# Závěrečná zpráva 2017

z dotazníkového šetření pro respondenty přímé péče a pracovníky technického úseku

Základní údaje a metodika:

Zadavatelem tohoto šetření je vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Vzhledem k několikaleté spolupráci bylo možné porovnat zajímavé závěry z minulých šetření a zmapovat tak způsob, jakým vývojem toto zařízení prostřednictvím svých zaměstnanců prochází. Cílem šetření je tedy odpovědět na základní otázky, jakými je atmosféra na pracovišti, spokojenost zaměstnanců s podmínkami výkonu své profese, proškolenost zaměstnanců ohledně základních zásad a cílů, kterými se Domov blahoslavené Bronislavy zavázal apod. Další část šetření byla zaměřena na témata, která se v minulých letech mohla zdát přinejmenším diskutabilní či přímo problematická.

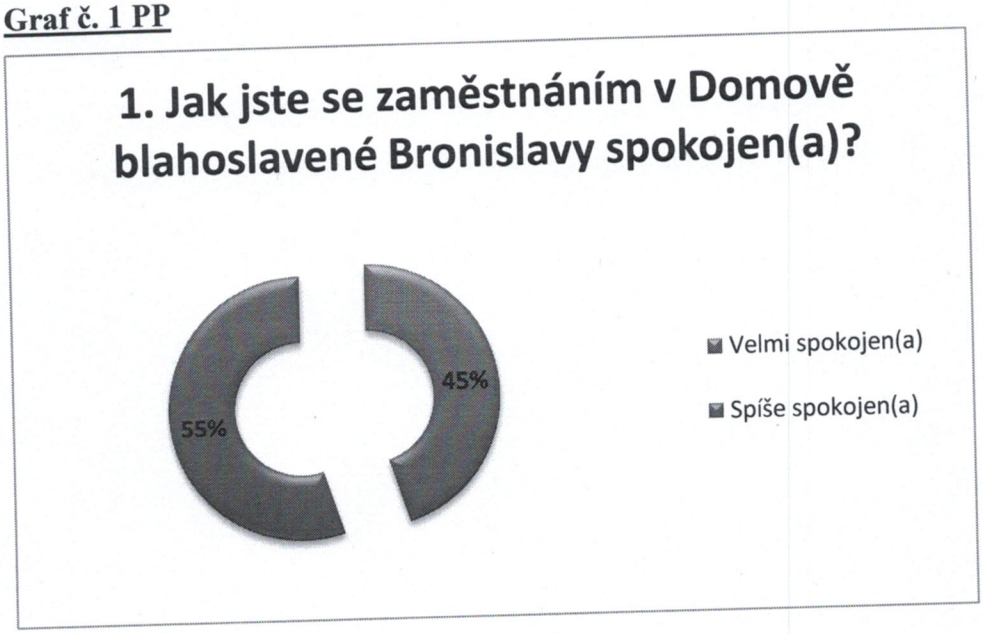
K získání dat byl v tomto šetření použit dotazník. Ten obsahoval 22 otázek pro pracovníky přímé péče i pro respondenty technického úseku a byl vyplněn 11 pracovníky přímé péče a 6 pracovníky technického úseku. Jednalo se o otázky uzavřené, polouzavřené i otevřené. V závěrečné zprávě jsou použity jak data graficky zpracována v počítačovém programu Microsoft Excel, tak doslovné citace. Šetření probíhalo 05-07/2017.

Závěrečná zpráva představuje analýzu postojů k jednotlivým tématům obou pracovních úseků. Shoda či odlišné názory pracovníků přímé péče a pracovníků v technickém úseku pomáhá dovysvětlit souvislosti v situacích, prostřednictvím kterých toto zařízení funguje. V celém textu jsou použity zkratky DBB (Domov blahoslavené Bronislavy), pracovníci PP (přímé péče) a pracovníci TÚ (technického úseku).

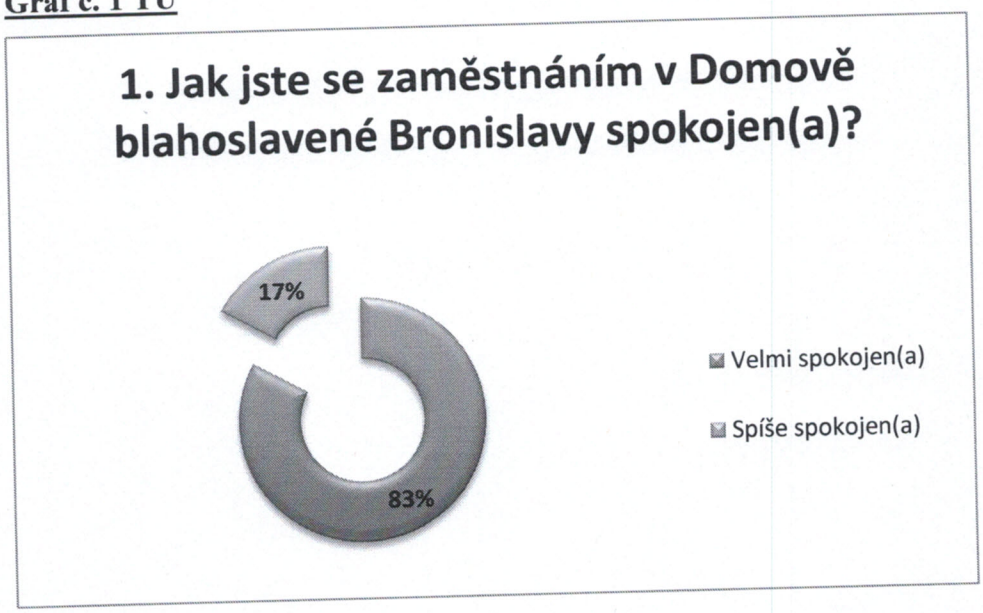
Ráda bych poděkovala všem, kteří dotazník vyplnili podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nespokojili se s obecnou odpovědí, která by se rádoby nabízela a svůj názor či pocity podrobněji rozepsali. Právě díky takovým informacím bylo možné dotazníky zodpovědně vyhodnotit a vyvodit z nich odpovídající závěry.

Dotazníkový arch začínal základní, avšak velmi podstatnou otázkou. Jak jsou pracovníci PP a TÚ celkově spokojeni se zaměstnáním v Domově blahoslavené Bronislavy?

**Graf č. 1 PP**




**Graf č. 1 TÚ**

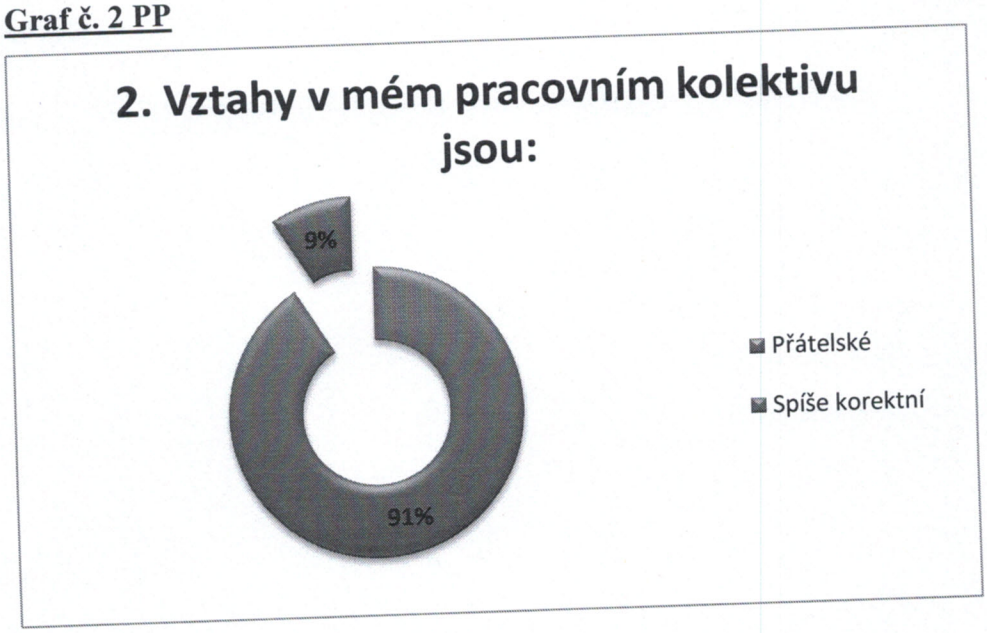



Všichni pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy jsou se svým zaměstnáním spokojeni. Téměř polovina respondentů přímé péče je velmi spokojena, zbylá větší polovina

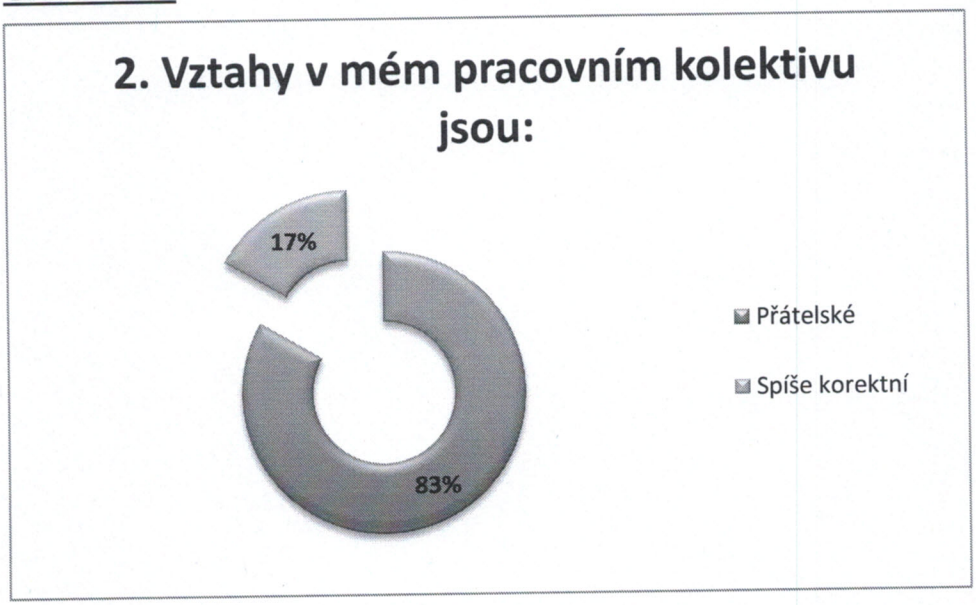
dotázaných je pak spíše spokojena. U pracovníků spadajících pod technický úsek je pak drtivá většina velmi spokojena s tím, že jeden pracovník je spíše spokojen. Na základě těchto výpovědí je možné usuzovat na přirozenou soudnost zaměstnanců ohledně podmínek pro výkon profese, dále na poměrně vysokou loajalitu vůči zaměstnavateli. Pokud mluvím o přirozené soudnosti, myslím tím způsob myšlení, kdy i když není vše 100% a zalité sluncem, a jak se v další části zprávy ukáže, ne vše jde označit za bezproblémové, jinde by to nebylo jiné. Každý profesní post s sebou obnáší klady a zápory a zaměstnanci v tomto zařízení se dokáží s drobnými nedostatky dobře vyrovnat.

Další otázka pak směřovala na zmapování atmosféry mezi pracovníky jednotlivých úseků. Ukázalo se, že atmosféra v rámci jednotlivých pracovních skupin nebyla v minulosti (závěry z roku 2015) ideální. Pracovnice PP si často stěžovaly na konkrétní jednání svých kolegyň v určitých situacích (například nechození na zvonky, či negativní přístup k plnění pracovních úkonů) a v technickém úseku bylo vždy speciálním tématem působení řádových sester ve svých funkcích. Ty však před nějakým časem ukončily své působení v Domově blahoslavené Bronislavy.

**Graf č. 2 PP**



**Graf č. 2 TÚ**

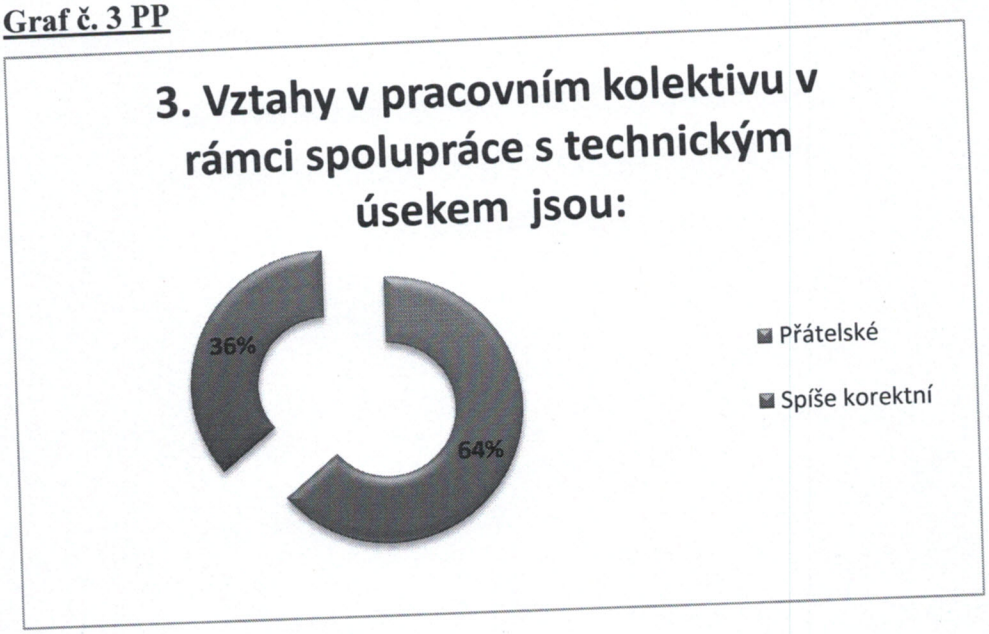



Z grafických znázornění je patrné, že situace se v tomto případě poměrně zlepšila. Pouze dva respondenti z celého výběrového vzorku označili vztahy ve svém pracovním kolektivu spíše za korektní. Ostatní jsou toho názoru, že na pracovišti panuje přátelská atmosféra v rámci přímé péče a technického úseku zvlášť. Důvody takového zásadního zlepšení pracovních vztahů spatřuji v následujících aspektech. Tím prvním je, že se personál v rámci odchodu řádových sester, odchodů do důchodů, na mateřské dovolené apod. poměrně razantně obměnil. Tím druhým aspektem je pak pocit, že respondenti v minulém šetření byli více upřímní a odvážní ve svých osobních odpovědí. Přece jen současné dotazníky jsou vyplněny více obecně, což může souviset právě i s nedávným nástupem do tohoto zařízení, či samozřejmě i určitou neochotou více sdílet své názory. Každopádně je zřejmé, že v současné době panuje na pracovišti přátelská atmosféra, které je potřeba si vážit a dále pracovat na jejím udržení.

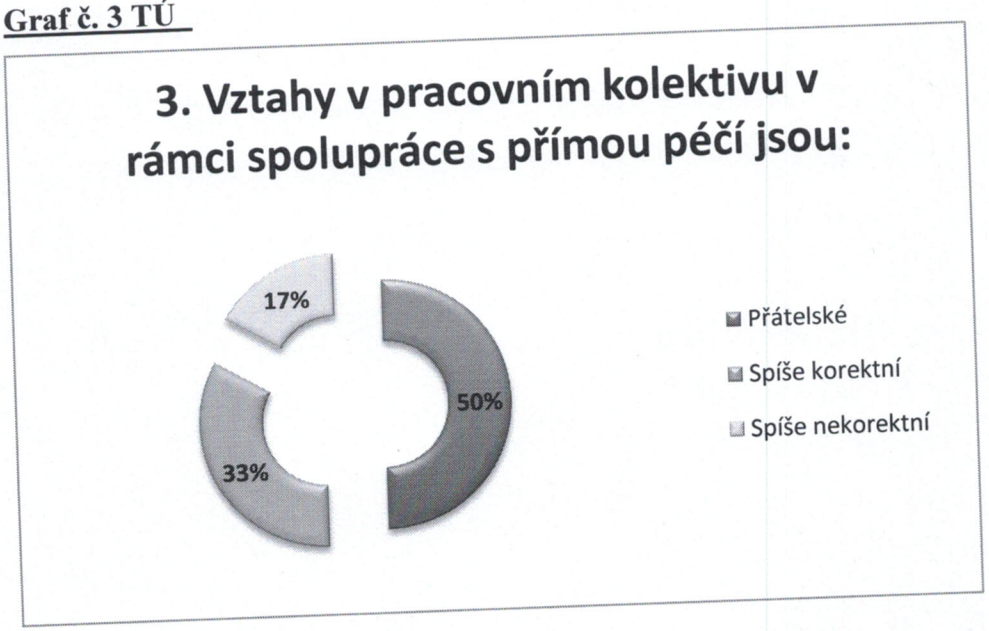
Atmosféry na pracovišti se týkala i následující otázka, která se zaměřila na případnou spolupráci obou pracovních skupin. V minulém šetření se tato situace jevila dost problematicky. Mezi jednotlivými pracovními úseky docházelo často k neshodám. Spíše než k tomu, aby si všichni vyšli vstříc, vymezovali se jeden vůči druhému. Obě skupiny měly pocit, že si jedna neváží dost práce té druhé a zbytečně se kritizují, aniž by věděli, co dané pracovní náplně obnáší. Místo kooperace šlo spíše o symbolický boj v konkurenčním

prostředí. Pracovníci technického úseku měli pocit, že se k nim kolegyně z přímé péče chovají nadřazeně a naopak zaměstnanci PP cítili, že kolegové z technického úseku jejich snahu v rámci péče o klienty nekvitují či přímo sabotují.

**Graf č. 3 PP**




**Graf č. 3 TÚ**

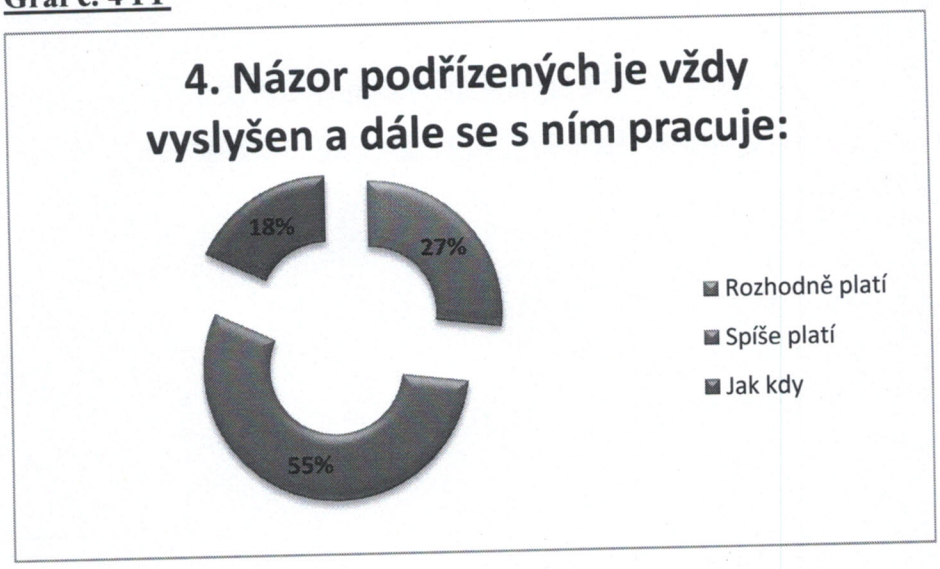



Také zde došlo ke zlepšení celkové situace. I když už není tak patrné, jako v případě zlepšení atmosféry v jednotlivých pracovních skupinách. Určité napětí mezi oběma skupinami přetrvává, nejde však o nesnášenlivost, jako spíše o rezervovanost. Více jak polovina pracovníků přímé péče si myslí, že jejich vztahy se zaměstnanci technického úseku jsou

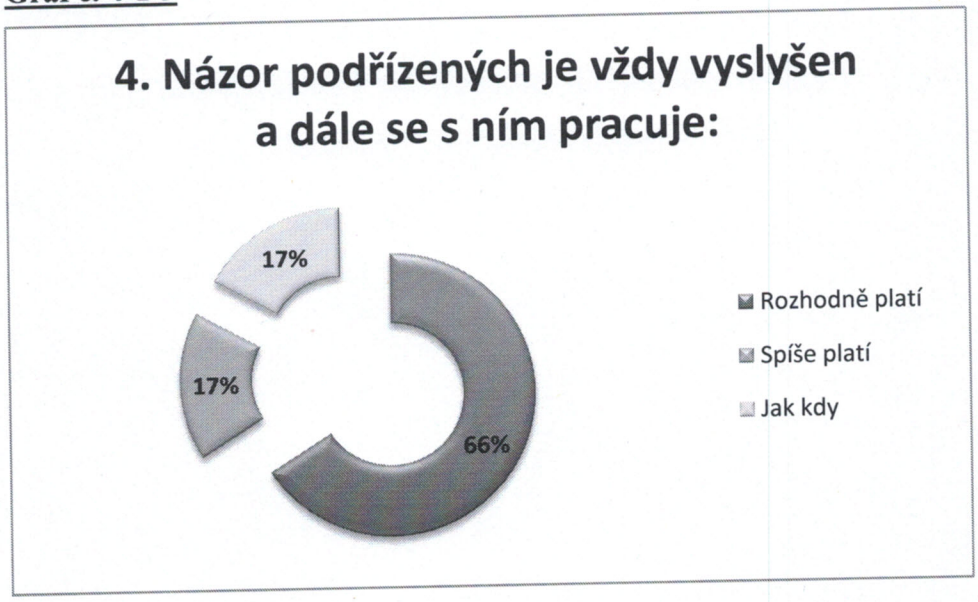
přátelské, zbylá menšina pak označila vztahy za spíše korektní. Podobně i polovina dotázaných z TÚ označila vztahy s přímou péčí za přátelské, třetina pak za spíše korektní a jeden respondent pak má pocit, že se jedná o vztahy spíše nekorektní. Atmosféra na pracovišti se tedy zlepšila nejen mezi jednotlivými kolektivy, ale i celkově v celém zařízení. Do jisté míry pomohla přirozená změna pracovníků (ať už dočasná či trvalá), o které se již zmiňuji výše. Spolupráce probíhá snadněji, pokud není prostředí zatížené sváry a neshodami z minulosti, které si v sobě člověk může nosit jako nepříjemný pocit křivdy, nedorozumění apod. Další usnadnění spolupráce lze dát do souvislosti s odchodem řádových sester. Mnozí si jejich setrvání vážili a cenili si jejich přítomnosti: *„ Mrzí mě, že je řádových sestřiček málo a musely ukončit svou činnost zde, aby se mohly postarat o své starší sestry v Olomouci.“* Na druhou stranu však z minulých šetření prakticky vždy vyplývalo, že vzbuzují v ostatních zaměstnancích, především pracovníků přímé péče rozporuplné pocity. Tuto situaci dokreslují doslovné citace ze šetření, které proběhlo v roce 2015. *„ Nezajdou za klienty a nepopovídají a neplatí, pomáhej bližnímu svému. Víra není směrodatná. Např. lidé zvenčí si myslí, že řádové sestry pečují o kl., hovoří s nimi, tráví s nimi čas – neděje se.“* : *„ Nedokážu pochopit, když je tu křesťanský domov, proč se setřičky řádové více nestarají o klienty – více se jim věnovat – i když tu bylo řád. sester více ( připadalo mi, že naopak jim při jejich práci vadí).“* Již dříve se potvrdilo, že přátelská atmosféra na pracovišti je pro zaměstnance velmi důležitá. Je proto dobře, že došlo ke zlepšení celkové situace v tomto zařízení a v současnosti se daří udržovat dobré vztahy mezi zaměstnanci. Je však třeba nebrat tento stav za samozřejmost a snažit se prostřednictvím ochoty, vstřícnosti a určité pokory udržet toto dobré vyladění mezi všemi.

Následující tři otázky v dotazníku byly zaměřeny na spokojenost zaměstnanců s prací a přístupem vedení.

**Graf č. 4 PP**

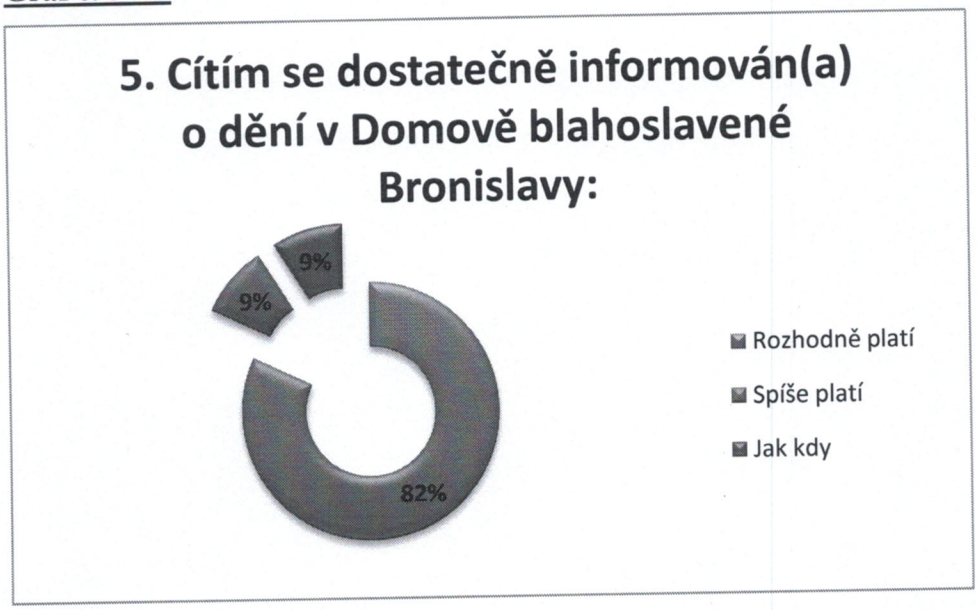



**Graf č. 4 TÚ**

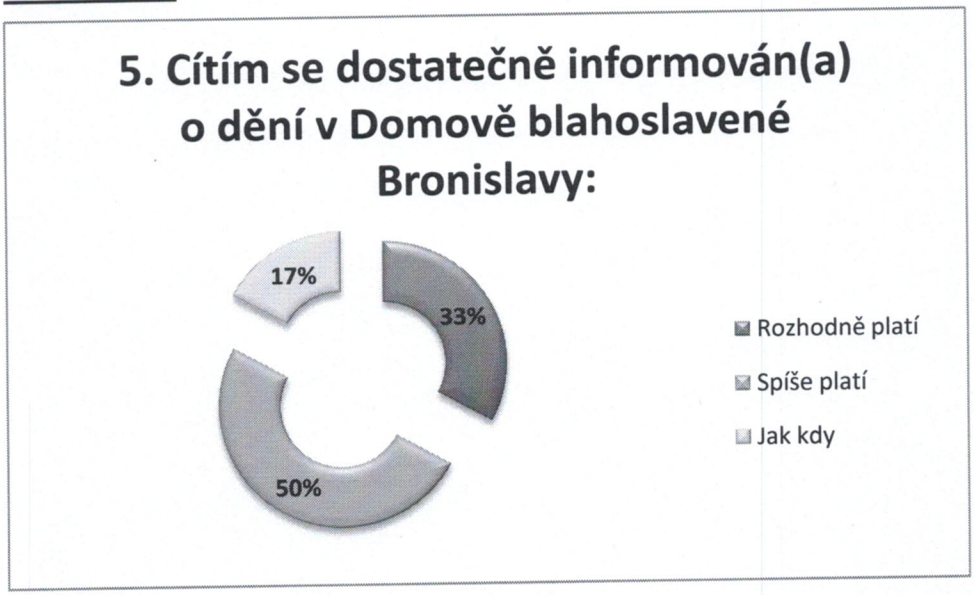



Většina dotázaných má pocit, že mohou vyslovit svůj názor a není to zbytečná ztráta času. I zde došlo oproti poslední analýze z roku 2015 ke zlepšení situace. Tato optimalizace situace souvisí se zlepšením celkové atmosféry na pracovišti, které pak nestaví nadřízeného do role soudce. O něco více jsou spokojeni pracovníci z technického úseku, kde více jak polovina uvedla, že takové tvrzení rozhodně platí. U pracovníků přímé péče má větší polovina pocit, že spíše platí a tři respondenti z celkového výběrového vzorku uvedli, že se tak stává jak kdy. V tomto případě tedy funguje vše naprosto standartně, bez jakýchkoli problémů. Ani dříve se nejevila tato otázka jako kritická.

**Graf č. 5 PP**




**Graf č. 5 TÚ**




Co se týče informovanosti zaměstnanců prostřednictvím vedení, i zde probíhá vše tak jak má. V tomto případě je o něco víc spokojená naopak skupina přímé péče, kde drtivá většina je názoru, že jsou skutečně dostatečně informovní o dění v DBB. Polovina dotázaných z technického úseku má pak pocit, že takové tvrzení spíše platí a dva dotázaní pak uvedly, že jsou dostatečně informovaní spíš jak kdy.

Poslední otázka směřující na práci vedení byla v minulosti více diskutabilní, i proto byla zařazena do tohot dotazníkového archu. V minulých letech se opakovaně objevoval

názor některých zaměstnanců, že přátelský přístup vedení je podřízenými spíše zneužíván a nepřispívá k optimálnímu chodu zařízení, jak dokreslují citace z předchozích závěrečných zpráv: „ ….. *nechová se vhodně ke klientům a následně to, že i když poruší pravidla/překročí určité meze se tento problém neřeší, nebo řeší pouze upozorněním - přátelským.*“ „ *Postoj vedení ( tím je myšleno od pana ředitele až po soc. pracovnici) k určitým problémům, které se tu řeší. Domov žije z dobrého jména, které získalo na svém začátku, ale bohužel své jméno ztrácí. Je to podle mě nesprávným vedením zaměstnanců. Chtělo by to větší přísnost k zaměstnancům.*“ „ ……. *že si někdo dovolí dělat během pracovní doby to, co nemá. Říci panu řediteli, že něco dělat nebudu (např. chodit pomáhat roznášet stravu, až nebudou klientky chodit pomáhat do výdejny stravy)*“.

**Graf č. 6 PP**




**Graf č. 6 TÚ**

