

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
- přepečování (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 pečovateli 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