

# **ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s.**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor/specializace: 6208R190 Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů

## **Péče o zdraví zaměstnanců ve společnosti**

**ŠKODA AUTO a.s.**

**Bakalářská práce**

**Vendula PETRLOVÁ**

Vedoucí práce: doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.



ŠKODA AUTO Vysoká škola

## **ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

- Autorka práce: Vendula Petrlová  
Studijní program: Ekonomika a management  
Obor: Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů  
Vedoucí práce: doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.
- Název práce: **Péče o zdraví zaměstnanců ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.**
- Jazyková varianta: Čeština
- Cíl: Teoretickým cílem práce je podat přehled aktuálních poznatků o přístupech spojených s péčí o zaměstnance a jejich fyzické i duševní zdraví. Praktickým cílem práce je vytvoření a ověření dotazníku zaměřeného na analýzu kvality a efektivity pracovně lékařské péče o zdraví zaměstnanců na poliklinice Škoda. Na tomto základě bude navržena definitivní podoba dotazníku pro potřeby instituce Spojená akreditační komise, o.p.s. včetně doporučení na další zkvalitnění péče o zdraví pracovníků.
- Rámcový obsah:
1. Úvod – vymezení a zdůvodnění cílů a obsahu práce.
  2. Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance.
  3. Právní zakotvení péče o zdraví zaměstnanců.
  4. Charakteristika společnosti Škoda Auto a.s. a jejich přístupů k péči o zdraví zaměstnanců.
  5. Empirický výzkum – návrh a praktické ověření dotazníku zaměřeného na analýzu efektivity a kvality stávající péče o zdraví zaměstnanců na klinice Škoda.
  6. Vyhodnocení výsledků výzkumu – formulace doporučení zaměřených na zvýšení efektivity a kvality lékařské péče na poliklinice Škoda a návrh definitivní verze dotazníku pro potřeby instituce Spojená akreditační komise, o.p.s.

Rozsah práce: 25–30 stran

Literatura:

1. ARMSTRONG, M. -- TAYLOR, S. *Armstrong's handbook of human resource management practice*. 13. vyd. London: Kogan Page, 2014. ISBN 978-0-7494-6964-1.
2. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů./Základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 2015. 399 s. ISBN 978-80-7261-288-8.
3. KRPÁLEK, P. -- MUŽÍK, J. *Lidské zdroje a personální management*. Praha: Academia, 2017. 190 s. ISBN 978-80-200-2773-3.
4. SLOUKA, D. *Vedení a marketing malých zdravotnických zařízení*. Praha: Grada, 2017. 144 s. ISBN 978-80-271-0469-7.
5. TOMŠEJ, J. *Pracovnílékařské služby*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. 164 s. ISBN 978-80-7598-646-7.
6. TUČEK, M. -- ŠUBRT, B. *Pracovnílékařské služby – povinnosti zaměstnavatelů a lékařů*. Olomouc: ANAG, 2019. 448 s. ISBN 978-80-7554-233-5.

Datum zadání: prosinec 2020

Datum odevzdání: prosinec 2021

Elektronicky schváleno: 20. 5.  
2021

**Vendula Petrlová**  
Autorka práce

Elektronicky schváleno: 20. 5.  
2021

**doc. PhDr. Karel Pavlica,**  
**Ph.D.**  
Vedoucí práce

Elektronicky schváleno: 20. 5.  
2021

**doc. PhDr. Karel Pavlica,**  
**Ph.D.**  
Garant studijního oboru

Elektronicky schváleno: 21. 5.  
2021

**doc. Ing. Pavel Mertlík, CSc.**  
Rektor ŠAVŠ

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracoval(a) samostatně a použité zdroje uvádím v seznamu literatury. Prohlašuji, že jsem se při vypracování řídil(a) vnitřním předpisem ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) směrnici OS.17.10 Vypracování závěrečné práce.

Jsem si vědom(a), že se na tuto závěrečnou práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, že se jedná ve smyslu § 60 o školní dílo a že podle § 35 odst. 3 je ŠAVŠ oprávněna mou práci využít k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna podle § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

Beru na vědomí, že ŠAVŠ má právo na uzavření licenční smlouvy k této práci za obvyklých podmínek. Užiji-li tuto práci, nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, mám povinnost o této skutečnosti informovat ŠAVŠ. V takovém případě má ŠAVŠ právo ode mne požadovat příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to až do jejich skutečné výše.

V Mladé Boleslavi dne .....

Ráda bych poděkovala doc. PhDr. Karlovi Pavlicovi, Ph.D. za vedení této bakalářské práce a za jeho odborný dohled.

Děkuji také MUDr. Janě Parmové, Mgr. Simoně Horákové, Mgr. Věře Prokorátové, Bc. Barboře Svárovské a paní Radce Šimůnkové za čas, ochotu a trpělivost, kterou mi při tvorbě dotazníku a při zpracování empirického výzkumu věnovaly.

Poděkování rovněž patří respondentům za jejich čas, který věnovali vyplňování dotazníku.

## Obsah

Úvod.....	8
1 Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance .....	9
1.1 Řízení lidských zdrojů .....	9
1.2 Péče o zaměstnance.....	10
1.3 Pracovnílékařské služby.....	10
1.4 Vedení zdravotnických zařízení .....	11
2 Právní zakotvení péče o zaměstnance .....	12
3 Charakteristika společnosti ŠKODA AUTO a.s. a jejích přístupů k péči o zdraví zaměstnanců .....	15
3.1 Služby pro zaměstnance v oblasti zdraví .....	15
3.2 Pracovnílékařské služby v ŠA.....	16
3.2.1 Druhy pracovnílékařských prohlídek.....	17
3.3 Preventivní programy .....	18
3.3.1 Očkování proti COVID – 19 .....	18
3.3.2 Očkování proti chřipce .....	19
3.3.3 Na plicích záleží.....	19
3.4 Poliklinika ŠKODA.....	20
3.5 Ergonomie a fyziologie práce .....	21
3.6 Podpora duševního zdraví .....	21
3.7 Rehabilitace – externí poskytovatelé.....	22
3.8 Projekt ŠKOFIT .....	22
4 Empirický výzkum .....	24
4.1 Metodologie empirického výzkumu .....	24
4.2 Výsledky dotazníkového šetření.....	25
5 Vyhodnocení výzkumu kvality a efektivity pracovnílékařské péče .....	25
5.1 Shrnutí výsledků výzkumu a návrh opatření zaměřených na zlepšení lékařské péče.....	37
Závěr .....	39
Seznam literatury .....	40
Seznam obrázků a tabulek.....	43

Seznam příloh ..... 44

## **Seznam použitých zkratk a symbolů**

CSR	Corporate Social Responsibility
PLS	Pracovnělékařské služby
SAK	Spojená akreditační komise, o.p.s.
SG	Zdravotní služby a ergonomie
ŠA	ŠKODA AUTO a.s.



## Úvod

Práce se zabývá pracovnělékařskými službami ve společnosti ŠKODA AUTO a.s. Rozsah práce je orientovaný na řízení lidských zdrojů a na péči o zaměstnance, o kterých je pojednáváno o teoretické části. Poté následuje právní zakotvení péče zaměstnanců, kde je věnován prostor pro povinnou péči danou zákony. Další teoretické východisko popisuje aktuální činnosti ŠKODA AUTO a.s., tedy jak konkrétně tato firma přistupuje k zdravotní péči svých zaměstnanců.

Poté následuje empirický výzkum zaměřený na analýzu efektivity a kvality stávající péče o zdraví zaměstnanců. V další důležité kapitole je následné vyhodnocení výsledků výzkumu, v závěru je pak uveden návrh doporučení zaměřených na zvýšení kvality a efektivity pracovnělékařské péče ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.

Teoretickým cílem práce je podat přehled aktuálních poznatků o přístupech spojených s péčí o zaměstnance. Praktickým cílem práce je vytvoření a vyhodnocení dotazníku zaměřeného na analýzu kvality a efektivity pracovnělékařské péče o zdraví zaměstnanců ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.

Na tomto základě bude navržena definitivní podoba dotazníku pro potřeby instituce, která nese název Spojená akreditační komise o.p.s., a to z důvodu získání dalšího standardu v rámci akreditace zdravotního zařízení v oblasti pracovnělékařské péče, a to včetně doporučení na další zkvalitnění péče o zdraví zaměstnanců, který vznikl buď z vlastní iniciativy zaměstnanců nebo, které vyplývá ze samotného šetření.

Dotazníky budou vytvořeny prostřednictvím QR kódů, které budou umístěny v každé ordinaci pracovního lékařství. Cílovou skupinou respondentů budou všichni zaměstnanci ŠKODA AUTO a.s., jelikož všichni zaměstnanci musí navštěvovat pracovního lékaře z důvodu pracovních prohlídek a přezkoumání způsobilosti k práci. Každý zaměstnanec má svobodnou vůli ohodnotit ordinaci pracovnělékařských služeb, které zaměstnanec poskytuje prostřednictvím svých vlastních zaměstnanců, a to dle svého nejlepšího svědomí.

Závěrečná práce by měla být přínosem v rámci získání dalšího standardu pro splnění akreditace, ale také by měla sloužit k potřebnému zlepšení kvality poskytovaných služeb.

# 1 Řízení lidských zdrojů a péče o zaměstnance

Řízení lidských zdrojů se zabývá vším, co se týká zaměstnanců v oblasti řízení, péče, rozvoje, motivace a hodnocení. Armstrong a Taylor (2014, 2015) uvedli, že řízení lidských zdrojů zahrnuje činnosti, které se týkají strategického řízení lidských zdrojů, řízení lidského kapitálu, řízení znalostí, společenské odpovědnosti organizace, rozvoje organizace, zabezpečování lidských zdrojů, řízení pracovního výkonu, odměňování zaměstnanců, vzdělávání a rozvoj zaměstnanců, zaměstnanecké a pracovní vztahy a péče o zaměstnance a poskytování služeb zaměstnancům.

Péče o zaměstnance bývá mnohdy považována za jednu z těžších aktivit, kterou společnost svým zaměstnancům poskytuje. Společnosti mají rozdílné přístupy k sociální politice. Obvykle zajišťují služby pro své zaměstnance buď externími poskytovateli, nebo je realizují ve vlastní režii (Kociánová, 2012).

## 1.1 Řízení lidských zdrojů

Personální řízení je specifickou oblastí činností orientovaných na člověka v organizaci zajišťovaných odborníky (neboli specialisty). Zejména se zabývá v oblastech jako zajišťováním personálních služeb pro organizaci, poradenstvím a vedením managementu organizace k implantaci personální strategie a politiky a poradenstvím pro vedoucí pracovníky v oblasti sociálních dopadů organizačních změn (Kociánová, 2012).

Jak uvádí Kociánová, cílem personálního řízení je optimální využívat potenciálu lidí a investic do nich vložených k dosahování cílů organizace prostřednictvím personálních procesů (Kociánová, 2012).

Armstrong a Taylor (2015, s. 43) uvádí, že „řízení lidských zdrojů představuje komplexní a promyšlený přístup k zaměstnávání a rozvíjení lidí v organizaci“. Dále také uvádí, že lidské zdroje je možné považovat i za specifickou filozofii řízení lidí, která se může opírat o spoustu různých teorií týkajících se chování organizace a lidí (Armstrong, Taylor).

Každá organizace potřebuje i jiné zdroje jako například materiální, finanční nebo informační (Koubek, 2015) Na druhou stranu bez lidí, kteří rozhodují o využívání všech ostatních zdrojů a ovlivňují výsledky organizace, toho žádná organizace

mnoho nedokáže (Šikýř, 2016), protože „žádná organizace si nemůže počínat lépe než její lidé“ (Drucker, 2006, s. 131).

## **1.2 Péče o zaměstnance**

Péči o zaměstnance definuje Šikýř (2016, s. 146) jako „starost zaměstnavatele o pracovní podmínky zaměstnanců k vykonávání sjednané práce a dosahování požadovaného výkonu“. Jak uvádí Koubek (2007, s. 343), tak „neexistuje jednoznačná a univerzální definice péče o pracovníky“.

Starost a úroveň v péči o zaměstnance by podle Nesčákové (2012) měla vycházet z firemní kultury. Je zapotřebí, aby všechny společnosti dbaly jak na povinnou a smluvní péči o své zaměstnance, tak i o dobrovolnou péči.

Koubek (2011, s. 224) uvádí, že „úroveň péče o pracovníky je jedním z nejeftivnějších nástrojů získávání a stabilizaci pracovníků, vytváření harmonických pracovních vztahů a tím i ovlivňování výkonu ve firmě“. Dále se uvádí, že zaměstnavatel má povinnost provádět opatření, jejichž cílem je odstranění příčin, které by mohly zaměstnance ohrozit na životě. Zaměstnavatel je povinen vytvořit pro své zaměstnance bezpečné pracovní prostředí a podmínky. Zaměstnavatelům musí jít v první řadě o to, aby zabránili vzniku pracovního úrazu nebo nemoci z povolání (Koubek, 2007).

## **1.3 Pracovnílékařské služby**

Šubrt a Tuček uvádějí, že se zákon naprosto zbytečně, komplikovaně, a zcela nesystematicky vyjadřuje, o tom, že pracovnílékařské služby jsou také zdravotní preventivní služby (Šubrt, Tuček, 2019). Zdraví při práci je obecně vnímáno jako nejvyšší stupeň tělesné, duševní a sociální pohody při práci (Šubrt, Tuček, 2019). Podle Šubrt a Tučka (2019) jsou PLS v České republice definovány jako „zdravotní služby preventivní, jejichž součástí je hodnocení vlivu pracovní činnosti, pracovního prostředí a pracovních podmínek na zdraví, provádění pracovnílékařských prohlídek, které jsou preventivními prohlídkami, a hodnocení zdravotního stavu za účelem posuzování zdravotní způsobilosti k práci, poradenství zaměřené na ochranu zdraví při práci a ochranu před pracovními úrazy, nemocemi z povolání a nemocí související s prací, školení v poskytování první pomoci a pravidelný dohled na pracovištích a nad výkonem práce“ (Šubrt, Tuček, s. 13 – 14, 2019). Smlouva

s poskytovatelem PLS musí být dle Šubrta a Tučka (2019, s. 81) „uzavřena zásadně pro všechny práce, nestanoví-li zákon jinak“.

Zaměstnavatel má možnost zajistit PLS vlastními zaměstnanci a to prostřednictvím „pracovněprávního nebo odborného vztahu“ (Šubrt, Tuček, 2019, s. 87). Týká se to však pouze zaměstnavatele, který je „dle zákona o zdravotních službách oprávněn poskytovat zdravotní služby v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru pracovní lékařství“ (Tomšej, 2020, s. 25).

Společnosti, které jsou zdravotními středisky mohou pro své zaměstnance zajišťovat pracovnělékařské služby prostřednictvím svých odborných zaměstnanců (Šubrt, Tuček, 2019).

Dle Šubrta a Tučka (2019) to v praxi funguje tak, že některé velké průmyslové společnosti zaměstnávají i své lékaře a další zdravotní personál v podobě zdravotních sester, kteří provádějí pracovnělékařské služby pro ostatní zaměstnance ve společnosti. Šubrt a Tuček (2019, s. 87–88) uvádí, že „zaměstnavatel je povinen zajistit odbornou nezávislost zaměstnanců, kteří jsou pověřeni prováděním pracovnělékařských služeb“. To znamená, že „žádný nadřízený vedoucí zaměstnanec nemůže ovlivňovat odbornou stránku provádění pracovnělékařských služeb a pochopitelně ani ovlivňovat závěry lékařských posudků, a to i kdyby byl manažer přímo nadřízen lékařům a střednímu zdravotnickému personálu“ (Šubrt a Tuček, 2019, s. 87–88).

#### **1.4 Vedení zdravotnických zařízení**

Dle Slouky (2017, s. 52) není zdravotní zařízení tzv. „izolovaný organismus, ale otevřený systém, který se při své existenci musí neustále přizpůsobovat změnám okolního světa i potřebám svých vlastních podsystémů“, protože „pravidelně prováděná analýza prostředí umožňuje zpětnou vazbou hodnotit efektivitu již provedených kroků, vyhnout se hrozbám, flexibilně reagovat na změny medicínské či změny trhu a predikovat budoucí nutné kroky k přizpůsobení ve vývoji“ (Slouka, 2017, s. 52).

Slouka (2017) uvádí, že díky mikroprostředí zdravotnického střediska by měly být odhaleny slibné směry pracoviště, momenty, které je třeba upravit nebo změnit, a taktéž je třeba odhalit chyby v provozu, anebo případně předejít některým nestrategickým krokům.

## 2 Právní zakotvení péče o zaměstnance

Péče o zaměstnance se rozděluje do tří kategorií – povinná, smluvní a dobrovolná. Přestože je péče o zaměstnance rozdělena do těchto kategorií, tak bude dál v textu pojednáváno pouze o péči povinné, která se stanovena státem.

Povinná péče o zaměstnance uvádí minimální úkony a standardy, které jsou zaměstnavatelé povinni vůči svým zaměstnancům splňovat. Její rozsah je upraven právními předpisy České republiky.

Listina základních práv a svobod (Usnesení č. 2/1993 Sb.) stanovuje „právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky a právo na ochranu zdraví“.

Podle zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.) § 224 odst. 1 jsou zaměstnavatelé povinni vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce, a pomocí dalších stanovených předpisů mají zajišťovat pro zaměstnance pracovnělékařské služby. Zaměstnavatel je dále povinen se podílet na odborném rozvoji zaměstnanců v podobě jejich „zaškolení a zaučení, prohlubování kvalifikace, zvyšování kvalifikace a musí zajistit absolventům škol odbornou praxi“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 227).

Dále dle zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb., § 236 odst. 1) má zaměstnavatel povinnost „umožnit zaměstnancům ve všech směnech stravování; tuto povinnost nemá vůči zaměstnancům vyslaným na pracovní cestu“. Opomenout se nesmí ani možnost odměnit zaměstnance ve výjimečných situacích. Zaměstnavatelé by měli být schopni vytvořit podmínky pro čerpání fondu sociálních a kulturních potřeb. Mají také povinnost zajistit úschovu osobních předmětů jejich zaměstnanců. Zákoník dále upozorňuje i na podrobnosti o zaměstnávání specifických skupin, a to zejména osob s fyzickým postižením, ale také mladistvých, žen a matek (Zákon č. 262/2006 Sb.).

V oblasti péče o zaměstnance se zákoník práce (Zákon č. 262/2006 Sb., § 101 a §108) zabývá bezpečností a ochranou zdraví při práci. Zaměstnavatelé mají povinnost „zajistit bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců při práci s ohledem na rizika možného ohrožení jejich života a zdraví“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 101 odst. 1). Dále je zákoník zavazuje k předcházení těchto rizik, k jejich vyhodnocování a případně k jejich minimalizaci nebo či k úplnému odstranění. Rovněž jsou

zaměstnavatelé povinni zajistit pro své zaměstnance školení (Zákon č. 262/2006 Sb.).

Ochraně zdraví při práci také upravuje zákon o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů. V oddílu 7 se uvádí, že zaměstnavatelé jsou povinni kategorizovat práce na základě „míry výskytu faktorů, které mohou ovlivnit zdraví zaměstnanců, a jejich rizikovosti pro zdraví se práce zařazují do čtyř kategorií“ (Zákon č. 258/2000 Sb., § 37 odst. 1).

Mezi další důležité povinnosti zaměstnavatelů v oblasti péče o zaměstnance patří to, aby pro uchazeče o zaměstnání byla poskytnuta vstupní pracovnělékařská prohlídka § 59 k poskytovateli pracovnělékařských služeb, s nímž mají zaměstnavatelé uzavřenou písemnou smlouvu § 57a (Zákon č. 373/2011 Sb.).

Dle vyhlášky č. 79/2013 Sb., o provedení některých ustanovení zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách podle § 6 uvádí, že „pracovnělékařské prohlídky se provádějí za účelem vyloučení nemocí, vad nebo stavů (...), které omezují nebo vylučují zdravotní způsobilost ke konkrétní práci“ (Vyhláška č. 79/2013 Sb., § 6). Mezi pracovnělékařské prohlídky patří „vstupní prohlídka, prohlídka periodická a prohlídka mimořádná, které se provádějí za účelem posouzení zdravotní způsobilosti ve vztahu k práci, výstupní prohlídka a lékařská prohlídka po skončení rizikové práce“ (Vyhláška č. 79/2013 Sb., §9, odst. 1, písmeno a, b, c).

Další důležitou částí v zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.) je čtvrtá část, která se zabývá pracovní dobou a dobou odpočinku (§ 78 až § 100). Týdenní pracovní doba je dle zákoníku práce stanovena na 40 hodin týdně. Pokud se jedná o zaměstnance, kteří pracují v podzemí při těžbě uhlí, rud a nerudných surovin, nebo pokud se jedná o zaměstnance s vícesměnným nebo nepřetržitým provozem, tak jejich týdenní pracovní doba činí 37,5 hodin týdně. Dále mají zaměstnanci s dvousměnným pracovním režimem stanovenou týdenní pracovní dobu na 38,75 hodin týdně (Zákon č. 262/2006 Sb., § 79).

Dle § 81 zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.), tak pracovní dobu rozvrhuje zaměstnavatel, který také určuje začátek a konec směny. Dále je zaměstnavatel povinen zajistit to, aby rozvržení daných směn „nebylo v rozporu s hledisky bezpečné a zdraví neohrožující práce“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 81, odst. 2). Dále

jasně stanovuje, že délka pracovní směny nesmí přesáhnout 12 hodin (Zákon č. 262/2006 Sb., § 83).

Dle zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.) je zaměstnavatel zavázán „poskytnout zaměstnanci nejdéle po 6 hodinách nepřetržité práce přestávku v práci na jídlo a oddech v trvání nejméně 30 minut“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 88, odst. 1). Zaměstnavatel je dále nucený „rozvrhnout pracovní dobu tak, aby zaměstnanec měl mezi koncem jedné směny a začátkem následující směny nepřetržitý odpočinek po dobu alespoň 11 hodin“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 90, odst. 1).

Zaměstnanci mají dle § 212 zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.) nárok na dovolenou minimálně 4 týdny v kalendářním roce. Zaměstnavatel je dále povinen podle zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.) „zaměstnanci určit tak, aby dovolenou vyčerpal v kalendářním roce, ve kterém zaměstnanci právo na dovolenou vzniklo, ledaže v tom zaměstnavateli brání překážky v práci na straně zaměstnance nebo naléhavé provozní důvody“ (Zákon č. 262/2006 Sb., § 218, odst. 1).

### **3 Charakteristika společnosti ŠKODA AUTO a.s. a jejích přístupů k péči o zdraví zaměstnanců**

ŠKODA AUTO a.s. (dále jen ŠA) je největší výrobcem automobilů v České republice. Má tři výrobní závody, a to v Mladé Boleslavi, v Kvasinách a ve Vrchlabí. Její hlavní sídlo se nachází v Mladé Boleslavi, kde se nachází také její největší výrobní závod. Od roku 1991 je ŠKODA AUTO a.s. součástí německého koncernu Volkswagen Group. Firma navazuje na historickou společnost Laurin & Klement.

Od roku 2020 je předseda představenstva Thomas Schäfer. K roku 2020 má ŠKODA AUTO a.s. přibližně 35 400 zaměstnanců.

#### **3.1 Služby pro zaměstnance v oblasti zdraví**

Firma je unikátní v tom, že jako jediný průmyslový podnik podporuje a zajišťuje zdravotní péči svým zaměstnancům prostřednictvím pracovnělékařských služeb, preventivních programů, rehabilitací, podporou duševního zdraví, ergonomií a dalšími benefity.

Dále je „společnost registrována jako poskytovatel zdravotních služeb ve 4 oborech: pracovní lékařství, všeobecné praktické lékařství a neurologie a v těchto odbornostech poskytuje zdravotní služby vlastními zaměstnanci. Ostatní zdravotní služby jsou pro zaměstnance zajišťovány externími poskytovateli na základě smluv o poskytování služeb, nebo na základě nájemních smluv v prostorách podniku“ (ON.1.015, s. 3, Interní dokumentace ŠA).

Zdravotní služby ve společnosti řídí vedoucí oddělení SG, „který připravuje a předkládá koncepční materiály pro strategická rozhodnutí společnosti v oblasti péče o zdraví zaměstnanců členu představenstva odpovědnému za oblast personalistiky“ (ON.1.015, s. 3, Interní dokumentace ŠA).

Vedoucí útvaru SG řídí a koordinuje spolupráci s odbory KOVO při řešení otázek ochrany zdraví zaměstnanců. Dále provádí spolupráci s podnikovými aktivitami v oblasti bezpečnosti práce (BOZP), ale jeho práci je také řešení krizových situací v rámci tzv. krizového štábu.

Vedoucí útvaru SG vykonává funkci „odborného zástupce poskytovatele zdravotních služeb a zastupuje společnost v jednáních se zástupci státní a veřejné



správy, s poskytovateli zdravotních služeb a s plátcí zdravotní péče (zdravotní pojišťovny)“ (ON.1.015, s. 3, Interní dokumentace ŠA).

### **3.2 Pracovnílékařské služby v ŠA**

ŠA zajišťuje pracovnílékařské služby „v souladu se zákonem č. 373/2011 Sb. lékaři PLS, a to vlastními zaměstnanci (§ 58a) nebo externími poskytovateli zdravotních služeb na základě uzavření písemné smlouvy (§ 54)“ (ON.1.015, s. 3, Interní dokumentace ŠA). Rozsah zdravotnických služeb, které poskytují externí dodavatelé jsou stanoveny po dohodě s odbory KOVO.

PLS jsou zaměstnancům poskytovány „v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako i v souladu s dalšími souvisejícími obecně závaznými právními předpisy a rozhodnutími Krajské hygienické stanice Středočeského kraje a Krajské hygienické stanice Královéhradeckého kraje ve věcech zařazení prací do kategorií“ (ON.1.015, s. 3, Interní dokumentace ŠA).

#### **Obsahem PLS je:**

1. Hodnocení zdravotního stavu zaměstnanců a osob, které se ucházejí o zaměstnání, dále také hodnocení vlivu pracovní činnosti nebo pracovního prostředí a pracovních podmínek na jejich zdraví, a především posouzení zdravotní způsobilosti k práci.
2. Poradenství, které se zaměřuje na ochranu zdraví při práci a na to, aby nedošlo k pracovnímu úrazu nebo k nemoci z povolání.
3. Dohled nad výkonem práce na pracovištích dle ustanovených podmínek.
4. Školení zaměstnanců v poskytování první pomoci.
5. Individuální zdravotní poradenství.
6. Individuální péče pro zaměstnance se zdravotním postižením. Pomoc při zpětném začlenění postiženého zaměstnance (nemoc, úraz) do pracovního procesu.
7. Péče pro zaměstnance, kteří vyjíždějí pracovním do zahraničí.
8. Poradenství v oblasti rehabilitace.

9. Dohled nad hygienickými podmínkami včetně provozu sanitárních zařízení, závodních stravovacích středisek a ubytovacích zařízení pro zaměstnance

(ON.1.015, Interní dokumentace ŠA).

Lékařské pracovní prohlídky a posouzení zdravotní způsobilosti k výkonu konkrétní práce se konají za účelem eliminace nemocí nebo vad/stavů, které omezují zdravotní způsobilost k práci.

### **3.2.1 Druhy pracovnělékařských prohlídek**

**Vstupní prohlídka** „se provádí za účelem zjištění, aby k výkonu práce v podmínkách se známou zdravotní náročností nebyla zařazena osoba ucházející se o zaměstnání, jejíž zdravotní způsobilost neodpovídá zařazení k předpokládané práci“ (ON.1.015, s. 4, Interní dokumentace ŠA).

**Periodická prohlídka** „se provádí za účelem zjištění včasné změny zdravotního stavu vzniklé v souvislosti se zdravotní náročností práce nebo stárnutím organismu, kdy další výkon práce by vedl k poškození zdraví posuzovaného zaměstnance, nebo k poškození zdraví jiných osob“ (ON.1.015, s. 5, Interní dokumentace ŠA).

**Mimořádná prohlídka** „se provádí za účelem zjištění zdravotního stavu posuzovaného zaměstnance v případě důvodného předpokladu, že došlo ke ztrátě nebo změně zdravotní způsobilosti k práci nebo pokud dojde ke zvýšení míry rizika již dříve zohledněného rizikového faktoru pracovních podmínek“ (ON.1.015, s. 5, Interní dokumentace ŠA).

**Výstupní prohlídka** „se provádí za účelem zjištění zdravotního stavu zaměstnance v době ukončení výkonu práce, a to s důrazem na zjištění takových změn zdravotního stavu, u kterých lze předpokládat souvislost se zdravotní náročností vykonávané práce“ (ON.1.015, s. 6, Interní dokumentace ŠA).  
Výstupní prohlídka „se provádí vždy před ukončením pracovněprávního nebo obdobného vztahu nebo při převedení na práci s nižší zdravotní náročností“ (ON.1.015, s. 6, Interní dokumentace ŠA).

**Následná prohlídka** „se provádí, pokud tak stanoví příslušný orgán ochrany veřejného zdraví nebo jiný právní předpis“ (ON.1.015, s. 6, Interní dokumentace ŠA).

### **3.3 Preventivní programy**

ŠA nabízí všem svým zaměstnancům širokou škálu preventivních programů. Dle ŠA se pracovní lékaři zaměřují i na odhalování civilizačních nemocí (ŠKODA Space, Preventivní programy, Interní dokumentace ŠA).

ŠA nabízí následující programy:

1. ŠKODA Check-up.
2. Rehabilitační cvičební programy.
3. Na plicích záležití.
4. Očkování proti COVID -19.
5. Očkování proti chřipce.
6. Očkování proti klíšťové encefalitidě.
7. Na cukru záležití.
8. Online poradna uLékaře.
9. Zdravá záda – back in play.
10. Ozdravný pitný režim.
11. Program pro mladou generaci, který je určen k odhalení rizikových faktorů a nevhodných návyků u mladé generace.
12. Psychosociální péče ve spolupráci s externími specialisty.
13. Rekondiční lázeňské pobyty

(ŠKODA Space, Preventivní programy, Interní dokumentace ŠA).

#### **3.3.1 Očkování proti COVID – 19**

Jedná se o poměrně nové téma, které v celém světě způsobilo spoustu opatření, nařízení a chaos. ŠA začala aktivně od konce dubna 2021 očkovat své nejstarší zaměstnance proti COVID – 19. Jak firma sama uvádí (ŠKODA Space, Očkování proti COVID-19, Interní dokumentace ŠA), tak „očkování je jedním z nejúčinnějších prostředků k omezení vzniku a šíření nákazy v populaci“.

„V minulosti se díky rozsáhlým očkovacím kampaním podařilo řadu infekčních onemocnění významně potlačit nebo zcela zlikvidovat (např. pravé neštovice,

přenosná dětská obrna). Čím vyšší je procento očkované populace, tím nižší je počet osob, které se mohou nakazit a onemocnění šířit dál“ (ŠKODA Space, Očkování proti COVID-19, Interní dokumentace ŠA).

Zaměstnanci, kteří mají ukončené očkování proti COVID-19, se nemusejí nechávat pravidelně testovat v rámci firmy na přítomnost viru SARS-CoV-2. Dále mají očkovaní zaměstnanci nárok na 300 bodů do Cafeterie, Benefitů ŠKODA AUTO a.s. Dále po dohodě s odbory KOVO mají zaměstnanci nárok na dva dny volna. Pokud volno nevyužijí, tak za každý nevyužitý den jim náleží odměna 2000 bodů do Cafeterie, Benefitů ŠKODA AUTO a.s.

### **3.3.2 Očkování proti chřipce**

Dle ŠA je chřipka „vysoce nakažlivé virové onemocnění a přenáší se kapénkami, které kolem sebe šíří nemocný člověk, nejčastěji mluvením, kašlem a kýčáním“ (ŠKODA Space, Očkování proti chřipce, Interní dokumentace ŠA).

ŠA upozorňuje své zaměstnance na možné následky chřipky, a to, že „chřipka přechází v zánět plic, zánět pohrudnice, může dojít i k zánětu srdečního svalu a dalším komplikacím“ (ŠKODA Space, Očkování proti chřipce, Interní dokumentace ŠA). ŠA každý rok klade důraz na očkování proti chřipce, protože chřipka může způsobit/způsobuje „dlouhodobou pracovní neschopnost, mnohdy trvalé následky na zdraví a může končit i úmrtím“ (ŠKODA Space, Očkování proti chřipce, Interní dokumentace ŠA).

Zaměstnanci, kteří se nechali očkovat v ordinacích pracovních lékařů, anebo na místech v závodě, kde probíhá dané očkování, dostanou 300 bodů na konto Cafeterie, Benefitů ŠKODA AUTO a.s. a jako malý dárek získávají navíc sluneční brýle.

Každoročně probíhá očkování proti chřipce na Administrativním Centru, Pentagonu, Česaně a různě na výrobních halách v závodě v Mladé Boleslavi.

### **3.3.3 Na plicích záleží**

Nově od 01.09.2021 se ŠA stala nekuřáckou společností a ve všech závodech, parkovištích a dalších prostorech, které vlastní, je zakázáno kouřit. Dle ŠA je kouření cigaret „závažný společenský problém, který kromě nemalých finančních

nákladů nese i zdravotní a bezpečnostní rizika“ (ŠKODA Space, Odvykání kouření, Interní dokumentace ŠA).

Podle statistik má ŠA cca 33 % zaměstnanců, kteří kouří pravidelně nebo občas (ŠKODA Space, Odvykání kouření, Interní dokumentace ŠA).

Oddělení SG ve spolupráci s organizací KOVO MB připravilo novou rozšířenou nabídku pro aktivní kuřáky. Program se jmenuje Na plicích záležití. Cílem je odstranit nebo významně snížit zdravotní rizika plynoucí z kouření cigaret. Dalším cílem je odstranit riziko pro možnost vzniku požárů a pomoci zaměstnancům s odstraněním nebo snížením závislosti na kouření cigaret (ŠKODA Space, Odvykání kouření, Interní dokumentace ŠA).

Zaměstnanci mají možnost využít konzultace s odbornými lékaři buď na Poliklinice ŠKODA nebo v Rychnově nad Kněžnou, případně také na Plicní klinice FNHK, která sídlí v Hradci Králové.

Konzultaci se smluvními lékaři/klinikami hradí zdravotní pojišťovna zaměstnance. Pokud si zaměstnanec zaplatí doporučenou nikotinovou léčbu v podobě Niquitin, Nicorette, ev. Champix v minimální hodnotě 4500 Kč v nasmlouvaných lékárnách, tj. Boleslavská lékárna s.r.o., Benu lékárna (Vrchlabí) a Benu lékárna Dobruška, obdrží slevu 3000 Kč (ŠKODA Space, Odvykání kouření, Interní dokumentace ŠA). ŠA dále uvádí že „po kontrolním vyšetření v ambulanci, pokud výsledky vyšetření prokážou nekuřáctví, obdrží zaměstnanec potvrzení, na jeho základě má možnost získat příspěvek od ZPŠ. Člen Odborů KOVO MB obdrží příspěvek 200,- Kč“ (ŠKODA Space, Odvykání kouření, Interní dokumentace ŠA).

### **3.4 Poliklinika ŠKODA**

ŠA má jako jediná společnost v České republice svoje vlastní zdravotnické zařízení (ŠKODA Space, Poliklinika ŠKODA, Interní dokumentace ŠA). Poliklinika ŠKODA se nachází u 3. brány a má svoje webové stránky – <https://poliklinika.skoda-auto.cz/>. ŠA pronajímá prostory externím lékařům, lékárně a optice, tudíž se na Poliklinice ŠKODA nachází pouze 3 ordinace, které spadají pod pracovnělékařské služby. Externí lékaři se dělí na praktiky, stomatology a na lékaře odborné.

Vedení SG sídli na již zmíněné Poliklinice, čímž je pádem útvar SG je odpovědný nejen za chod celé polikliniky, ale také za komunikaci s externími lékaři a za sdílení obsah a aktuality na webových stránkách dané polikliniky.

### **3.5 Ergonomie a fyziologie práce**

ŠA v oblasti ergonomie ve výrobě uvádí, že je to „interdisciplinární vědní obor, který se zabývá vztahem mezi člověkem, technickými prostředky a pracovním prostředím s cílem tento vztah optimalizovat ve prospěch člověka“ (ŠKODA Space, Ergonomie ve výrobě, Interní dokumentace ŠA).

Ergonomie v ŠA uvádí jako své cíle v prevenci před poškozením zdraví zaměstnanců z práce „vytváření nových pracovišť dle zásad ergonomie, zlepšení stávajících pracovišť dle zásad ergonomie, rozšíření základních znalostí ergonomie mezi všemi zaměstnanci, podpora zdraví na pracovištích a prevence zdravotních rizik“ (ŠKODA Space, Ergonomie ve výrobě, Interní dokumentace ŠA).

Dále se ergonomie v kancelářích zabývá „interakcí mezi člověkem a pracovním prostředím“ (ŠKODA Space, Ergonomie v kanceláři, autě, Interní dokumentace ŠA).

Cíle ergonomie v této oblasti jsou „přizpůsobení pracoviště tak, aby bylo pro jeho uživatele bezpečné a zároveň co nejvíce produktivní, rozložení pracovního prostředí je proto navrženo s ohledem na potřeby a fyzické možnosti člověka“ (ŠKODA Space, Ergonomie v kanceláři, autě, Interní dokumentace ŠA).

### **3.6 Podpora duševního zdraví**

ŠA podporuje své zaměstnance i po psychické stránce. Uvádí že „v dnešní uspěchané době se spíše zaměřujeme na svou tělesnou (fyzickou) stránku a na duševní oblast zapomínáme, nicméně duševní zdraví je nedílnou součástí našeho zdravotního stavu“ (ŠKODA Space, Na duši záleží, Interní dokumentace ŠA). Také říká, že duševní zdraví je „stav, který umožňuje lidem prožívat smysluplný život, štěstí a naplňující vztahy, uvědomovat si a realizovat vlastní potenciál, vypořádat se s normální životní stresovou zátěží, produktivně pracovat a přispívat k blahobytu společnosti“ (ŠKODA Space, Na duši záleží, Interní dokumentace ŠA).

ŠA svým zaměstnancům poskytuje bezplatné konzultace s psychologem a „ŠKODA Akademie nabízí vzdělávací programy zaměřené na preventivní péči o duševní a fyzické zdraví“ (ŠKODA Space, Na duši záleží, Interní dokumentace ŠA).

### **3.7 Rehabilitace – externí poskytovatelé**

ŠA svým zaměstnancům zajišťuje v jednotlivých výrobních závodech rehabilitační služby, které poskytují externí společnosti. Smluvní dodavatel služeb za Mladou Boleslav je REHA Centrum MB – EUC Premium. Externími poskytovateli služeb za Kvasiny jsou REHAGAMA s.r.o. a POP ART Fitness. Jako poslední dodavatel rehabilitačních služeb za Vrchlabí je Fitness Spektrum.

Od ledna roku 2016 mohou rehabilitační služby využít jak interní zaměstnanci ŠA, tak i zaměstnanci na mateřské a rodičovské dovolené (ŠKODA Space, Rehabilitace – externí poskytovatelé, Interní dokumentace ŠA).

### **3.8 Projekt ŠKOFIT**

Cílem projektu ŠKOFIT je „sružovat zaměstnance napříč firmou ŠKODA AUTO s myšlenkou a motivací podpořit je v aktivitách zlepšujících jejich fyzické a duševní zdraví“ (ŠKODA Space, ŠKOFIT, Interní dokumentace ŠA).

ŠKOFIT tým se zaměřuje na zapojení co nejvíce zaměstnanců do různorodých aktivit, které mají za cíl nabídnout jim zajímavý pohled na zdravý životní styl, zapojení se aktivně do sportovních výzev, najít si zajímavé informace např. o výzvách, které jsou zaměřené na podporu pro dobrou věc (dětské domovy aj.) (ŠKODA Space, ŠKOFIT, Interní dokumentace ŠA). Ke květnu 2021 má projekt ŠKOFIT celkem 1400 členů.

ŠKOFIT organizuje 2 druhy výzev – CSR a ostatní výzvy, které nejsou zaměřené na finanční podporu a společenskou odpovědnost, tzv. dlouhodobé výzvy např. bike, swim, run.

CSR projekty věnují určitou finanční částku na podporu vybrané organizace dle vysportovaného výsledku. Každý CSR projekt je zaměřený na nějakou výzvu. Například, když se jedná o CSR projekt pomáháme během, tak za každý uběhnutý kilometr přispěje Nadační fond ŠKODA AUTO 2 Kč na dobročinné účely. Tudiž

pokud se uběhne 15 000 km, tak Nadační fond ŠKODA AUTO vyplatí dané organizaci 30 000 Kč.

V minulosti se konaly tyto CSR výzvy:

1. výzva pro Diecézní charitu (leden, 2019),
2. ZIMA – Běžky (7.12.2018 – 31.3.2019),
3. ZIMA – Sjezd (7.12.2018 – 31.3.2019),
4. uklidíme Česko se ŠKOFITEM (1.4.2019 – 14.4.2019)
5. výzva Míčové sporty (1.6.2019 – 30.6.2019),
6. pomáháme během (8.2.2021 – 8.9.2021)

(ŠKODA Space, Výzvy, Interní dokumentace ŠA).

Ostatní výzvy se řídí dle ročních období. V zimě se konají výzvy jako běžky, lyže a další zimní sporty, v létě se konají výzvy jako swim, run, bike atd.



## **4 Empirický výzkum**

Cílem empirického výzkumu bylo v první řadě vytvoření a nasazení dotazníku zpětné vazby od zaměstnanců v rámci pracovnělékařských služeb, které ŠA poskytuje svým zaměstnancům. V druhé řadě bylo cílem výzkumu zhodnocení kvality a efektivity pracovnělékařských služeb a návrh na zlepšení. Dotazník byl sestavený na míru pro potřeby SAK (Spojená akreditační komise o.p.s.), aby zdravotní zařízení v oblasti pracovnělékařských služeb splňovalo další standard potřebné akreditace. Účel a náplň standartu spočívá v tom, že pacient zdravotního zařízení poskytuje dvě důležité formy zpětné vazby – hodnocení spokojenosti, stížnosti, pochvaly nebo se z vlastní iniciativy může vyjádřit ke kvalitě služeb, které byly pacientovi poskytnuty.

### **4.1 Metodologie empirického výzkumu**

Empirická data byla sbírána formou dotazníku (viz. příloha 1), který byl pro všechny ordinace stejný. Respondenti v dotazníkovém šetření byli tázáni na otázky ohledně chování a přístupu pracovního lékaře a zdravotní sestry, ale také ohledně čistoty ordinace, kontaktování ordinace, nalezení ordinace, celkové spokojenosti a návrhů na zlepšení poskytovaných služeb. V každé ordinaci pracovního lékaře se nachází QR kód. Dotazník pro každou ordinaci byl opatřen specifickým QR kódem, který si zaměstnanec mohl naskenovat pomocí svého mobilního telefonu, načetl se mu dotazník a následně mohl anonymně vyplnit hodnocení dané ordinace. Vzhledem k financím a k pandemické situaci v České republice byl dotazník pomocí daných QR kódů nasazen velmi pozdě a jeho spuštění proběhlo až v první polovině září 2021.

Jelikož v době šetření probíhala odstávka výrobního procesu kvůli pandemii COVID-19 a data ze šetření byla za měsíc a půl sbírání velmi nízká, dospělo oddělení SG k závěru, že se daný dotazník umístí i na zaměstnanecký portál ŠKODA Space přes přímý odkaz. Zaměstnanci byli na tuto skutečnost upozorněni a byli vyzváni k dobrovolnému vyplnění dotazníku. Respondenti hodnotili služby svého daného praktického lékaře v rozmezí maximálně dva roky zpátky. Nejvíce bylo respondentů, kteří navštívili ordinaci pracovnělékařských služeb 0-1 rok zpět a menší část respondentů byla v rozmezí 1-2 roky zpět. V oblasti časové návštevnosti

nejsou data zakreslená. Každá ordinace má jiný počet respondentů, jelikož je 14 stálých pracovních ordinací a každá ordinace má jiný počet pacientů.

Cílová skupina respondentů byli zaměstnanci ŠKODA AUTO a.s., jelikož všichni zaměstnanci musí navštěvovat pracovního lékaře kvůli pracovním prohlídkám. Na dotazník spokojenosti odpovědělo 705 zaměstnanců.

## 4.2 Výsledky dotazníkového šetření

Empirická data byla sbírána na vzorku 705 respondentů, konkrétně tedy zaměstnanců ŠA. Počet odpovědí na ordinaci se liší, jelikož některá pracovnělékařská ordinace je navštěvovaná více a některá méně. Vzhledem k odstávce ve výrobě kvůli pandemii COVID–19 jsou některé ordinace využívány méně.

## 5 Vyhodnocení výzkumu kvality a efektivity pracovnělékařské péče

### Otázka č. 1: Měl/a jste problém najít ordinaci lékaře?

Z odpovědí na první otázku plyne, že 92,20 % (650) zaměstnanců nemá komplikace s nalezením ordinace v závodech ŠA.

*Tab. 1: Počet odpovědí*

Možnosti odpovědí	Podíl
Ne	92,20 % (650)
Ano	7,80 % (55)
<b>Celkový součet</b>	<b>100,00 % (705)</b>

Důležité je zmínit, že 7,80 % (55) zaměstnanců stále má problém s nalezením ordinací.

Týká se to především následujících ordinací pracovních lékařů.

**Tab. 2: Souhrn ordinací s problémem najít ordinaci**

1. otázka Ordinace	Možnosti odpovědí Ano
Ordinace M1	13
Ordinace M17	11
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	9
Ordinace C30	5
Ordinace C21	4
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	3
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	2
Ordinace M13	2
Ordinace H2	2
Ordinace Kvasiny 2	1
Ordinace Kvasiny 1	1
Ordinace Vrchlabí	1
Ordinace ŠPC Řepov	1
<b>Celkový součet</b>	<b>55</b>

V tabulce 2 je znázorněno, že nejvíce zaměstnanců hodnotí jako špatně označenou ordinaci M1, M17 a ordinaci na Poliklinice ŠKODA č. 227.

#### **Otázka č. 2: Byl/a jste spokojen/a s chováním a přístupem lékaře?**

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala celkovou nespokojenost a 5 hvězdiček naprostou spokojenost.

**Tab. 3: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 2**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace C21	4,90
Ordinace M1	4,90
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,85
Ordinace Kvasiny 3	4,77
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,73
Ordinace ŠPC Řepov	4,71
Ordinace H2	4,52
Ordinace Kvasiny 2	4,50
Ordinace C30	4,50
Ordinace Kvasiny 1	4,31
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,15
Ordinace Vrchlabí	3,81
Ordinace M13	3,43
Ordinace M17	3,08
<b>Celkový součet</b>	<b>4,38</b>

Z výše uvedené tabulky 3 plyne, že respondenti nebyli spokojeni s lékařem v ordinaci M17, kde ordinace obdržela průměrnou zjištěnou hodnotu 3,08\* z celkových 5\*. Další nejhůře hodnocená ordinace pracovního lékařství je M13. Ordinace získala průměrnou hodnotu spokojenosti 3,43\* z 5\*. S vyšším průměrným počtem nespokojených pacientů se umístila ordinace Vrchlabí, kde bylo získáno 3,81\* z 5\*.

Naopak nejlépe hodnocené ordinace v rámci chování a přístupu lékaře byly: C21, M1 a Poliklinika ŠKODA č.217.

Průměrná celková spokojenost s chováním a přístupem lékaře ve všech ordinacích dosahovala 4,38\* z 5\*.

### Otázka č. 3: Byl/a jste spokojen/a s chováním a přístupem zdravotní sestry?

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala celkovou nespokojenost a 5 hvězdiček naprostou spokojenost.

**Tab. 4: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 3**

Ordinace	Průměrné hodnocení
Ordinace M1	4,91
Ordinace Kvasiny 3	4,90
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,89
Ordinace Kvasiny 2	4,88
Ordinace ŠPC Řepov	4,86
Ordinace H2	4,84
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,77
Ordinace C21	4,73
Ordinace M13	4,72
Ordinace C30	4,69
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,55
Ordinace Kvasiny 1	4,44
Ordinace M17	4,14
Ordinace Vrchlábí	3,63
<b>Celkový součet</b>	<b>4,67</b>

Z výše uvedené tabulky 4 plyne, že zaměstnanci byli nejvíce nespokojeni s chováním a přístupem zdravotní sestry v ordinaci Vrchlábí, kde bylo průměrné hodnocení spokojenosti 3,63\* z možných 5\*.

Ve zbylých 13 ordinacích pracovního lékaře se průměrné hodnocení spokojenosti pohybovalo nad 4\* z 5\*.

Celkové průměrné hodnocení spokojenosti s přístupem a chováním zdravotní sestry dosahovala až 4,67\* z 5\*. Když se porovná celková spokojenost s pracovními lékaři a zdravotními sestrami, dospěje se k závěru, že zaměstnanci jsou o něco spokojenější se zdravotními sestrami než se samotnými lékaři.

#### Otázka č. 4: Měl/a jste důvěru k ošetřujícímu lékaři?

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala naprostou nedůvěru, 5 hvězdiček maximální důvěru.

Tab. 5: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 4

Ordinace	Průměrné hodnocení
Ordinace C21	4,90
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,81
Ordinace M1	4,79
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,69
Ordinace Kvasiny 3	4,64
Ordinace ŠPC Řepov	4,57
Ordinace C30	4,38
Ordinace Kvasiny 2	4,38
Ordinace H2	4,35
Ordinace Kvasiny 1	4,13
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,00
Ordinace Vrchlabí	3,75
Ordinace M13	3,61
Ordinace M17	2,91
<b>Celkový součet</b>	<b>4,31</b>

Z výše uvedené tabulky 5 plyne, že respondenti nebyli spokojeni a nemají důvěru k lékaři především v ordinaci M17, průměrné hodnocení spokojenosti bylo pouze 2,91\* z celkových 5\*. Vzhledem k hodnocení ostatních ordinací pracovnílékařských služeb je to velice málo.

S vyšším průměrným počtem nespokojených zaměstnanců se umístila opět ordinace M13 a ordinace Vrchlabí.

Nejlepší hodnocení bylo opět získáno pro ordinaci C21, Poliklinika ŠKODA č.217 a M1.

Otázka č. 2 a č. 4 ohledně spokojenosti s chováním a přístupem lékaře a důvěře k lékaři je zatím vyhodnocena dle šetření velice podobně.

#### Otázka č. 5: Byl/a jste spokojen/a se srozumitelností podávaných informací?

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala celkovou nespokojenost a 5 hvězdiček naprostou spokojenost.

**Tab. 6: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 5**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,89
Ordinace C21	4,87
Ordinace M1	4,87
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,75
Ordinace Kvasiny 3	4,74
Ordinace Kvasiny 2	4,58
Ordinace C30	4,55
Ordinace H2	4,45
Ordinace ŠPC Řepov	4,43
Ordinace Kvasiny 1	4,31
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,15
Ordinace Vrchlabí	4,06
Ordinace M13	3,94
Ordinace M17	3,26
<b>Celkový součet</b>	<b>4,44</b>

Z výše uvedené tabulky 6 plyne, že ordinace, ve které se nesrozumitelně předávají informace, je dle respondentů opět M17 a M13. Tyto ordinace jako jediné dosahují průměrného hodnocení přes 3\* z možných 5\*, zbylé ordinace mají průměrné hodnocení nad 4\*.

Dle celkového průměrného hodnocení si ordinace vedou podstatně dobře, dosahují až 4,44\*.

#### **Otázka č.6: Byly Vaše dotazy zodpovězeny?**

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička znamenala, že otázky nebyly vůbec zodpovězené a 5 hvězdiček znamenalo, že všechny dotazy byly zodpovězeny.

**Tab. 7: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 6**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,93
Ordinace C21	4,90
Ordinace Kvasiny 2	4,88
Ordinace Kvasiny 3	4,85
Ordinace M1	4,82
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,79
Ordinace ŠPC Řepov	4,64
Ordinace C30	4,59
Ordinace H2	4,52
Ordinace Kvasiny 1	4,38
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,35
Ordinace Vrchlabí	4,06
Ordinace M13	4,04
Ordinace M17	3,36
<b>Celkový součet</b>	<b>4,50</b>

Z výše uvedené tabulky 7 plyne, že zaměstnanci ŠA mívají často otázky ohledně pracovnělékařských prohlídek. Otázkou zůstává, zda jsou jejich otázky zodpovězeny a zda dostávají potřebné informace. Z rozboru ordinací je patrné, že na otázky zaměstnanců nejhůře reaguje ordinace M17. Zbytek ordinací si vede v daném směru uspokojivě.

#### **Otázka č. 7: Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou v ordinaci lékaře?**

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala celkovou nespokojenost a 5 hvězdiček naprostou spokojenost.



**Tab. 8: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 7**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,93
Ordinace M1	4,93
Ordinace Kvasiny 2	4,88
Ordinace Kvasiny 3	4,87
Ordinace C21	4,86
Ordinace ŠPC Řepov	4,86
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,84
Ordinace C30	4,81
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,80
Ordinace H2	4,74
Ordinace Kvasiny 1	4,63
Ordinace Vrchlabí	4,50
Ordinace M13	4,30
Ordinace M17	4,29
<b>Celkový součet</b>	<b>4,73</b>

Z výše uvedené tabulky 8 plyne, že čistota ve zdravotním prostředí je velmi důležitá, a to především v momentální pandemické situaci. Zdravotní personál by měl klást velký důraz na udržování čistoty.

Všeobecně si zdravotníci udržují čistotu v ordinacích pracovního lékařství a výsledky této otázky dopadly nad míru uspokojivě. Celkové průměrné hodnocení spokojenosti zaměřené na čistotu bylo 4,73\* z celkových 5\*. Otázka č. 7 je zatím nejlépe hodnocena dle spokojenosti s ordinacemi ze všech dosavadních otázek.

#### **Otázka č. 8: Pokud jste se snažil/a ordinaci kontaktovat, jak byste ohodnotil/a přístup?**

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička znamenala naprosto nevyhovující přístup, 5 hvězdiček vynikající přístup.

**Tab. 9: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 8**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,89
Ordinace C21	4,83
Ordinace M1	4,79
Ordinace Kvasiny 3	4,77
Ordinace Kvasiny 2	4,75
Ordinace H2	4,69
Ordinace C30	4,65
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,64
Ordinace ŠPC Řepov	4,57
Ordinace Kvasiny 1	4,19
Ordinace M13	4,19
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	3,90
Ordinace M17	3,42
Ordinace Vrchlabí	3,19
<b>Celkový součet</b>	<b>4,46</b>

Mimo jiné je důležitou otázkou také, zda je možné se do ordinace lékařů dovolat, anebo zda je to nadlidský úkol.

Z výše uvedené tabulky 9 bylo pojednáváno o tom, jak si dané ordinace pracovních lékařů vedli v této oblasti. Z šetření bylo zjištěno, že největší problém kontaktovat ordinaci mají zaměstnanci v ordinaci Vrchlabí, M17 a v Poliklinice ŠKODA č.227, u zbytku ordinací převažuje lepší průměr spokojenosti.

#### **Otázka č. 9: Jak byste ohodnotil/a celkovou spokojenost s návštěvou ordinace?**

Ordinace byly hodnoceny na škále od 1 do 5 hvězdiček s tím, že 1 hvězdička představovala celkovou nespokojenost a 5 hvězdiček naprostou spokojenost.

**Tab. 10: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 9**

<b>Ordinace</b>	<b>Průměrné hodnocení</b>
Ordinace M1	4,87
Ordinace C21	4,86
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.217	4,85
Ordinace Kvasiny 3	4,79
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.269	4,68
Ordinace Kvasiny 2	4,58
Ordinace ŠPC Řepov	4,57
Ordinace C30	4,51
Ordinace H2	4,50
Ordinace Kvasiny 1	4,31
Ordinace Poliklinika ŠKODA č.227	4,15
Ordinace M13	3,78
Ordinace Vrchlabí	3,69
Ordinace M17	3,14
<b>Celkový součet</b>	<b>4,4</b>

Respondenti šetření jsou nejvíce spokojeni s ordinací:

- ordinace M1,
- ordinace C21,
- ordinace Poliklinika ŠKODA č.217,
- ordinace Kvasiny 3,
- ordinace Poliklinika ŠKODA č.269,
- ordinace Kvasiny 2.

Respondenti šetření jsou nejméně spokojeni s ordinací:

- ordinace M17.

Zbytek ordinací, které nebyly zařazeny do kategorie nejlépe hodnocena/nejhůře hodnocena, tak spadají do kategorie lepší průměr/průměr. V těchto ordinacích nejsou nějaké zvláštní výkyvy špatného a dobrého hodnocení. Každopádně z výzkumu je patrné, že ze všech úhlů pohledu, je nejhůře hodnocena ordinace M17.

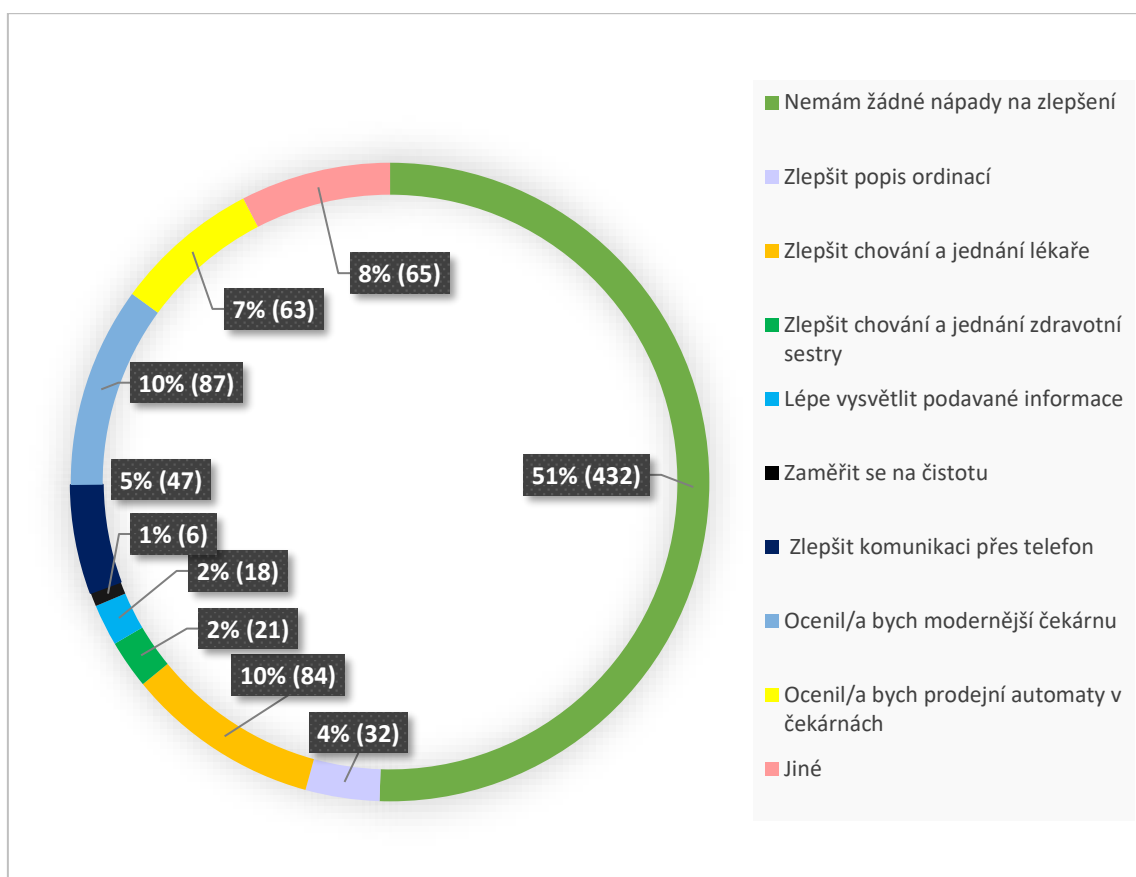
### **Otázka č. 10: Máte nějaké nápady na zlepšení našich služeb?**

Respondenti vycházeli z 10 možných odpovědí. Zaměstnanci buď žádné nápady na zlepšení pracovnělékařských služeb neměli, nebo vybrali ty, které jim byly nabídnuty

jako východisko, anebo měli prostor pro své vlastní nápady ke zlepšení dosavadních služeb.

Škála možného výběru odpovědi byla v dotazníku k 10. otázce následující:

- nemám žádné nápady na zlepšení,
- zlepšit popis ordinací,
- zlepšit chování a jednání lékaře,
- zlepšit chování a jednání zdravotní sestry,
- lépe vysvětlit podávané informace,
- zaměřit se na čistotu,
- zlepšit komunikaci přes telefon,
- ocenil/a bych modernější čekárnu,
- ocenil/a bych prodejní automaty v čekárnách,
- jiné.



**Obr. 1: Nápady na zlepšení**

Z výše uvedeného grafu 1 plyne, že zhruba 51 % (432) respondentů nemá žádné nápady na zlepšení pracovnělékařských služeb. 10 % (84) zaměstnanců nejvíce stojí o zlepšení a chování lékaře a taktéž 10 % (87) zaměstnanců by chtělo modernější čekárnu. 7 % (63) by stálo o prodejní automaty v čekárnách.

Jiné nápady na zlepšení poskytovaných služeb mělo až 8 % (65) zaměstnanců.

Jak již bylo zmíněno, tak 10 % (84) zaměstnanců by ocenilo zlepšení přístupu lékaře. Až 45 % (38) zaměstnanců, kteří hlasovali pro zlepšení chování lékaře, tak volilo ordinaci M17 a 25 % (21) případů volilo ordinaci M13.

Modernější čekárnu by chtělo 10 % (87) respondentů. Jedná se o ordinaci M17, Polikliniku ŠKODA č.269 a ordinaci C21.

Prodejní automaty v čekárnách pracovnělékařské ordinace by chtělo 7 % (63) zaměstnanců. Především se jedná o ordinaci C30 a C21.

Respondenti měli prostor pro psaní svých nápadů na možné zlepšení kvality či efektivity v daných ordinacích. Celkem 8 % (65) zaměstnanců se rozhodlo tuto kolonku využít pro své nápady a názory.

Mezi nápady se vyskytlo:

- kratší čekací doby v čekárnách (9),
- odhlučnění dveří ordinace a bezbariérové dveře (8),
- elektronický výpis z lékařské dokumentace od obvodního lékaře (7),
- zvětšení stísněné čekárny (4),
- zlepšení popisu ordinací (3),
- důkladnější pracovnělékařská prohlídka (1),
- virtuální očkovací průkaz na všechny očkování (1),
- vyhrazená parkovací místa pro návštěvníky ordinace s omezenou časovou platností (1),
- poskytování pracovnělékařských služeb i pro zaměstnance v Praze (1),
- možnost potvrzení pracovním lékařem pracovní neschopnost pro zaměstnance z jiných krajů, kteří bydlí na ubytovně nebo v pronájmu (1).

## **5.1 Shrnutí výsledků výzkumu a návrh opatření zaměřených na zlepšení lékařské péče**

Dle šetření v oblasti spokojenosti s pracovnělékařskými službami ve společnosti ŠKODA AUTO a.s. bylo zjištěno, že ordinace pracovního lékařství si celkově vedou dobře a že odvádějí kvalitní práci. Dle výzkumu je znatelné, že kvalita poskytovaných služeb je na velmi vysoké úrovni a zaměstnanci mají obrovské benefity v oblasti zdraví. Zaměstnavatel poskytuje nadstandardní péči a mnoho jiných podniků nemůže ŠA v tomto ohledu konkurovat. ŠA představuje jediný podnik, který má své vlastní zdravotní zařízení. I přesto, že péče o zaměstnance je skutečně kvalitní, tak i zde bylo zjištěno, že je důležité navrhnout nápady na zlepšení, protože je stále potřeba zlepšovat/zdokonalovat některé aspekty.

Každá ordinace pracovnělékařských služeb by měla být lépe označená. Skutečnost vypovídá o tom, že pro nové zaměstnance může být velice matoucí se vyznat ve výrobních závodech a nalézt ordinaci svého pracovního lékaře.

Bylo rovněž zjištěno, že někteří pracovní lékaři nedodržují objednávací doby na prohlídky a zaměstnanci v čekárnách stráví daleko více času, než by měli.

Zaměstnanci by ocenili, kdyby byly dveře lékařů daleko více odhlučněné a oni měli více soukromí.

Oddělení zdravotních služeb by se mohlo zamyslet, zda by návrhy, které zaměstnanci poskytli v rámci dotazování, stály za realizaci v následujícím období. Jedná se o elektronický výpis ze zdravotní dokumentace od svého praktického lékaře. Výhody pro elektronické výpisy by spočívaly v tom, že by zaměstnanci nemuseli chodit ke svému obvodnímu lékaři a pracovní lékař by měl rychleji přístup ke zdravotní dokumentaci zaměstnance. Nevýhody spočívají v tom, že by obvodní lékaři museli investovat do elektronického podpisu. Bez elektronického podpisu není dokument validní a hrozilo by zfalšování ze strany zaměstnance.

Další návrh představuje zavedení virtuálního očkovacího průkazu pro všechna očkování, a nejen ta covidová. Výhody spočívají v tom, že by zaměstnanci měli přehled o svých očkováních. Nevýhody by spočívaly v tom, že pracovní lékař nemá úplnou zdravotní dokumentaci zaměstnance a očkování, která by nedoložil pracovnímu lékaři by nebylo součástí virtuálního očkovacího průkazu.

Dále by mohlo být užitečné, kdyby pro zaměstnance z jiných krajů, kteří bydlí na ubytovně/v pronájmu bylo možné, aby jim jejich pracovní lékař mohl potvrdit pracovní neschopnost. Pracovní lékař ze zákona nemá pravomoc uznávat pracovní neschopnost zaměstnance. Jediná možnost, jak tento bod uskutečnit, je podání návrhu na změnu na příslušné orgány ČR.

Z šetření také vyplývá, že nejvíce by se měla začít řešit situace v ordinacích M17 a M13. Z výzkumu bylo zjištěno, že lékař v ordinaci M17 nepřístupuje ke svým pacientům optimálně a je zaznamenáno poměrně velké množství stížností. V tomto případě by bylo žádoucí navrhnout jeho nadřízenému orgánu provedení předčasného hodnotícího rozhovoru, upozornit na špatné hodnocení a domluvit se na potřebných zlepšeních. Lékaři by mohlo být rovněž doporučeno absolvovat školení v oblasti komunikace s pacienty. Za 3–6 měsíců by se opět měla udělat kontrola šetření dané ordinace a posoudit, zda došlo ke zlepšení, nebo zda stížnosti dále přetrvávají, která by bylo ideální řešit pomocí radikálního opatření.

Obdobný postup by měl být navržen i pro ordinaci M13. V této ordinaci je počet stížností podstatně menší než u předchozí ordinace, ale stále je zde relativně co zlepšovat. Doporučení pro ordinaci M13 je, se zaměřit na konkrétní otázky výzkumu, které byly zcela neuspokojivé, jako je například doba stráveného času v čekárnách, zlepšení chování a přístupu lékaře a srozumitelnost podávaných informací.

## Závěr

Cílem práce bylo vytvoření a ověření dotazníku zaměřeného na analýzu kvality a efektivity pracovnělékařské péče o zdraví zaměstnanců ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.. Dotazník byl sestavený na míru pro potřeby SAK (Spojená akreditační komise o.p.s.).

Teoretické kapitoly pojednávaly o přehledu aktuálních poznatků a o přístupech spojených s péčí o zaměstnance na jejich fyzické i duševní zdraví.

Empirický výzkum proběhl formou dotazníkového šetření na vzorku 705 respondentů. Z výzkumu vyplynuly následující klíčové poznatky, jako například, že kvalita poskytovaných služeb v ŠA je na velmi vysoké úrovni, ordinace, ve kterých by se mělo zavést nějaké opatření, je M17 a M13, že každá ordinace pracovnělékařských služeb by měla být lépe označená a někteří pracovní lékaři nedodržují objednávací doby na zdravotní prohlídky.

Na základě výzkumných zjištění byla navržena následující praktická doporučení:

- označit lépe ordinace pracovnělékařských služeb,
- zkrátit dobu čekání pacientů v ordinacích, kde zaměstnanci stráví více času, než by měli,
- odhlučnění dveří ordinací,
- akceptace elektronických výpisů ze zdravotní dokumentace od praktického lékaře zaměstnance (zde by to ovšem vyžadovalo podání podnětu na příslušné legislativní orgány, nejlépe ve spolupráci s dalšími velkými organizacemi),
- zavést virtuální očkovací průkaz pro všechny druhy očkování,
- uznání pracovní neschopnosti pracovním lékařem zaměstnance,
- uskutečnit předčasné hodnotící rozhovory ordinace M17 a M13.

Výsledky výzkumu využije oddělení SG za účelem zkvalitnění a zvýšení efektivity pracovnělékařské péče, ale také pro potřeby akreditační komise, aby pracovnělékařská péče získala další standard potřebné akreditace. Použitý dotazník se osvědčil jako vhodný nástroj vyhodnocování kvality a efektivity poskytovaných PLS. Oddělení SG počítá s jeho dalším využíváním.



## Seznam literatury

ARMSTRONG, Michael. *Armstrong's handbook of human resource management practice*. 13th edition. London: Kogan Page, 2014. ISBN 978-0-7494-6964-1.

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

DRUCKER, Peter Ferdinand a Joseph A. MACIARIELLO. *Drucker na každý den: 366 zamyšlení a podnětů, jak dělat správné věci*. Praha: Management Press, 2006. Knihovna světového managementu. ISBN 80-7261-140-2.

KOČIANOVÁ, Renata. *Personální řízení: východiska a vývoj*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3269-5.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-168-3.

KOUBEK, Josef. *Personální práce v malých a středních firmách*. 4., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3823-9.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 5., rozš. a dopl. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-288-8.

NESČÁKOVÁ, Libuše. *Pracovní právo pro neprávnický: rozbor vybraných ustanovení, praktická aplikace, vzory a příklady*. Praha: Grada, 2012. ISBN 9788024776514.

SLOUKA, David. *Vedení a marketing malých zdravotnických zařízení: příručka pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0469-7.

ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2016. Manažer. ISBN 978-80-247-5870-1.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Organizační norma č. ON.1.015, 2015.

ŠUBRT, Bořivoj a Milan TUČEK. *Pracovnělékařské služby: povinnosti zaměstnavatelů a lékařů*. 4. aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, 2019. Práce, mzdy, pojištění. ISBN 978-80-7554-233-5.

TOMŠEJ, Jakub. *Pracovnělékařské služby*. 3. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2020. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-646-7.

2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>.

258/2000 Sb. Zákon o ochraně veřejného zdraví. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-258>.

262/2006 Sb. Zákoník práce. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

372/2011 Sb. Zákon o zdravotních službách. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-372>.

373/2011 Sb. Zákon o specifických zdravotních službách. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-373>.

79/2013 Sb. Vyhláška o pracovnělékařských službách a některých druzích posudkové péče. Zákony pro lidi – Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 16.10.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-79>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Pracovnělékařské služby. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/pracovnelekarske-sluzby>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Preventivní programy. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2020 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/preventivni-programy>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Očkování proti COVID-19. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/ockovani-proti-covid-19>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Očkování proti chřipce. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/ockovani-proti-chripce>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Odvykání kouření. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/odvykani-koureni>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Poliklinika ŠKODA. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/poliklinika-skoda>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Ergonomie ve výrobě. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/ergonomie-ve-v%C3%BDrob%C4%9B>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Ergonomie v kanceláři a autě. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/ergonomie-v-kancel%C3%81%C5%98i-a-aut%C4%9A>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Na duši záleží. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: [https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/na\\_dusi\\_zalezi](https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/na_dusi_zalezi).

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Rehabilitace – externí poskytovatelé. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/rehabilitace-externi-poskytovatele>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, ŠKOFIT. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/skofit>.

ŠKODA AUTO a.s. – Interní dokumentace, Výzvy. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-29]. Dostupné z: ŠKOFIT. ŠKODA Space [online]. Mladá Boleslav, 2021 [cit. 2021-10-12]. Dostupné z: <https://eportal.skoda.vwg/b2eportal/group/health-care/vyzvy>.

## Seznam obrázků a tabulek

### Seznam obrázků

Obr. 1: Nápady na zlepšení.....	35
---------------------------------	----

### Seznam tabulek

Tab. 1: Počet odpovědí .....	25
Tab. 2: Souhrn ordinací s problémem najít ordinaci .....	26
Tab. 3: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 2 .....	27
Tab. 4: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 3 .....	28
Tab. 5: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 4 .....	29
Tab. 6: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 5 .....	30
Tab. 7: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 6 .....	31
Tab. 8: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 7 .....	32
Tab. 9: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 8 .....	33
Tab. 10: Průměrné hodnocení ordinací dle otázky č. 9 .....	34

## **Seznam příloh**

Příloha 1 Dotazník hodnocení spokojenosti s ordinacemi pracovníků lékařských služeb .....	45
---	----

## Příloha 1 Dotazník hodnocení spokojenosti s ordinacemi pracovnílékařských služeb

1 Měl/a jste problém najít ordinaci lékaře?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ano  Ne

2 Byl/a jste spokojen/a s chováním a přístupem lékaře?

Nápověda k otázce: *1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a*

☆☆☆☆☆  / 5

3 Byl/a jste spokojen/a s chováním a přístupem zdravotní sestry?

Nápověda k otázce: *1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a*

☆☆☆☆☆  / 5

4 Měl/a jste důvěru k ošetřujícímu lékaři?

Nápověda k otázce: *1\* znamená neměl/a 5\* znamená měl/a*

☆☆☆☆☆  / 5

5 Byl/a jste spokojen/a se srozumitelností podávaných informací?

Nápověda k otázce: *1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a*

☆☆☆☆☆  / 5

6 Byly Vaše dotazy zodpovězeny?

Nápověda k otázce: *1\* znamená nebyly zodpovězeny, 5\* znamená byly zodpovězeny*

☆☆☆☆☆  / 5

## 7 Jak jste byl/a spokojen/a s čistotou v ordinaci lékaře?

Nápověda k otázce: 1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a

☆☆☆☆☆  / 5

## 8 Pokud jste se snažil/a ordinaci kontaktovat, jak byste ohodnotil/a přístup?

Nápověda k otázce: 1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a

☆☆☆☆☆  / 5

## 9 Jak byste ohodnotil/a celkovou spokojenost s návštěvou ordinace?

Nápověda k otázce: 1\* znamená nespokojen/a, 5\* znamená velmi spokojen/a

☆☆☆☆☆  / 5

## 10 Máte nějaké nápady na zlepšení našich služeb?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nemám žádné nápady na zlepšení              | <input type="checkbox"/> Zlepšit popis ordinací | <input type="checkbox"/> Zlepšit chování a jednání lékaře | <input type="checkbox"/> Zlepšit chování a jednání zdravotní sestry |
| <input type="checkbox"/> Lépe vysvětlit podávané informace           | <input type="checkbox"/> Zaměřit se na čistotu  | <input type="checkbox"/> Zlepšit komunikaci přes telefon  | <input type="checkbox"/> Ocenil/a bych modernější čekárnu           |
| <input type="checkbox"/> Ocenil/a bych prodejní automaty v čekárnách |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Jiné <input type="text"/>                   |   |   |   |

## ANOTAČNÍ ZÁZNAM

<b>AUTOR</b>	Vendula Petřlová		
<b>STUDIJNÍ PROGRAM/OBOR/SPECIALIZACE</b>	6208R190 Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů		
<b>NÁZEV PRÁCE</b>	Péče o zdraví zaměstnanců ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.		
<b>VEDOUCÍ PRÁCE</b>	doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.		
<b>KATEDRA</b>	KRLZ – Katedra řízení lidských zdrojů	<b>ROK ODEVZDÁNÍ</b>	2021
<b>POČET STRAN</b>	49		
<b>POČET OBRÁZKŮ</b>	1		
<b>POČET TABULEK</b>	10		
<b>POČET PŘÍLOH</b>	1		
<b>STRUČNÝ POPIS</b>	<p>Práce se zabývá pracovnílékařskými službami ve společnosti ŠKODA AUTO a.s., téma se zaměřuje na péči o zdraví zaměstnanců v dané společnosti.</p> <p>Cílem práce bylo vytvoření a vyhodnocení dotazníku zaměřeného na analýzu kvality a efektivity pracovnílékařské péče o zdraví zaměstnanců v ŠA.</p> <p>Způsob řešení bylo pomocí dotazníkového šetření na vzorku 705 respondentů.</p> <p>Hlavní zjištění bylo, že každá ordinace pracovnílékařských služeb by měla být lépe označená. Někteří pracovní lékaři nedodržují objednací doby na prohlídky a zaměstnanci v čekárnách stráví daleko více času, než by měli. Zaměstnanci by ocenili, kdyby byly dveře lékařů daleko více odhlučněné a měli více soukromí.</p>		
<b>KLÍČOVÁ SLOVA</b>	Pracovnílékařské služby, ordinace pracovního lékařství, kvalita služeb, ordinace M17, ordinace M13, akreditace zdravotního zařízení, dotazníkové šetření.		



## ANNOTATION

<b>AUTHOR</b>	Vendula Petřlová		
<b>FIELD</b>	6208R190 Business Administration and Human Resources Management		
<b>THESIS TITLE</b>	Employee health care in the company ŠKODA AUTO a.s.		
<b>SUPERVISOR</b>	doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.		
<b>DEPARTMENT</b>	KRLZ – Department of Human Resources Management	<b>YEAR</b>	2021
<b>NUMBER OF PAGES</b>	49		
<b>NUMBER OF PICTURES</b>	1		
<b>NUMBER OF TABLES</b>	10		
<b>NUMBER OF APPENDICES</b>	1		
<b>SUMMARY</b>	<p>The bachelor thesis deal with occupational health services in the company ŠKODA AUTO a.s., the topic focuses on the health care of employees in the company.</p> <p>The aim of the work was to create and verify a questionnaire focused on the analysis of the quality and effectiveness of occupational health care for employees in the ŠA.</p> <p>The method of solution was by means of a questionnaire survey on a sample of 705 respondents.</p> <p>The main finding was that every occupational health surgery should be better labeled. Some occupational doctors do not adhere to appointments for check-ups, and employees in waiting rooms spend far more time than they should. Employees would appreciate it if the doctors' doors were far more soundproofed and had more privacy.</p>		
<b>KEY WORDS</b>	Occupational health services, occupational medicine surgery, quality of services, surgery M17, surgery M13, accreditation of medical facilities, survey.		