

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU – ATMOSFÉRA NA PRACOVIŠTI, PŘÍMÁ PÉČE

Dotazník byl pro zaměstnance přímé péče pobytových služeb dostupný v době od **2.6.2023** do **3.9.2023** na webové platformě survio.com

Celkem se šetření účastnilo **24 zaměstnanců** z celkového počtu **35 zaměstnanců přímé péče, což je téměř 70%**.

V rámci dotazníkového šetření jsme se zaměřili na to, jak zaměstnanci vnímají vzájemné vztahy a komunikaci na pracovišti, dále na to, jak vnímají a jak jsou jim dostupná pravidla a vnitřní předpisy, zajímali nás i vztahy a komunikace s klienty a jejich blízkými a jak zaměstnanci hodnotí vybavení pracoviště pomůckami.

### **1. VZÁJEMNÉ VZTAHY NA PRACOVIŠTI**

Vztahy na pracovišti mohli zaměstnanci hodnotit na škále hvězdiček, kdy nejvíc hvězdiček bylo 9 a nejméně 1.

Nadpolovičním počtem hvězdiček (tedy více než pěti hvězdičkami) hodnotilo atmosféru na pracovišti 21 zaměstnanců, nejvíc přitom ohodnotili zaměstnanci atmosféru na pracovišti sedmi hvězdičkami (9), nejméně dostala atmosféra 3 hvězdičky (1 zaměstnanec) a 2 hvězdičky (2 zaměstnanci). **Zdá se tedy, že atmosféru na pracovišti hodnotí zaměstnanci většinou jako průměrnou až nadprůměrnou.**

**Ještě o trochu lépe hodnotí zaměstnanci komunikaci s ostatními týmy a provozy**, zde za průměrnou až nadprůměrnou ohodnotilo komunikaci 22 zaměstnanců a méně než pěti hvězdičkami označily mezi týmovou komunikaci jen dvě osoby.

Stran vztahů na pracovišti se zaměstnanci vyjádřili, **že je nejvíc tíží:**

- neschopnost vyjádřit nespokojenost s prací kolegy 1x
- neschopnost kolegy přijmout kritiku 1x
- zlehčování některých situací ze strany vedoucího 2 x
- příliš emocí v komunikaci, hrocení situací, přeručování 3x
- stěžování si kolegů na situace nesouvisející s prací a nošení rodinných problémů do práce
- sdělování interních informací klientům a jiné neetické chování ke klientům
- nadřazené chování některých kolegů nebo vedoucí 2 x
- různá kvalita práce různých zaměstnanců 2 x

Oproti tomu jim ve vzájemných vztazích **nejvíc dělá radost:**

- radost ze smysluplné práce 2x
- vstřícnost a ochota ze strany kolegů 9 x
- dobrý pracovní tým 5x
- klidné a příjemné prostředí 1 x
- přátelé 1x
- dokážeme se pobavit i přes negativní věci

- dobrá organizace práce 1 x
- výborná komunikace s vedením domova 1x

## **2. VNITŘNÍ PŘEDPISY A PRAVIDLA**

Co se týká vnitřních pravidel, 18 zaměstnanců označilo pravidla jako srozumitelná, kterými se lze řídit, 6 zaměstnanců sdělilo, že se v pravidlech někdy ztrácí, ale vždy ví, na koho se obrátit.

**Nikdo neoznačil, že pravidlům nerozumí a potřebuje v nich větší podporu.**

V orientaci v pravidlech přitom zaměstnancům nejvíc pomáhá přímá podpora ze strany vedoucích (13), dále interní školení (11), opakované pročitání pravidel (8), něco jiného (1).

**Za takové hodnocení patří dík především vedoucím pracovníkům, kteří se snaží o to, aby pravidla byla všem zaměstnancům přímé péče zřejmá a dokázali se jimi řídit.**

## **3. KOMUNIKACE S KLIENTY**

Co se týká komunikace s klienty, měli zaměstnanci možnost hodnotit své schopnosti na škále 1 – 9 hvězdiček, nejhůře (6 hvězdičkami) hodnotili svoji schopnost komunikace dva zaměstnanci, 7 hvězdičkami jeden zaměstnanec a ostatní se označili buď osmi nebo devíti hvězdičkami (celkem 21 osob). Dá se tedy shrnout, že většina zaměstnanců hodnotí svoji schopnost komunikace s klienty za nadprůměrnou, významně méně potom za průměrnou.

**Komunikace s klienty by tedy neměla činit nikomu významné potíže.**

Na komunikaci s klienty zaměstnance **nejvíc tíží:**

- časový stres 1x
- přepečovávání (ze strany jiných kolegů) 1x
- oslovování (zaměstnanci mají klientům vykat) 1x
- občas dochází trpělivost 1x
- agresivní chování klientů 3x
- nestejný přístup ke klientům ze strany všech pečovatелů 1x
- když klient považuje pracovníky za sluhy 1 x
- když klient špatně slyší 1 x
- nekomunikující klient 2x
- deset zaměstnanců zmiňuje, že se jim daří komunikovat dobře a dříve či později se domluvit.

Co naopak zaměstnance **na práci s klienty baví:**

- radost klientů 8x
- blízký vztah 1x
- jejich vyprávění, vzpomínky 1x
- jejich spokojenost, když jsou rádi, že jsem v práci 3x
- když klienti ocení náročnost mé práce 1x
- pocit, že pomáhám a jsem užitečný/á 2x
- úsměv, poděkování, vděk 8x
- že si můžu popovídat 3x

- když se v domově cítí jako doma 1x
- pozitivní zpětná vazba klientů, jejich spokojenost 2x

#### 4. KOMUNIKACE S BLÍZKÝMI KLIENTŮ

Stejně jako ostatní otázky, mohli i komunikaci s rodinami označit na škále hvězdiček v intervalu 1 – 9.

Zde je patrné, že **komunikaci s rodinnými příslušníky hodnotí zaměstnanci trochu hůř, než komunikaci se samotnými klienty**. Zmiňují se o tom i ve svém ústním hodnocení – „*Nemám problém s klienty mluvit o čemkoli. Méně příjemná je komunikace o jejich rodině a chování k nim*“, „*Myslím, že o klienty nejde, rodiny jsou náročnější*“.

Devíti hvězdičkami nebo osmi hvězdičkami označilo svoji schopnost komunikace s rodinnými příslušníky jen 14 zaměstnanců, sedmi hvězdičkami 6 osob a pěti či šesti hvězdičkami po dvou osobách. I tak lze shrnout, že zaměstnanci hodnotí většinou svoji schopnost komunikace s rodinnými příslušníky za nadprůměrnou a výrazně menší počet zaměstnanců za průměrnou, **ani zde by tedy neměly nastávat větší potíže**.

**Nejvíce přitom zaměstnance tíží:**

- nesoudnost rodin a nedostatek náhledu na stav klienta 5x
- nadřazenost rodin 2x
- nedocenění naší práce a nepřiměřené požadavky 4x
- nesmíření se stavem klienta a hledání viníka 4x
- vymýšlení si zvláštních požadavků, požadování péče, kterou nelze zajistit, mylné pojetí o chodu domova pro seniory 3x
- nespolupráce 3x

**Největší radost při komunikaci s rodinami přitom zaměstnancům dělá:**

- poděkování, pochvala a uznání naší práce 7x
- dobré chování ke svým blízkým a zájem o ně 2x
- spokojenost rodiny 6x
- když se hlásí k pečovatelkám i mimo domov, pozdraví .... 2x
- když je prostor si s rodinou popovídat 2x
- spolupráce s pracovníky domova 4x

#### 5. VYBAVENÍ DOMOVA, VYBAVENÍ PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ PÉČE

Jako první nás zajímalo, jak zaměstnanci obecně hodnotí vybavení pracovními pomůckami a pracovním oblečením. Většinu zaměstnanců hodnotilo vybavení jako průměrné (3) či nadprůměrné (20), jeden zaměstnanec hodnotil vybavení pracovníků pouze dvěma hvězdičkami, tedy jako výrazně podprůměrné. **Vzhledem k tomu, že všichni zaměstnanci jsou vybaveni stejně, nelze než tomuto zaměstnanci doporučit, aby vystoupil ze své anonymity a řešil své potíže s pracovním vybavením se svým přímým nadřízeným.**

Co se týká výhrad k pracovnímu oblečení, sdělují zaměstnanci, že oblečení mají spíš hodně, vadí jim ovšem:

- pracovní oblečení v jiné barvě – *barvou pečovatelek je bílá, oranžová a žlutá, každý úsek má svoji barvu, tento systém nelze měnit kvůli orientaci klientů v tom, kdo je kdo*
- modernější styl kalhot, halen a triček – *těžko říct, co je moderní, styl kalhot si každý může vybrat, máme několik dodavatelů*
- šaty na léto – *každý pracovník si může zvolit, zda chce triko, nebo šaty a kalhoty*
- nárok na pracovní obuv každý rok a nikoli každé dva roky – *záruční doby obuvi je 2 roky, chceme, aby byly likvidovány boty až po záruční době, minimálně záruční dobu by boty měly vydržet*
- prodleva od objednání oblečení k jeho dodání – *s tím se nedá nic dělat, oblečení je šité na míru pro celý domov.*

*(kurzívou je označen komentář ze strany vedení domova)*

V další otázce se mohli zaměstnanci vyjádřit, jak hodnotí vybavení domova pomůckami pro přesun a manipulaci klientů, i zde bylo hodnocení spíš nadprůměrné (18 zaměstnanců hodnotilo 8 či 9 hvězdičkami) či průměrné (6 zaměstnanců hodnotilo pěti až sedmi hvězdičkami).

Současně si zaměstnanci mohli říct, co by jako další pomůcku chtěli, jedinou odpovědí bylo, **že by potřebovali víc zvedáků nebo alespoň vaků do zvedáku.**

Stran vnitřního uspořádání domova se zaměstnanci vyjadřovali asi nejhůř, většina hodnotila uspořádání domova jako průměrné (14) a jen 10 zaměstnanců jako nadprůměrné (osm až devět hvězdiček). *Komentář vedení domova: Domov je stavěn v moderním stylu, který byl ovšem trendový před cca 20 lety, nyní už jsou upřednostňovány domovy, v nichž klienti žijí v bytech uspořádaných paprskovitě od kanceláří pečovatelek. Při tomto uspořádání je ta výhoda, že se zaměstnanci tolik nenaběhají po dlouhých chodbách, nyní naši zaměstnanci přes den nachodí 11 a více km.*

Na závěr měli zaměstnanci prostor se vyjádřit tak nějak obecně k tomu, co by chtěli jinak, co by chtěli změnit, co by jim příjemnilo práci. Zde jejich odpovědi:

- víc mužů pro přesouvání těžkých klientů
- prostor pro relaxaci
- příspěvek na relaxaci, rehabilitaci – *je zajištěno směrnicí FKSP*
- práce na pracovišti bez dohadů
- úprava vstupního prostoru domova – dobrý nápad ☺
- kávovar na každé oddělení – *této připomínce nerozumím, protože kávovary jsou na každém oddělení*
- dlouhé chodby – *s tím se bohužel nic dělat nedá*
- jiný vedoucí oddělení
- aby všichni táhli za jeden provaz – *to by ocenilo i vedení domova, bohužel jsou týmy složené z různých osobností a každý člověk vidí problém svými očima a těžko se hledají kompromisní řešení, doporučujeme využívat více týmových porad.*
- oslovování klientů „domáctějším“ způsobem – *to nelze z legislativních důvodů, každý klient musí být oslovován důstojným způsobem a tím je nyní „pane“, „paní“ a vykání*
- lepší organizace práce na úseku – *doporučujeme využít týmových porad*

- zametání potíží oddělení pod koberec
- předávání informací ne na ranním předání, ale jen na patrech – *to nelze, protože přehled o dění musí mít i vedoucí pracovníci a sestry, domníváme se, že sejit se pro předání služby na jednom patře je z hlediska organizace práce všech zaangażovaných jednodušší a není to pro žádného z pečovatelů nijak časově ani fyzicky náročné.*

Naopak si zaměstnanci velmi pochvalovali:

- vedoucí druhého patra za její vstřícnost
- platové ohodnocení
- příjemné a přívětivé pracoviště
- výborná komunikace s vedením domova

### **Závěr a vyjádření ředitelky domova:**

Výstupy dotazníkového šetření vnímáme spíš jako pozitivní, některé věci jako *komunikaci v týmu a organizaci práce navrhuji řešit během týmových porad*. Některé podněty stran vybavení pracovními pomůckami a pomůckami pro manipulaci klientů budou předány kompetentním osobám.

Všem děkuji za spolupráci a podněty pro další práci.

Mgr. Petra Bruknerová, ředitelka DPSP

### **Závěr a vyjádření dalších vedoucích pracovníků:**

Pravidelně se dotazuji vedoucích i jiných pracovníků, jestli jim nechybí nějaké pracovní pomůcky nebo pomůcky pro manipulaci s klienty. Pokud zjistím nějakou poptávku, pomůcky ihned zajistím. Pokud v současné době je taková poptávka, prosím, aby mě kdokoliv s důvěrou kontaktoval.

Myslím si, že spokojený, podpůrný a spolupracující pracovní tým je jeden z hlavních důvodů, proč lidé chodí rádi do práce. Nejtěžší úkol pro každého pracovníka je vytvářet takové vztahy, aby jemu samému i ostatním v nich bylo dobře.

Děkuji každému, kdo smysluplné vztahy vytváří!

Leona Smrčková, vedoucí přímé péče