10,6 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst.	56 (84,8 %)	9 (13,6 %)	0	1 (1,5 %)	0	0

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

Výsledky hodnocení odměňování a možností vzdělávání v organizaci CPOS MT se neliší s hodnocením zaznamenaným od zaměstnanců v minulém roce. Zaměstnanci jsou s ním spokojeni stejně jako v roce 2017.

Odpovědi na otázku č. 7 "Jak jste spokojen/a s ohodnocením Vaší práce?"	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Vím, jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení.	66	1,29	0,548	53	1,25	0,515
Když odvedu dobrou práci, dostane se mi uznání	66	1,33	0,616	53	1,32	0,701
Odměňování je s ohledem na mé pracovní výkony spravedlivé	66	1,35	0,62	53	1,40	0,631
Odpovědi na ot. 8 "Poskytuje organizace dostatečné podmínky pro Váš odborný a profesní růst?"	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Naše organizace poskytuje dobré příležitosti ke školení a vzdělávání	66	1,14	0,388	53	1,17	0,427
Můj nadřízený aktivně podporuje můj odborný růst	66	1,18	0,493	53	1,26	0,625
Při své práci mohu využít své schopnosti a dovednosti	66	1,27	0,57	53	1,32	0,701
Mám dostatek příležitostí k neustálému rozšiřování svých dovedností	66	1,35	0,62	53	1,28	0,495

Průměry odpovědí k jednotlivým tvrzením vyjadřují míru souhlasu s daným tvrzením, čím nižší průměr tím vyšší míra souhlasu a naopak (1=Rozhodně souhlasím, 2=Spíše souhlasím, 3=Ani souhlasím, ani nesouhlasím, 4=Spíše nesouhlasím, 5=Rozhodně nesouhlasím)

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

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 80% rozhodně) s tím, že se v případě potřeby může na svého nadřízeného kdykoliv obrátit a spolupracovníci jsou ochotni v případě potřeby pomoci při práci. Také přes 70 % respondentů rozhodně souhlasí, že zaměstnanci jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnu dosáhnout. Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra a většina lidí ve střediscích má přátelské vztahy s přímým nadřízeným. Výměna informací mezi středisky funguje bezvadně dle 48% respondentů, 39% s tímto tvrzením souhlasí částečně, zde je tedy dle potřeb organizace prostor pro 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>
V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit.	59 (89,4 %)	7 (10,6 %)	0	0	0	0
Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci.	56 (84,8 %)	8 (12,1 %)	1 (1,5 %)	1 (1,5 %)	0	0
Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout.	49 (74,2 %)	14 (21,2 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra.	48 (72,7 %)	15 (22,7 %)	2 (3,0 %)	1 (1,5 %)	0	0
Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy.	48 (72,7 %)	16 (24,2 %)	2 (3,0 %)	0	0	0
Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci.	32 (48,5 %)	26 (39,4 %)	4 (6,1 %)	2 (3,0 %)	0	2 (3,0 %)

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

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

Vnímání nadřízeného a styl řízení z jeho strany je respondenty vnímán 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 kvalitní a dosahuje stanovených cílů v požadovaném termínu a zároveň i kvalitě, ze strany vedení je snaha přizpůsobovat pracovní procesy potřebám klientů.

	<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.	55 (83,3 %)	10 (15,2 %)	1 (1,5 %)	0	0	0
Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě.	51 (77,3 %)	14 (21,2 %)	0	0	0	1 (1,5 %)
Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich.	54 (81,8 %)	10 (15,2 %)	2 (3,0 %)	0	0	0
Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů.	52 (78,8 %)	12 (18,2 %)	0	0	0	2 (3,0 %)

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

Ve srovnání s rokem 2017 se hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci nezměnilo. Zaměstnanci jsou spokojeni s komunikací, panují zde přátelské vztahy a zaměstnanci jsou dobře informovaní o cílech organizace. Zpracovat by se stále dalo na komunikaci mezi středisky, která má stejně jako minulý rok „nejhorší“ hodnocení. Např. pokud je to pro organizaci žádoucí, zjistit od vedoucích pracovníků, zda by bylo užitečné častěji vyměňovat informace mezi středisky. Stejně tak jsou zaměstnanci spokojeni, dokonce o něco

více než v předchozím roce, se stylem vedení jejich nadřízeného. Podrobné srovnání hodnocení všech aspektů komunikace a vnitřních vztahů v roce 2018 a 2017 viz tabulka č. 45.

Odpovědi na ot. č. 9 - „Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky o komunikaci, informovanosti v organizaci a vztazích na pracovišti?“	2018			2017		
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
V případě potřeby se na svého nadřízeného mohu kdykoliv obrátit	66	1,11	0,31	53	1,11	0,423
Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci	66	1,2	0,533	53	1,09	0,295
Většina lidí v našem středisku má s přímým nadřízeným přátelské vztahy	66	1,3	0,525	53	1,42	0,865
Zaměstnanci naší organizace jsou dobře seznámeni s tím, čeho chce organizace v budoucnosti dosáhnout	66	1,32	0,612	53	1,34	0,678
Mezi spolupracovníky celkově vládne přátelská atmosféra	66	1,33	0,616	53	1,28	0,495
Mezi středisky si často vyměňujeme různé informace, které mi pomáhají při práci	66	1,58	0,786	53	1,75	0,782
Odpovědi na ot. č. 10 - „Vyjádřete, do jaké míry souhlasíte s výroky o stylu řízení Vašeho přímého nadřízeného.“	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Směrodatná odchylka
Můj nadřízený mění a přizpůsobuje pracovní procesy podle potřeb klientů	66	1,15	0,438	53	1,23	0,542
Můj nadřízený vytváří prostor pro to, aby se zaměstnanci mohli ke své práci vyjádřit	66	1,18	0,426	53	1,23	0,64
Můj vedoucí řídí naše oddělení tak, že dosahuje stanoveného cíle v požadovaném termínu a kvalitě	66	1,2	0,437	53	1,23	0,577
Můj nadřízený se zajímá o názory a nápady pracovníků a využívá jich	66	1,21	0,481	53	1,3	0,696
<i>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)</i>						

Tabulka 45 Srovnání odpovědí na ot. 9 a 10 v roce 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 roce 2017 se většina zaměstnanců identifikuje s organizací CPOS MT, je na ní hrdá, doporučili by ji jako zaměstnavatele. Její řízení vnímají většinou kladně.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlasím ani nesouhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím	Nevím, netýká se mě
Doporučila bych naši organizaci jako dobrého zaměstnavatele.	59 (89,4 %)	7 (10,6 %)	0	0	0	0
Myslím, že naše organizace je jako celek dobře řízena.	57 (86,4 %)	9 (13,6 %)	0	0	0	0
Jsem hrdý(á) na to, že pracuji pro naši organizaci.	58 (87,9 %)	8 (12,1 %)	0	0	0	0

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

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

Dle zaměstnanců je CPOS MT nejlepší v profesionálním přístupu ke klientovi, v péči o seniory a v individuálním přístupu ke klientům. Tyto cíle byly zaměstnanci (až na pár výjimek) nejčastěji hodnoceny za jedna. Nejhůře stejně jako v roce 2017 byla zaměstnanci hodnocena spolupráce s představiteli měst a obcí a to o několik bodů oproti ostatním hodnoceným aspektům – dostala nejvíce známek za 3 a 1x známku 4.

	1	2	3	4	5	Průměrná známka
profesionální přístup ke klientovi	66 (100 %)	0	0	0	0	1
péče o seniory	65 (98,5 %)	1 (1,5 %)	0	0	0	1,02
individuální přístup ke klientům	63 (95,5 %)	3 (4,5 %)	0	0	0	1,05
přesné plnění požadavků každého klienta	58 (87,9 %)	8 (12,1 %)	0	0	0	1,12
péče o zaměstnance	58 (87,9 %)	7 (10,6 %)	1 (1,5 %)	0	0	1,14
poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině	57 (86,4 %)	8 (12,1 %)	1 (1,5 %)	0	0	1,15
sociální poradenství	55 (83,3 %)	11 (16,7 %)	0	0	0	1,17
informování o pečovatelské službě	52 (78,8 %)	13 (19,7 %)	1 (1,5 %)	0	0	1,23
dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí	36 (54,5 %)	22 (33,3 %)	7 (10,6 %)	1 (1,5 %)	0	1,59

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

Oproti roku 2017 si nepatrně pohoršilo informování o pečovatelské službě a spolupráce s představiteli měst a obcí. O trochu lepší hodnocení dostala péče o zaměstnance.

	2018		2017	
	Počet odpovědí	Průměr odpovědí	Počet odpovědí	Průměr odpovědí

profesionální přístup ke klientovi	66	1	53	1,06
péče o seniory	66	1,02	53	1,04
individuální přístup ke klientům	66	1,05	53	1,09
přesné plnění požadavků každého klienta	66	1,12	53	1,13
péče o zaměstnance	66	1,14	53	1,23
poskytování služeb přesně vybrané cílové skupině	66	1,15	53	1,17
sociální poradenství	66	1,17	53	1,3
informování o pečovatelské službě	66	1,23	53	1,13
dobrá spolupráce s představiteli měst a obcí	66	1,59	53	1,42

Průměry odpovědí vyjadřují průměrnou známku udělenou zaměstnanci jednotlivým aspektům. Respondenti mohli známkovat 1 až 5 jako ve škole.

Tabulka 48 Srovnání odpovědí na ot. 12 v roce 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.“

Více jak polovina respondentů je s prací v organizaci spokojená a nic by neměnili (příklady odpovědí viz kurzíva v tabulce č. 49). Od druhé poloviny zazněly různé připomínky. Největší oblast odpovědí se týkala zlepšení vybavenosti pro zaměstnance a organizace práce uvnitř organizace: stejně jako minulý rok zaznívala potřeba pořídit nová služební auta, tentokrát již od 7 zaměstnanců. Z pohledu několika respondentů je také stále hodně administrativy na úkor času, který by mohli věnovat klientovi. Další jednotlivé komentáře se týkaly doporučení pro zavedení pozice manažera kvality, zjednodušení práce s dokumentací a zlepšení komunikace v organizaci.

Několik respondentů navrhovalo zlepšení služeb pro klienty: opět jako v roce 2017 zaznělo zavedení noční směny (tentokrát 3x), dále zazněl návrh na zlepšení odběru obědů a zakoupení nového invalidního vozíku.

Tříkrát se objevil požadavek na zlepšení spolupráce organizace CPOS MT s obcemi.

Téma/ Kategorie	Příklady odpovědí
Spokojenost s prací v organizaci (25x)	<i>Jsem spokojená, nemám žádné připomínky, Asi bych nic neměnila. V případě potřeby se dá vše hned s vedením domluvit a vyřešit. Ve své profesi jsem spokojená, jak s nadřazeným personálem, tak i s klienty a spolupracovníky! Práce je pro mě někdy psychicky i fyzicky náročná, ale mam jí ráda.</i>
Nic (14x)	<i>Nemám připomínky, Nic, Nic bych neměnila</i>
Vybavenost pro zaměstnance (nová auta) (9x)	<i>nová auta (7x) - se znakem organizace, na každé středisko klimatizace v autě Zakoupení nového invalidního vozíku, zvedáku- klienti často upadnou a je obtížné je zvedat.</i>

Management Organizace práce (5x)	<i>Rozhodně je třeba udělat další školení na Trello (firemní informační systém) a podpořit jeho plného využití.</i>
	<i>Finálně sjednotit postupy při práci s dokumentací, formuláře, BOZP, směrnice, způsob archivace atd.</i>
	<i>Myslím si, že problém je že nemáme pořádného manažera kvality, který by ukázal a poradil jak odvádět práci lépe a zda vůbec práci odvádíme dobře.</i>
	<i>Více času na práci s klientem (2x)</i>
	<i>více pečovatelek, aby bylo více času na klienta</i>
Méně administrativy (4x)	<i>Méně změn v administrativě./ Méně administrativy / Více času na klienty, nemít tolik administrativy.</i>
Lepší komunikace (2x)	<i>Častější setkávání koordinátorek (řešení problémů, seznámení s novinkami, vzájemné poradenství, atd.), která by vedla k vytvoření větší jednotnosti.</i>
	<i>Aby mi pracovnice více reagovaly na maily apod.</i>
Pro klienty (noční směna) (4x)	<i>zavést noční směnu (3x)</i>
Lepší spolupráce s obcí (3x)	<i>lépe vyřešit odběr obědů</i>
	<i>Lepší výběr od obcí a měst klientů na DPS s pomocí péčovou službou. Prokazování příspěvků, klienti je odebírají a nevyužívají na co mají</i>
	<i>Se svoji prací jsem moc spokojená, jen zlepšit spolupráci s obcí.</i>
	<i>Chybí komunitní plánování na obcích a celkové velmi malý zájem, vůle a odpovědnost vůči seniorům a pomoci jim v jejich nepříznivé situaci a to prostřednictvím sociálních služeb. Riziko voleb je čím dál více silnější. Jsme závislí na osobnosti komunálního politika a jeho prioritách, které mnohdy směřují k jeho vlastním zájmům, ne zájmu občana. Neexistuje kontrola jednání těchto veřejných činitelů. Vážíme si velmi všech obcí, které naopak hledají možnosti, jak v co největší možné míře rozumět problematice, čili potřebám svým občanů a jsou vlastně i iniciátory zlepšení spolupráce, s cílem poskytovat největší možnou kvalitu a území poskytovaných služeb. Nejen pečovatelskou službu. Existuje i ORP, kde vládne neochota, nespolečenská a uzavřenost vůči jakékoli spolupráci s ostatními obcemi a možné pomoci občanovi v nouzi, který je cizí, byť na území ORP. Zde zcela i chybí komunitní plán a plán spolupráce s obcemi.</i>
Jiné	<i>Myslím, že je obtížné najít nové potencionální zájemce o práci pečovatelky, pokud tyto osoby nemohou být na úřadě práce.</i>
	<i>Chtěla bych, aby v naší organizaci byli klienti, kteří to opravdu potřebují.</i>
	<i>Uvítala bych lepší legislativu nejen z pohledu sociálního zákona, ale i zákona o obcích.</i>

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

5 Shrnutí odpovědí

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

Vnější hodnocení služeb klienty a spolupracujícími organizacemi

Ze všech anket vyplývá jednoznačně spokojenost respondentů se službami CPOS MT – **88,7% respondentů z řad klientů souhlasí s tím, že organizace poskytuje vše, co má ve svém poslání, 83,8% respondentů z řad klientů by určitě doporučilo organizaci svým známým** a většina respondentů z řad klientů, jejich rodinných příslušníků i spolupracujících organizací nevidí, že by organizace měla nějaké slabé stránky.

Většina respondentů z řad klientů vnímá, že organizace je spolehlivá (80,8%), vlídná (74,7%) a polovina ji vnímá i jako profesionální (53,7%) a bezpečnou (49,4%).

Hodnocení kvality a způsobu poskytování služby

Všechny poskytované služby jsou většinou hodnoceny na výbornou – pomoc při osobní hygieně (průměrná známka 1,00), dohled (1,00), pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (1,01), zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (1,02), pomoc při zajištění chodu domácnosti (1,03), doprava (1,05), sociální poradenství (1,06), poskytnutí stravy (1,11).

Výhrady v poskytování služeb se objevily jen v několika případech. Známkou 5 ohodnotili dva respondenti poskytnutí stravy a jeden pomoc při zajištění domácnosti. Jeden respondent ohodnotil za 4 zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Všichni tito klienti odebírají služby z Vejprnicka. Poskytnutí stravy (2x) a pomoc při zajištění chodu domácnosti (1x) hodnotili hůře (známkou 3) také respondenti odebírající služby z Nýřanska. V otevřené otázce konkrétně uvedlo 5 respondentů, že jim vadí kvalita obědů ze Zbůchu.

Co se týká nespokojenosti či požadavků na nové služby několik klientů, rodinných příslušníků a zastupitelů obcí se shodlo, že by uvítali **péči zdravotní sestry** a prodloužení pracovní doby o **noční směnu**. Zavedení noční směny doporučilo i několik zaměstnanců CPOS MT.

Se zaměstnanci jsou klienti i spolupracující organizace spokojeni, s pečovatelkami naprosto (96,6% klientů je velmi spokojeno), u koordinátorek bylo několik klientů spíše nebo průměrně spokojeno (24, tj. 7,6% z celkového počtu) ostatní jsou spokojeni. S vedením bylo spíše nebo průměrně spokojeno 30 klientů, tj. 9,1% respondentů, jeden respondent vyjádřil nespokojenost, neuvedl ale důvod, ostatní respondenti jsou s vedením velmi spokojeni.

Klienti jsou organizací dobře informovaní - 97,6% respondentů uvedlo, že v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby by vědělo na koho se obrátit.

V otevřené otázce zaznělo od spolupracujících organizací, že pokud se vyskytne problém organizace CPOS MT se jej hned snaží vyřešit.

Cena za služby je vyšší pouze pro 4 klienty. Pro 71,6% respondentů je přijatelná, pro 21,0% spíše přijatelná.

Povědomí o organizaci funguje přes známé, obecní úřad i internet a televizi. Klienti se o organizaci dozvídají od svých známých (40,5%) či obecního úřadu (23,8%), z médií jen 11,2%. Nicméně rodinní příslušníci či spolupracující organizace znají CPOS MT i z internetu (55 %), televize (53%), novin (44,3%) či z letáku u lékaře, kde zahlédli reklamu.

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 Touškov celkově spokojena (83,3% je rozhodně spokojeno, 16,7% spíše spokojeno)).

Co se týká hodnocení dílčích aspektů práce, jsou s nimi respondenti většinou velmi spokojeni/spokojeni – a to zejména se vztahy s přímým nadřízeným, možností dalšího vzdělávání, délkou pracovní doby, platovým ohodnocením, komunikací uvnitř organizace, možností samostatného rozhodování a samokontroly, se zaměstnaneckými výhodami, bezpečností práce, zajímavostí práce i organizací pracovní doby. Relativně nejhůře byla hodnocena pracovní zátěž (množství práce), většina respondentů (60%) je s ní „jen“ spokojena a polovina respondentů je též „jen“ spokojena s možností povýšení a informovaností v organizaci. Hodnocení informovanosti v organizaci (o strategických záměrech, o hospodaření) a pracovního prostředí (technická vybavenost, světlo, teplo, sociální zařízení...) se oproti roku 2017 mírně zhoršilo (ze známky 1,5 na 1,6).

Co se týká vnímání práce, zaměstnanci jsou v práci stejně jako v roce 2017 motivováni především vnějšími činiteli – spokojenost klienta (100%), profesionálně odvedená práce (95,5%). Důležité jsou pro ně v práci i dobré mezilidské vztahy (95,5%), jednání s respektem a úctou (95,5%) a užitečnost práce (93,9%). Z vnějších faktorů je pro ně důležité platové ohodnocení a mít vedle práce dostatek času na rodinu, přátele a koníčky.

Podmínky práce většinou napomáhají naplňovat tyto motivace, což směřuje k celkové spokojenosti v práci – dle zaměstnanců organizace jedná se zaměstnanci s úctou a i když jsou zde určité výhrady (potřeba nových služebních aut či invalidního vozíku/plošiny) zaměstnanci uváděli, že mají potřebné vybavení pro řádný výkon práce. Zároveň mají zaměstnanci pocit, že dělají užitečnou a zajímavou práci. Nicméně práce je zároveň pro zaměstnance fyzicky i psychicky náročná, pro část také přerušovaná nepředvídatelnými úkoly a musejí pracovat pod tlakem termínů. Proto pravděpodobně **polovina respondentů (48,5%) „pouze“ spíše souhlasí, že má dostatek času na kvalitní výkon své práce.** Na druhou stranu většina nemá pocit, že by je jejich přímý nadřízený zatěžoval zbytečnými úkoly (60,6%) s tímto názorem rozhodně nesouhlasí, 28,8% s tím spíše nesouhlasí).

S ohodnocením práce je rozhodně spokojeno přibližně 70% zaměstnanců, spíše s ním souhlasí 20% zaměstnanců. Většina respondentů (více jak 80%) souhlasí s tím, že mají dostatečné

podmínky pro odborný růst, 70% 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 (36,4%) funguje částečně, zde by mohl být dle potřeb organizace prostor pro zlepšení, záleží na tom, zda je výměna informací mezi středisky důležitá pro práci zaměstnanců.

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

Zaměstnanci vnímají organizaci CPOS pozitivně. Přibližně 90% procent zaměstnanců by rozhodně doporučila organizaci jako zaměstnavatele, myslí si, že je organizace dobře řízena a jsou hrdí na to, že zde pracují.

Zlepšit by se organizace mohla podle některých ve **spolupráci s představiteli měst a obcí, příspěvku na nová služební auta** (tento požadavek uvedlo i několik klientů, kteří potřebují v rámci služeb i dopravu), dále si někteří přejí **méně administrativy a lepší organizaci práce**, především proto, aby bylo více času na klienta.

4.3 Shrnutí porovnání výsledků s hodnocením organizace v roce 2017

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

- a) Z hlediska vnějšího hodnocení klienty, u míry spokojenosti došlo k mírnému zlepšení (tzn. například, že oproti roku 2017, hodnotili 2-3 respondenti lépe jednotlivé aspekty): Zlepšilo se celkové hodnocení organizace, je vyšší spokojenost u všech poskytovaných služeb a se zaměstnanci, vyšší informovanost a lépe je vnímána přínosnost služeb.
- b) Z hlediska vnějšího hodnocení spolupracujícími organizacemi a rodinnými příslušníky, je celková spokojenost se spoluprací s organizací CPOS MT v průměru horší než v roce 2017, nicméně tato změna není zásadní – o 12 respondentů více (tj. 6,9% respondentů) bylo v roce 2018 „pouze“ spíše spokojeno. Na dotazník odpovědělo také více respondentů – více rodinných příslušníků klientů, zastupitelů spolupracujících obcí a zaměstnanců spolupracujících organizací.
- c) Z hlediska vnitřního hodnocení zaměstnanci došlo oproti roku 2017 k drobným změnám v hodnocení, částečně se zlepšilo vnímání platového ohodnocení a možnosti samostatného rozhodování, naopak se zhoršilo hodnocení informovanosti v organizaci a pracovního prostředí. V porovnání s rokem 2017 se vnímání práce zaměstnanci prakticky nezměnilo, stále je pro zaměstnance nejdůležitější spokojenost klienta, profesionálně odvedená práce, dobré mezilidské vztahy a užitečnost práce. Za méně

důležité považují karierní růst a možnost povýšení. Pro některé zaměstnance je o něco důležitější ocenění od nadřízeného než v roce 2017. V porovnání s výsledky z roku 2017 se odpovědi zaměstnanců v hodnocení pracovních podmínek významně nelišily. O něco větší podíl respondentů považuje práci za fyzicky náročnou (celkem o 16,1% více než v roce 2017), vyčerpávající (o 13% více), zvýšil se počet zaměstnanců, kteří pocítují, že jejich práce je přerušována nepředvídatelnými úkoly (o 11,9%) a musí pracovat pod tlakem termínů (o 23,5%). V porovnání s rokem 2017 nedošlo k výraznějším změnám ve vnímání charakteru práce a hodnocení organizace práce zaměstnanci. Drobný rozdíl byl zaznamenán u vnímání možnosti zorganizovat si práci dle vlastního uvážení – míra souhlasu s tímto tvrzením je vyšší než v roce 2017 (více zaměstnanců uvedlo, že s tvrzením rozhodně souhlasí). Naopak oproti roku 2017 o něco méně souhlasí respondenti s tím, že mají dostatek času na kvalitní výkon své práce – míra souhlasu je v současnosti nižší (více zaměstnanců s tvrzením souhlasí jen částečně). Výsledky hodnocení odměňování a možností vzdělávání v organizaci CPOS MT se neliší s hodnocením zaznamenaným od zaměstnanců v minulém roce. Zaměstnanci jsou s ním nastejno spokojeni jako v roce 2017. Ve srovnání s rokem 2017 se hodnocení komunikace a vnitřních vztahů v organizaci nezměnilo. Zaměstnanci jsou spokojeni s komunikací, panují zde přátelské vztahy a zaměstnanci jsou dobře informováni o cílech organizace. Zapracovat by se stále dalo na komunikaci mezi středisky, která má stejně jako minulý rok „nejhorší“ hodnocení. Např. pokud je to pro organizaci žádoucí, zjistit od vedoucích pracovníků, zda by bylo užitečné si častěji vyměňovat informace mezi středisky. Stejně tak jsou zaměstnanci spokojeni, dokonce o něco více než v předchozím roce, se stylem vedení jejich nadřízeného. Oproti roku 2017 si nepatrně pohoršilo informování o pečovatelské službě a spolupráce s představiteli měst a obcí. O trochu lepší hodnocení dostala oproti roku 2017 péče o zaměstnance.