

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

PRACOVNÍ SPOKOJENOST PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH
SLUŽBÁCH

Bakalářská diplomová práce

Studijní program: Andragogika se specializací personální rozvoj

Autor: Monika Maurer Benešová

Vedoucí práce: Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.

Olomouc 2024

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma Pracovní spokojenost pracovníků v sociálních službách vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne.....

Podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Pavlu Veselskému, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, velkou míru trpělivosti a ochoty, lidský přístup a také za cenné a podnětné rady. Poděkování patří i všem respondentům dotazníkového šetření, kteří se ho zúčastnili a tím mi nesmírně pomohli v empirické části práce.

Anotace

Jméno a příjmení:	<i>Monika Maurer Benešová.</i>
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Studijní program:	<i>Andragogika se specializací personální rozvoj.</i>
Studijní program obhajoby práce:	<i>Andragogika se specializací personální rozvoj.</i>
Vedoucí práce:	<i>Mgr. Pavel Veselský, Ph.D.</i>
Rok obhajoby:	2024

Název práce:	Pracovní spokojenost pracovníků v sociálních službách
Anotace práce:	Bakalářská práce se zabývá problematikou pracovní spokojenosti s důrazem na pracovníky v přímé obslužné péči o seniory. Cílem teoretické části je popsat faktory, které pracovní spokojenost ovlivňují, a charakterizovat specifika pracovníka v sociálních službách v kontextu stárnutí populace ČR. Ve výzkumné části je cílem připravit průzkum profesní spokojenosti, aplikovat ho na konkrétní skupinu pracovníků v domově pro seniory XY a následně zanalyzovat výsledky v kontextu stanovených hypotéz.
Klíčová slova:	pracovní spokojenost, faktory pracovní spokojenosti, péče o zaměstnance, pracovník v přímé péči o seniory
Title of Thesis:	Job satisfaction of workers in social services
Annotation:	The bachelor's thesis deals with the issue of job satisfaction of workers, with an emphasis on those in direct service care for the elderly. The aim of the theoretical part is to describe the factors that influence job satisfaction and to characterize the specifics of a worker in social services in the context of the aging population of the Czech Republic. In the research part, the goal is to prepare a survey of professional satisfaction, apply it to a specific group

	of workers in the home for the elderly XY and then analyze the results in the context of the established hypotheses.
Keywords:	job satisfaction, factors of job satisfaction, employee care, direct care worker of seniors
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1: Obrázky Příloha č. 2: Informovaný souhlas s výzkumem Příloha č. 3: Dotazník spokojenosti zaměstnanců
Počet literatury a zdrojů:	53
Rozsah práce:	84 s. (125 606 znaků s mezerami)

Obsah

Anotace	4
Úvod.....	8
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1. Pracovní spokojenost	11
1.1. Terminologické vymezení pojmu pracovní spokojenost.....	11
1.2. Vybrané teorie pracovní spokojenosti.....	13
1.2.1. Jednofaktorové teorie pracovní spokojenosti	13
1.2.2. Dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti	16
1.3. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost.....	16
1.3.1. Osobnostní faktory ovlivňující pracovní spokojenost.....	17
1.3.2. Vnější faktory ovlivňující pracovní spokojenost.....	18
1.3.2.1. Pracovní podmínky	19
1.3.2.2. Odměňování.....	21
1.3.2.3. Sociální vztahy	24
1.4. Spokojenost s prací a pracovní chování	25
1.4.1. Pracovní výkon	26
1.4.2. Péče o zaměstnance	27
1.5. Příčiny a projevy pracovní nespokojenosti.....	28
1.5.1. Fluktuace zaměstnanců	29
1.5.2. Absentismus.....	30
2. Specifika práce v sociálních službách ČR v kontextu pracovní spokojenosti.....	32
2.1. Poslání poskytování sociálních služeb pro seniory	33
2.2. Senioři a stárnutí společnosti v demografickém kontextu	34
2.3. Systém sociální péče.....	35
2.4. Specifika pracovníka v pomáhajících profesích přímé péče o seniory	37
2.4.1. Požadavky na výkon profese vycházející z legislativy	37
2.4.2. Fyzické a psychické nároky na pracovníka v sociálních službách	39
2.4.3. Únava ze soucitu a syndrom vyhoření.....	41
EMPIRICKÁ ČÁST.....	45
3. Příprava a realizace kvantitativního výzkumu.....	45
3.1. Formulace problému a cíle výzkumu.....	47

3.2.	Hypotézy, operacionalizace pojmů a indikátorů	49
3.3.	Výzkumný soubor	52
3.4.	Konkretizace techniky sběru dat.....	52
3.4.1.	Dotazník	53
3.4.2.	Předvýzkum.....	53
3.4.3.	Etika výzkumu	54
3.5.	Analýza a interpretace dat dotazníkového šetření.....	54
3.6.	Vyhodnocení výsledků výzkumu.....	72
3.7.	Diskuze	79
	Závěr	83
	Literatura a zdroje.....	85
	Seznam zkratk	89
	Seznam příloh.....	90
	Příloha č. 1: Obrázky.....	90
	Příloha č. 2: Informovaný souhlas s výzkumem.....	93
	Příloha č. 3: Dotazník spokojenosti zaměstnanců	94

Úvod

Představená práce si neklade za cíl pouze formálně splnit náležitosti spojené s ukončením bakalářského typu studia, její téma bylo zvoleno s pokorou a velmi osobním zájmem o profesi všech pracovních a pracovníků v sociálních službách, konkrétně v přímé péči o klienty. Profese pracovníka v sociálních službách, která by se dala nazvat spíše posláním a kterou jsem mohla několik měsíců poznávat zblízka v její každodenní rutině a s jejími strastmi i úspěchy, si to jistě zaslouží.

Další důvod, proč je dané téma velice aktuální, nabízí kontext demografických prognóz pro celý rozvinutý svět, Českou republiku nevyjímaje. Zhruba v polovině 21. století bude třetina obyvatel Česka ve věkové skupině 65 let a více. Čím početnější bude skupina velmi starých seniorů, tím se logicky zvýší i poptávka po službách spojených s péčí o ně.

K naplnění požadavků souvisejících s andragogickým zaměřením studia, nikoli sociální práce, se snažím zodpovědět otázky týkající se faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost těch, kteří se o seniory starají a starat budou, což je samozřejmě velké téma, jehož komplexnost není možno obsáhnout v šíři vymezené pro bakalářskou práci.

Cílem je systematicky shrnout vybrané poznatky z odborné literatury, propojit je v logický celek od obecnějších po ty konkrétní vázané na prostředí sociálních služeb, a z těchto poznatků vyvodit hypotézy, které budou přijaty či zamítnuty kvantitativním výzkumem v reálném prostředí jednoho z domovů pro seniory na konkrétní skupině pracovníků.

Zcela naplněnou pracovní spokojenost můžeme vnímat jako určitou chiméru, tedy něco, čeho je téměř nemožné dosáhnout, ačkoli po tom bezpochyby touží každý pracovník. Nebo je to pravda jen částečně? Existují profese, ve kterých se jedinec dostává do úzké interakce s jinými lidmi, navíc ve zcela specifické situaci, kdy jim přímo pomáhá, zde musí hrát významnou roli i jisté vnitřní

nastavení tuto potřebu pomoci druhému uspokojit. Pak by tyto pomáhající profese pro ty, již si je zvolili, mohly touto chimérou být. Jenže tak jednoduché to nebude. Odpověď na otázku, které faktory (práce samotná, vztahy na pracovišti, odměna za práci či pracovní podmínky) konkrétně u ošetřovatelů přinášejí dobrý pocit z práce či v práci, spokojenost, budu na následujících řádcích hledat. A jelikož každá mince má dvě strany, nevyhnu se na této cestě příčinám, které tuto profesi činí někdy velmi obtížnou, což může vyústit i v takové důsledky, jako je vysoká fluktuace pracovníků na těchto pozicích či syndromu vyhoření a obdobným fenoménům.

Já se v domově XY setkala s neuvěřitelnými lidmi, již svou práci odváděli naprosto lidsky, empaticky a navíc profesionálně. Laik by mohl uvažovat o tom, jak dobře finančně ohodnoceni musí být, když pracují s takovým nasazením, ale nemusíme být odborníky, abychom znali realie ekonomického ohodnocení na těchto pozicích. Protože pouze vnější motivací formou finanční odměny onen entuziasmus způsoben nejspíš nebude.

Struktura této práce je rozdělena na teoretickou část, kde jsou definovány základní pojmy, teorie spokojenosti, konkrétně jednodimenzionální i dvojdimenzionální pohledy. Faktory a příčiny oné spokojenosti i nespokojenosti jsou v navazujících podkapitolách rozděleny na vnější i vnitřní, s plným vědomím toho, že druhé zmíněné jsou v empirické části vždy hůře identifikovatelné a měřitelné. Vnitřní faktory pracovní spokojenosti proto zůstanou zcela záměrně trochu stranou.

Existence souvislosti mezi spokojeným pracovníkem a jeho pracovním výkonem napadne i nestudovaného personalistu. Práce se taktéž zamyslí nad tím, co na výkonnosti participuje a jak ji ovlivňuje péče o zaměstnance. A jelikož jsme v segmentu sociálních služeb, dosti striktně okleštěném legislativou co do požadavků na průběh i požadavky na samotného pracovníka, celý druhý blok teoretické části bude pojednávat právě o

specifikách práce v sociálních službách, konkrétně o jejím poslání v kontextu stárnutí společnosti, a s tím úzce související zvyšující se poptávkou po pobytové sociální službě pro seniory. S ní totiž logicky stoupá potřeba kvalifikovaného personálu, jenž bude tuto službu zajišťovat, a ideálně po spokojeném personálu, jehož bude dostatek.

Ve výzkumné části reflektuje práce metodologický postup, jenž je u kvantitativního výzkumu striktně daný. Hypotézy a jejich operacionalizace vychází z cíle práce a jsou podpořeny teorií v první části. Jako nesnadný úkol se ukázala snaha být v této části alespoň minimálně tvůrčí a originální a neopakovat stokrát popsané téma. Konkrétní výstupy z dotazníkového šetření, jejich interpretace a vyhodnocení hypotéz spolu s diskuzí celé toto snažení uzavřou.

TEORETICKÁ ČÁST

1. Pracovní spokojenost

Jestliže stráví průměrný Čech v práci 40 hodin týdně, respektive 160 měsíčně, což dělá bezmála 2 000 hodin ročně, přičteme-li i přesčasy, zaslouží si tato velká část našich životů činnost smysluplnou a naplňující. Pracovní spokojenost výrazně ovlivňuje i celkovou spokojenost člověka. Tento významný vztah zmiňuje i Nakonečný, i když rovněž dodává, že význam práce v životě jedince je velice interindividuálně odlišný (2005, s. 116). Troufám si říct, že i přesto nechce nikdo dobrovolně žít s dennodenní frustrací a vědomím, že je jeho práce zbytečná, nedobře ohodnocená a podobnými pocity. Každý jedinec, jak již bylo řečeno, je individualita a vědci, zejména ti, kteří své poznatky aplikují a dále modifikují v reálném pracovním prostředí, jsou si toho samozřejmě vědomi. I přes toto existuje celá řada teorií, které myšlenky spojené s tímto fenoménem zobecňují. Cílem teoretické části práce je vybrané poznatky popsat.

1.1. Terminologické vymezení pojmu pracovní spokojenost

Kociánová uvádí, že práce slouží člověku jako prostředek k uspokojování potřeb jak existenčních, materiálních, tak i těch sociálních. Záleží vždy na jednotlivci a jeho osobnostních rysech a situaci, která potřeba u něj v konkrétní chvíli převládá. Z toho vyplývá, že se jedná o velice subjektivní pocit, který není úplně snadno měřitelný. Můžeme tedy říci, že se jedná o **vysoce individuální prožívání reality** (té pracovní), v níž hrají **významnou roli emoce, potřeby, postoje a hodnoty jedince** (Kociánová 2010, s. 22-34).

Armstrong definici formuloval ještě obecněji, a to tak, že „spokojenost s prací se týká postojů a pocitů, které lidé mají ve vztahu ke své práci. Pozitivní a

příznivé postoje k práci naznačují spokojenost s prací. Negativní a nepříznivé postoje k práci naznačují nespokojenost s prací“ (Armstrong, 2015, s. 228).

Jiný, již konkrétnější úhel pohledu na pracovní spokojenost předkládají Hoskovec, Riegel, Rymeš a Štikar, dle nich představuje individuální prožitkový odraz vlastního působení v organizaci, který se vztahuje k jednotlivým pracovním podmínkám, k cílům, ambicím a očekáváním pracovníka. Tento proměnlivý stav je významný například pro utváření identifikace pracovníka s prací a s organizací, pro jeho stabilizaci v zaměstnání a ovlivňování pracovní ochoty (2003, s. 327).

Podle Kollárika je dále nutné akceptovat rozdílné dimenze a znaky pracovní spokojenosti, tedy rozlišovat mezi:

- **spokojeností v práci**, což je obsahově širší význam (zahrnuje komponenty vztahující se k osobnosti pracovníka a veškeré pracovní podmínky) a **spokojeností s prací**, tedy úžeji vymezeným pohledem spojeným s výkonem konkrétní činnosti (nároky na tuto činnost, jejím ohodnocením a další)
- **celkovou** pracovní spokojeností a **dílčí** spokojeností s jednotlivými faktory (jako jsou kvalita fyzikálních podmínek, úroveň mezilidských vztahů)
- pracovní spokojeností **aktuální** (situační reakcí na měnící se podmínky) a **stálejší** (reflektující spíše osobnostní predispozice) (1986, s. 208).

Už zde je patrná značná komplexnost a nesnadnost jednoznačného vymezení tohoto pojmu. Z výše uvedeného vyplývá, že se jedná o velmi subjektivní pocit, postoj ve vztahu k práci, který je navíc proměnlivý v čase a ovlivňuje pracovní ochotu. Našli bychom jistě mnohé alternativní pohledy na tento fenomén, ale pro úvodní seznámená si prozatím vystačím s výše představeným.

V následujících podkapitolách budou konkrétněji rozpracovány jednotlivé postoje a potřeby a na základě toho určeny faktory, které se podílejí na jejich uspokojení. Odrazovým můstkem bude popsání jednotlivých teoretických přístupů zabývajících se pracovní spokojeností.

1.2. Vybrané teorie pracovní spokojenosti

Již výše zmínění Hoskovec, Riegel, Rymeš a Štikar (2003, s. 113) uvádějí: „přesto, že v tématu pracovní spokojenosti převládá v odborných publikacích koncepční, pojmová a metodologická nejednotnost, lze dosavadní přístupy zabývající se pracovní spokojeností shrnout do dvou širších teoretických přístupů. Jejich diferencujícím kritériem je to, zda chápou pracovní spokojenost jako jednodimenzionální nebo dvojdimenzionální jev“.

Zjednodušeně tyto přístupy Vévoda shrnul následovně:

- **jednofaktorová** (jednodimenzionální) **teorie** – pohybuje se kontinuálně mezi krajními stavy úplné spokojenosti/ nespokojenosti a zahrnuje na stejné úrovni všechny faktory, možný je i rovnovážný stav
- **dvoufaktorová** (dvojdimenzionální) **teorie** – řeší zvlášť spokojenost a nespokojenost, jelikož jsou ovlivňovány jinými skupinami na sobě nezávislých faktorů (2013, s. 29)

1.2.1. Jednofaktorové teorie pracovní spokojenosti

Jak uvádí Kollárik, preference jednodimenzionality vedla ke vzniku jednofaktorové teorie, která chápe spokojenost a nespokojenost jako **krajní stavy jedné dimenze**. Míra spokojenosti/ nespokojenosti se podle této teorie může pohybovat na škále od úplné spokojenosti po úplnou nespokojenost. Tento uvedený teoretický přístup předpokládá přímo úměrný vztah dvou veličin (1986, s. 93). Což v praxi znamená, že vytvořením příznivějších

pracovních podmínek by se měla spokojenost zvyšovat a naopak. Mezi jednofaktorové teorie patří například Maslowova teorie potřeb či Vroomova expektační teorie, které budou podrobněji popsány v dalším oddíle textu.

Maslowova hierarchie potřeb

Jednu z nejslavnějších a nejcitovanějších motivačních teorií vůbec Maslow formuloval již v roce 1954. Nakonečný na ni nahlíží mimo jiné z pohledu klíčového pojmu této teorie, což je potřeba seberealizace, kterou Maslow položil na vrchol své pomyslné pyramidy. Tato potřeba dle něj nedojde nikdy úplného uspokojení, jedná se o potřebu vývojově vyšší, tedy potřebu růstu. Scházíme-li do nižších pater, nacházíme zde deficitní potřeby, z nichž nejnižše položeny jsou základní fyziologické potřeby (1997, s. 165).

Pro srovnání Armstrong interpretuje Maslowovu klasifikaci potřeb jako důsledek názoru, že „člověk je živočich trpící nedostatkem“. A dále rozvíjí dle originální předlohy klasifikaci pěti hlavních kategorií potřeb (nedostatků), jež jsou pro všechny lidi společné a hierarchicky uspořádané a bez uspokojení nižšího řádu potřeb není možno postoupit do pater vyšších. Tedy od základních fyziologických, přes potřeby bezpečí, společenské potřeby a potřeby uznání až po nejvyšší potřeby seberealizace (2015, s. 220-221). Grafické zobrazení této teorie je součástí seznamu příloh, Obr. č. 1. Její krása je v relativní jednoduchosti, ať už je aplikována na jakýkoli fenomén, pracovní spokojenost nevyjímaje, od základního, schůdek po schůdku ke komplexnějšímu uspokojení jedince. Je možno si z ní vzít pro inspiraci pojmenování faktorů, jež pracovní spokojenost naplňují, právě ony jednotlivá patra potřeb. Finanční ohodnocení naší práce přece slouží k uspokojení potřeb, jež zajišťují naše přežití (jídlo, bydlení). Pracovní kolektiv se bude podílet na naplnění, či nenaplnění společenských potřeb atd.

Vroomova expektační teorie

Rovněž Vroom (1967) věnoval ve svých teoriích velkou pozornost pracovní spokojenosti, konkrétně soudil, že určitá situace zvyšující pracovní spokojenost může navodit další zdroje pracovní spokojenosti. Například povýšení, vyšší výdělek a společenský status, ale také více vlivu a kontaktů, to vše jsou další zdroje pracovní spokojenosti (Nakonečný, 2005, s. 215-216). Jeho samotnou teorii očekávání, expektační teorii (1964) popsal Miner jako teorii, která začíná myšlenkou, že lidé mají tendenci preferovat určité cíle (výsledky) před jinými cíli. Očekávají také pocit uspokojení, pokud bude dosaženo jejich preferovaného cíle. Termín valence (hodnoty) je aplikován na tento pocit uspokojení v kontextu konkrétních výsledků. Jestliže tedy existuje pozitivní valence s cílem, přednostně se snažíme tohoto cíle dosáhnout, existuje-li negativní valence, upřednostňuje se nemít výsledek, dosažení cíle není žádoucí. Výsledky mohou nabýt valence samy o sobě, protože se od nich očekává, že povedou k dalším novým výsledkům, jež budou předpokládanými zdroji spokojenosti či nespokojenosti (2005, s. 75-76).

Pro lepší pochopení si vypůjčíme Armstrongovo shrnutí, že tato teorie vychází z přesvědčení, že vysokou motivaci zajistí, povědomí o tom, co mají pracovníci udělat, aby si zasloužili odměnu, když očekávají (expektance), že budou mít možnost odměnu získat, a když očekávají, že odměna bude stát za vynaložené úsilí (2015, s. 223). S touto interpretací teorie si pro záměr a rozsah práce vystačím. Souhrnem je tedy tvrzení, že se s Vroomem opět pohybujeme po škále, jež nabývá kladných a záporných hodnot (jednodimenzionalita) a týká se očekávání takových výsledků jednotlivce při konkrétním chování, např. v pracovním životě, které povedou k jeho spokojenosti, což je stav preferovanější než nespokojenost. Výsledky, cíle očekávání, jsou individuální dle jeho preferencí.

1.2.2. Dvoufaktorové teorie pracovní spokojenosti

Jiný náhled na pracovní spokojenost nabízí autoři, kteří si ve svých úvahách nevystačili pouze s jedinou dimenzí, ale fenomén nahlíželi z komplexnější perspektivy, tak, že pracovní spokojenost či nespokojenost považovali za **důsledek dvou odlišných skupin faktorů**. Představitelem tohoto přístupu byl i Herzberg a jeho dvoufaktorová motivačně-hygienická teorie. Tu interpretuje Vévoda jako teorii, která uvádí, že první skupinou jsou faktory, jejichž přítomnost není vnímána do té doby, dokud se neprojeví jejich absence. Poté způsobují nespokojenost v práci a jsou označeny jako faktory hygienické, neboli frustrátory. Naopak druhou skupinu faktorů tvoří ty, jejichž naplňování ovlivňuje spokojenost s prací. Jsou vztahovány zejména k obsahu práce a nazývány faktory motivačními (2013, s. 29). Z toho lze vydedukovat, že hygienické faktory umí spokojenost ubírat, naopak motivátory ji mohou zvyšovat.

Pro srovnání Nakonečný tuto teorii chápe jako dva rozlišné aspekty problému, tedy ne spokojenost - spokojenost s prací (tzv. motivátory) a ne nespokojenost – nespokojenost (tzv. frustrátory neboli hygienické faktory), které jsou na sobě nezávislé (2005, s. 117). Příklady jednotlivých faktorů v kontextu tohoto teoretického přístupu jsou uvedeny v seznamu příloh, Obr. č. 2.

V této kapitole byly nabídnuty dva různé přístupy, jak můžeme na spokojenost zaměstnance nahlížet; zda z pohledu potřeb a očekávání samotného jedince, tedy zevnitř (Maslow, Vroom), či pohledem takovým, že se zaměříme na samotný obsah práce a samotné pozadí, na jakém se odehrává, tedy vně od jedince.

1.3. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Doposud byl teoreticky ukotven samotný pojem pracovní spokojenosti.

Následně stručně představeny dva pohledy teoretiků, kteří na spokojenost nahlíželi optikou různých faktorů, které ji ovlivňují, v další části budou rozpracovány jednotlivé faktory. Klíč k tomuto rozdělení si půjčím od Kollárika, který tyto dvě skupiny faktorů ovlivňující spokojenost definuje, a to jako **vnější faktory práce a pracoviště, na jedinci nezávislé, a vnitřní faktory, vycházející ze samotné osobnosti jedince** (2002, s. 148-149). Ani zde se nevyhneme jisté rozkročenosti tématu, což jen značí, o jak individualizovanou problematiku se jedná. Ať už z pozice samotných autorů, či těch, o kterých pojednává, sledovaných pracovníků a jejich pracovní reality.

1.3.1. Osobnostní faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Jak už bylo naznačeno v úvodu, v této kategorii se budeme pohybovat mírně řečeno na tenkém ledě, protože popsat a měřit některé z vnitřních příčin pracovní spokojenosti není snadné. Vrátime se tedy ke Kollárikovi, který představuje jejich výčet následovně:

- potřeby
- očekávání
- zájmy (2002, s. 149)

Z jeho výčtu byly použity pouze tyto uvedené faktory, které si dovolím označit za subjektivní, hůře měřitelné. Další studium odborné literatury přineslo i označení objektivních faktorů, konkrétně Hoskovec et al. za objektivní vnitřní faktory považují:

- věk
- pohlaví
- délku zaměstnání v organizaci
- rodinný stav (2003, s. 328)

Část těchto objektivních vnitřních faktorů zohledním i v samotném dotazníku, který tvoří stěžejní část této práce.

1.3.2. Vnější faktory ovlivňující pracovní spokojenost

Do druhé skupiny vnějších příčin pracovní spokojenosti jsou nejčastěji řazeny dle Hoskovce et al.:

- fyzikální prostředí
- bezpečnost a hygiena práce
- druh a charakter práce
- finanční odměna
- sociální prostředí
- osobnost vedoucího pracovníka i jeho styl řízení (2003 s. 328)

Porovnáme-li tento výčet s podstatou pracovní spokojenosti, jak ji vnímá Kociánová, tedy v postojích k různým aspektům pracovní situace, můžeme jejich výčet rozšířit o následující:

- jistota pracovního místa
- možnost karierního postupu
- srozumitelné hodnocení výkonu
- pracovní doba

Sociální prostředí chápe jako vztah ke kolegům a nadřízeným (2010, s. 36). Pokud bychom uvažovali nad tímto výčtem jako Herzberg, fyzikální prostředí, bezpečnost či finanční odměna by se zařadily mezi frustrátory, tedy faktory, jež nejsou plně vnímány do té doby, než se projeví jejich absence. Pak začnou působit tak, že se projevuje pracovní nespokojenost.

Jelikož se některé vnější faktory opakovaly u většiny autorů více než jiné, vybrala jsem pro detailnější popis jen tři z nich, a to **pracovní podmínky**, **odměňování** a **sociální vztahy**. Uvažovala jsem o nich i v souvislosti s cílovou

skupinou, na kterou bude následný výzkum zaměřen. Ostatně i Vévoda v obhajobě metodiky výzkumu pracovní spokojenosti ve zdravotnictví hovoří o nutnosti jisté korekce oproti původní Herzbergově teorii, jež sloužila jako metodologický rámec konkrétnímu výzkumu z roku 2006. Po setkání s odborníky z oblasti ošetrovatelství a lékařství, kteří upravily faktory pracovní spokojenosti tak, aby lépe reflektovaly podmínky poskytovatelů zdravotnických, resp. ošetrovatelských služeb, vypadal výčet původních i přidaných faktorů následovně (šest původních, čtyři nově přidané):

- vztahy k nadřízeným pracovníkům
- vztahy se spolupracovníky
- možnost kariérního postupu
- mzda/ plat
- uznání osobního výsledku práce
- jistota pracovního místa
- práce samotná, pracovní podmínky
- spolupráce s jinými profesemi
- image zaměstnavatele
- nemonetární benefity – zaměstnanecké/ sociální výhody (2013, s. 241-242).

V následujících třech podkapitolách tedy budou rozpracovány tři větší, obecnější skupiny vnějších faktorů, jež se podílejí na míře pracovní spokojenosti jedince. Zatím ještě nebudu cílit na ono specifické prostředí domova pro seniory, ani jeho zaměstnance – tedy osobu pečovatele v přímé obslužné péči, k tomu dospěju až dále v textu.

1.3.2.1. Pracovní podmínky

Pracovní podmínky se dají chápat stejně jako u Kociánové buď v tom nejširším pojetí od ekonomických, technických, technologických podmínek, přes

pracovní dobu a pracovní režim, pracovní prostředí, včetně bezpečnosti práce, sociální podmínky práce a v neposlední řadě i péči o pracovníky, nebo v tom užším, kdy je lze rozdělit na:

- **organizaci pracovní doby**
- **prostorové a fyzikální podmínky práce**
- **BOZP** (2010, s. 178)

Mnohé z vyjmenovaných podmínek práce jsou přímo ukotvené v platných zákonech, konkrétně ty týkající se délky pracovní doby, doby na odpočinek, ochrany zdraví atd. Veškeré podrobné informace a plné znění zákoníku práce jsou k nalezení například na portálu *Zákony pro lidi* (2024).

Velmi stručně se dá bod **organizace pracovní doby** shrnout do podmínek uzákoněných v rozsahu maximálně stanovené výše odpracovaných hodin (za týden), podmínek ohledně rozvržení pracovní doby, práce v noci, což se určitě týká i pracovních pozic s nepřetržitou ošetrovatelskou službou, podmínek ohledně dohodnuté práce přesčas a pracovní pohotovosti (Neščáková, s. 124-138).

Kociánová dále definuje **prostorové a fyzikální podmínky práce** způsobem takovým, jak je pracoviště prostorově řešené a jaké jsou na něm mikroklimatické podmínky (teplota vzduchu, vlhkost), v neposlední řadě sem patří i barevná úprava pracoviště, jež má psychologický vliv na pracovníky (2010, s. 178-179).

Do kapitoly **BOZP**, tedy bezpečnost a ochrana zdraví zaměstnance (viz § 101-108 zák. práce) patří veškeré povinnosti a podmínky, jak předcházet ohrožení života a zdraví při práci zaměstnance, povinnosti zaměstnavatele při pracovních úrazech a nemocech z povolání. Specifikům povolání pracovníka v pomáhajících profesích v péči o seniory je samostatně věnovaná celá část pátá zákoníku práce (2023, s. 81).

Z výše uvedeného vyplývá, že každý zaměstnanec, ošetřovatele nevyjímaje, je ze zákona chráněn proti neuspokojivým pracovním podmínkám, které by byly v rozporu s ochranou jeho zdraví. Zákon udává minimální rámeček, to, jak tyto pracovní podmínky nastaví konkrétní zaměstnavatel, je už věcí individuální a prozrazuje o něm, jak mu na pohodě, spokojenosti svých zaměstnanců záleží. Stejným způsobem můžeme uvažovat i nad odměňováním zaměstnanců.

1.3.2.2. Odměňování

I zde tedy platí, že každý zaměstnavatel musí respektovat minimální výši odměny (platu či mzdy), která je uzákoněna. Dle nařízení vlády je v účinnosti od 1. 1. 2024 nejnižší úroveň zaručené mzdy ve výši 18 900,- měsíčně (2023, nařízení vlády 396). Ale tím tato problematika teprve začíná. Odměňováním, jako jednou ze základních personálních činností vůbec, se musí zabývat každý zaměstnavatel. Způsob, jakým výši odměňování bude zaměstnanec vnímat, tedy jako uspokojivou či nikoli, se bude odrážet v prožívání jeho pracovní reality.

Co ale ona odměna za práci je? Kociánová ji označuje jako **kompensaci, náhradu za vykonanou práci** (2010, s. 160).

Možností pojetí, jakou filozofii odměňování může organizace zastávat, je několik. Dle Armstronga se jedná o přístup organizace v záležitostech odměňování svých zaměstnanců a uplatňování základních zásad odměňování, kterými se daná organizace řídí. Těmi zásadami můžeme rozumět: spravedlivý, efektivní a transparentní systém odměňování, odměňování lidí podle přínosu, vytváření atraktivní hodnotové nabídky pro zaměstnance či poskytování odměn, které přilákají a udrží potřebné lidi. Filozofie je jedna věc, zaměstnance ale bude v konečném důsledku zajímat, co

reálně dostane. Mnohem důležitější je pro něj realita, nikoli rétorika (2015, s. 413-415).

System odměňování je dále nutno doplnit o vlivy vnějších faktorů, mezi něž Barták zařazuje například populační vývoj, změny na trhu práce, úroveň zdanění, míru inflace, ekonomickou a sociální politiku vlády včetně nabídky zaměstnaneckých výhod u konkurenčních organizací atd. (2023, s. 199). Spektrum forem, jakými může zaměstnavatel své zaměstnance odměňovat je poměrně pestré. Barták ho člení do tří kategorií, a to na:

- mzdové formy
- zaměstnanecké výhody
- zvláštní ocenění pracovníka

Mezi mzdové formy řadí **základní mzdu nebo plat**, odvíjející se většinou od hodinové či měsíční sazby, **výkonové formy mzdy**, jež umožňují diferencovat výši odměny podle výkonu, schopností, či dovedností zaměstnance, **úkolovou mzdu** běžnou pro dělnické profese, **provizní mzdu** uplatňující se nejčastěji v obchodních činnostech, či dodatkové mzdové formy, tedy jednorázové, či periodicky se opakující formy – prémie (třináctý plat, příspěvek na dovolenou, náborový příspěvek apod.). Zaměstnanecké výhody jsou zvláštní formou odměňování, poskytované většinou plošně, pouze za to, že pracovník je u organizace v pracovním poměru. Jedná se o tzv. **virtuální firemní peníze**, za něž lze získat příslušné výhody. Může jít o důchodové připojištění, životní pojištění, příspěvek na rekreaci rodin nebo dětí, dále o kulturní a sportovní aktivity aj. Zvláštní skupinu tvoří **benefity zvýhodňující pracovníky při výkonu práce**, sem spadá např. dotované stravování, příspěvek na úhradu cestovních nákladů při dojíždění do zaměstnání, poskytování pracovního oděvu aj. Celý výčet forem, jak může být zaměstnanec odměněn, Barták uzavírá zvláštní kategorií ocenění pracovníka, kam řadí: **vzdělávání pracovníků, formální uznání** (pochvaly), pověřování významnými

pracovními úkoly, delegování i povýšení pracovníků (2023, s. 199-202). Škála odměn je tedy velmi rozmanitá, od těch ryze finančních, přes nefinanční benefity po takovou formu jako je obyčejná pochvala.

„Pochvala, neboli slovní ocenění za provedenou práci či uznání týkající se schopností zaměstnance, je vůbec velmi účinný nástroj, vedoucí k bezprostřednímu zvýšení výkonu“, tvrdí Urban (2017). A dále rozvíjí myšlenku, že čas od času by ji měl umět vyslovit každý nadřízený, a slyšet každý zaměstnanec, je-li ji hoden (s. 72-73).

V české firemní kultuře se jako nejčastěji poskytované benefity vyskytují ty krátkodobější, konkrétně příspěvek na stravování, poskytnutí služebního vozidla i pro soukromé účely, zdravotní dny volna. Významným faktorem, který promlouvá do volby benefitů na straně zaměstnavatele, je i to, jaké je jejich daňové zvýhodnění (Kociánová, 2010, s. 165).

Pro shrnutí celé problematiky použiji Armstrongovo grafické zobrazení systému odměn, jež on sám nazývá systémem celkové odměny, skládající se z kombinací **peněžních** a **nepeněžních odměn**, jež se vzájemně propojují a tvoří integrovaný a konzistentní celek (2005, s. 13-15). Obr. č. 3 ze seznamu příloh.

V podstatě obdobný pohled nabízí i Barták, tedy, že celý systém odměňování zohledňuje veškeré možnosti, které zaměstnavatel k ocenění zaměstnancovy odvedené práce má k dispozici. Za povšimnutí stojí u obou autorů rovina ocenění formou možnosti vzdělávat se, jinak řečeno možnosti využít příležitosti k rozvoji vlastní kariéry, tedy nejen klasických peněžních či benefitních forem. Vnější vlivy podílející se na výši odměny, které ovlivňují celkovou odměnu ošetřovatelů, rozpracuji dále a především aplikuji do samotného výzkumu, kde se otázky zaměřené na odměňování zaměstnance objeví ve více případech, neboť faktor, zda zaměstnanec považuje výši své

odměny za uspokojivou či nikoli, má významný podíl na jeho individuální spokojenosti.

1.3.2.3. Sociální vztahy

Poslední velkou skupinou vnějších faktorů podílejících se na spokojenosti či nespokojenosti pracovníků, které je věnována zvláštní pozornost, jsou bezpochyby sociální vztahy, pod niž můžeme zařadit **veškeré sociální interakce na pracovišti**. Ať už mezi spolupracovníky, nadřízenými pracovníky, nebojme se je doplnit ani o interakce s klienty a jejich rodinami. Na obhajobu tohoto rozhodnutí budu parafrázovat Koubkův pohled na pracovní vztahy, kam řadí právě i veškeré vztahy běžné, neformální povahy, které v souvislosti s výkonem práce vznikají a patří sem dle něj i vztahy k zákazníkům (klientům služby) a veřejnosti (2009, s. 325).

Význam těchto pracovních vztahů a jejich kvalita, se (ne)příznivě odráží nejen na pracovním výkonu jednotlivce, ale i celé organizace. Jsou-li mezilidské vztahy harmonické a uspokojivé, zákonitě se to příznivě odráží ve spokojenosti pracovníků (Koubek, 2009, s. 325-327).

Stejné stanovisko, tedy důležitost mezilidských vztahů, zastává i Stoetzer, jenž zavádí v této souvislosti termín psychosociálních pracovních podmínek. Jedná se dle něj o složku pracovního prostředí spojenou s psychickou pohodou či zátěží a související i se samotným výkonem povolání. Mezilidské vztahy považuje za nezbytnou součást těchto psychosociálních pracovních podmínek. Dalším pojmem, který zmiňuje, je faktor sociální podpory, resp. její možnou absenci v sociálních vztazích na pracovišti. Pokud tato situace nastává, může to vést až k narušení duševního zdraví pracovníka, k ovlivnění jeho emocí (2010, s. 7-8). A právě emoce, jako jedna ze složek podílejících se na individuálním prožívání pracovní reality, to, určují, zda ji bude pracovník vnímat jako uspokojivou či nikoli.

I Kociánová popisuje souvislost mezi špatnými interpersonálními vztahy na pracovišti a významným stresem, který mohou jedinci způsobovat. Konkrétně mezi **faktory ovlivňující vztahy na pracovišti** řadí:

- složení pracovní skupiny
- schopnost komunikace mezi členy skupiny
- charakter činnosti skupiny (individuální či skupinová práce)
- pozice a prestiž pracovní skupiny v organizaci
- interpersonální konflikty na pracovišti (2010, s. 181-183).

Stejného názoru je i Hoskovec et al., o míře pohody sociálního prostředí pracovní skupiny hovoří jako o významném faktoru podílejícím se na pracovní spokojenosti (2003, s. 116-117).

Asi bychom nenašli autora, který nedává do souvislosti dobře či špatně vnímané pracovní vztahy s pracovním výkonem a dalšími důsledky, které z tohoto vztahu, je-li vnímán negativně, vyplývají. Rozvedeny budou v dalších kapitolách.

1.4. Spokojenost s prací a pracovní chování

O pracovní spokojenosti a souvislosti s pracovním chováním pojednávají částečně už

předchozí kapitoly, zejména zkoumají, jak ho ovlivňují mezilidské vztahy, či co s pracovním výkonem dokáže udělat pochvala. V této části shrnu a doplním doposud popsané poznatky o nové perspektivy, konkrétně tématem o souvislosti mezi pracovním výkonem a celkovou péčí o zaměstnance, tedy jak se spokojený/ nespokojený zaměstnanec bude v práci projevovat ve výkonu své profese, jak toto chování může ovlivnit jeho zaměstnavatel nastavenou péčí a co to znamená v praxi.

1.4.1. Pracovní výkon

Pracovní chování převedené do pracovního výkonu a jeho provázání s pracovní spokojeností už naznačeno bylo. Řízení pracovního výkonu spadá nepochybně do škatulky personálních procesů spolu s řízením odměn, hodnocením pracovního výkonu aj., což jsou kategorie, o kterých už bylo pojednáno, a které se podílejí na tom, jak zaměstnanec vnímá svoji pracovní realitu, zda ji vnímá uspokojivě či nikoli. Není ale záměrem této práce pohlížet na danou problematiku pouze z pozice zaměstnavatele, ale popsat ji pro lepší pochopení pohledem jedince, jenž je v pracovním poměru a tuto realitu žije. Ostatně na jejich pohled je cíleno v empirické části práce.

Armstrong definuje pracovní výkon jednoduše jako **chování, které přináší organizaci výsledky** (2015, s. 390). Na tom, jaký pracovní výkon pracovník předvede, se podílejí bezpochyby všechny zmíněné faktory vnější i vnitřní. Shields nabízí otázku, zda lze tento výkon zvýšit pouze vylepšením fyzických, vnějších aspektů pracovního prostředí, nebo jsou důležitější individuální pocity a emoce zaměstnance? Co je v tomto vztahu důsledek a co příčina?

Jako kritéria výkonnosti uvádí kompetence, chování zaměstnance a jeho výsledky a cíle. Jako to stěžejní v procesu zvyšování výkonnosti uvádí komunikaci ze strany nadřízených a proaktivní účast vedení na vnímání pracovní reality každého jednotlivce v organizaci. Odpovědí je tedy komplexní přístup na všech úrovních interakce zaměstnavatel – zaměstnanec (2016, s. 6-8).

O vztahu pracovní spokojenosti a výkonnosti hovoří Kociánová v souvislosti s tím, že se v reálném světě ne vždy spokojený zaměstnanec rovná tomu nejvýkonnějšímu. Míra pracovního výkonu mnoha zaměstnanců je dle ní limitována jejich schopnostmi, bez ohledu na jejich potenciálně silnou vazbu k pracovní činnosti samotné, takže ten, kdo pracuje ve velké míře přesčas,

nemusí nutně odvádět nejlepší výsledky, stejně jako ten, kdo je se svou prací nadměru spokojený (2010, s. 37-38).

Mohlo by se zdát, že další a další vhléd do problematiky pracovní spokojenosti, chování zaměstnanců na pracovišti, do interpretací od různých autorů, toto téma jen zamotává a nabízí protichůdné informace, můžeme to nicméně vnímat jako důkaz toho, jak je daná problematika složitá, komplexní a vysoce individuální.

1.4.2. Péče o zaměstnance

Obsah pojmu péče o zaměstnance jsme v textu již zmiňovali a to v kapitolách o pracovních podmínkách či odměňování. Můžeme ji rozumět jako opravdu širokou škálu aktivit, které organizace vykonávají pro podporu svých zaměstnanců. Podle Koubka péče o pracovníky zahrnuje péči o jejich fyzické a psychické zdraví (BOZP i veškeré programy nad tento rámec), o personální rozvoj pracovníků (prohlubování a rozšiřování kvalifikací), péči ve smyslu nabídky různých zaměstnaneckých benefitů, a v neposlední řadě i aktuální trendy, které hovoří o vyváženosti pracovního i osobního života, tzv. *work-life balance*, dále i záležitosti okolo pracovní doby a pracovního režimu (2009, s. 343).

Termín *work-life balance* je podrobněji rozpracován v zahraniční literatuře a označuje v podstatě interdisciplinární pohled na rovnováhu mezi pracovním a osobním/ rodinným životem z psychologického hlediska. Autoři u něj zmiňují dopady nejen na zdraví jedince, ale právě i na výkonnost, jsou-li tyto dvě roviny života jedince nevyvážené (Kosseck & Lambert, 2005).

Důvody, které zaměstnavatele vedou k péči o pohodu zaměstnanců, uvádí Armstrong (2015, s. 507-509) tyto:

- povinnost přijmout společensky odpovědný přístup k zabezpečování jejich pohody

- vytváří-li zaměstnavatelé uspokojivé pracovní prostředí, zajišťují si tím i část systému celkové odměny
- zvyšují tím pravděpodobnost, že zaměstnanci budou organizaci oddáni a sníží tím důvody k jejich odchodu

Barták (2023) tyto důvody nahlíží optikou zájmu firem udržet si kvalitní zaměstnance, taktéž snížit jejich fluktuaci, což přispěje k jejich stabilnímu rozvoji. Nástroje, které k dosažení těchto cílů může organizace využít, jsou:

- systematická péče o pracovníky, jejich pracovní podmínky, prostředí, BOZP
- péče o uplatňování spravedlivého systému finančního a nefinančního odměňování
- zaměstnanecké výhody poskytované na základě zásluhovostního principu
- styl vedení pracovníků (s. 191).

Nástroje péče o zaměstnance jsou zároveň i faktory, které ovlivňují spokojenost pracovníků. Tedy pečují-li, zároveň tím mohou zvyšovat pracovní spokojenost.

V pracovním životě ale nastávají i ty méně pozitivní situace, jsou důsledkem mnoha proměnných, mnoha faktorů, jejichž důsledkem může být vysoká míra fluktuace a absentismu v zaměstnání.

1.5.Příčiny a projevy pracovní nespokojenosti

O příčinách pracovní nespokojenosti už bylo napsáno také mnoho. Veškerá doporučení pro zaměstnavatele, zajišťující spokojenost pracovníků, a faktory, které se na této spokojenosti spolupodílí, stačí otočit do záporné roviny. Pak existuje skupina frustrátorů, které působí-li pozitivně, příliš velký vliv na spokojenost nemají, ale naopak spokojenost snižují.

Grafické znázornění z Obr. č. 4 v seznamu příloh to jasně ukazuje. Převládá-li pracovní spokojenost nad nespokojeností, projevuje se to v nízké míře fluktuace i absentismu, a naopak.

1.5.1. Fluktuace zaměstnanců

Sociologický slovník pojem fluktuace definuje jako **změnu pracovního poměru v rámci organizace**, způsobenou příchodem a odchodem pracovníků (Sociologická encyklopedie online).

Určitá míra tohoto jevu je dle Bednáře normální, dokonce pro organizaci prospěšná. Nesmí však překročit mez, při které se vymkne kontrole. Důvodem je samozřejmě i značná finanční náročnost spojená s odchody zaměstnanců (2017, s. 24).

Podle Vnoučkové odchod zaměstnance taktéž může být vyústěním dlouhodobější nespokojenosti. Ale i když je jedinec dlouhodobě nespokojen, nemusí nakonec pracovní místo vůbec opustit. Faktory, které toto rozhodnutí determinují, jsou opět rozličné. I nespokojení zaměstnanci totiž zůstávají na svých pozicích, a to z důvodů, mezi nimiž jmenujme strach ze změny, nedostatečná sebedůvěra, obava z nenalezení nového, lepšího pracovního místa aj. (2013, s. 85-91).

Hoskovec et al. fluktuaci chápe jako odraz určité úrovně pracovních podmínek, jako reakci na neuspokojivé nebo nevyhovující prostředí. Většina provedených výzkumů sice dle něj poukazuje na vzájemnou souvislost pracovní spokojenosti a stability v zaměstnání, avšak tento vztah není zcela jednoznačný. Dále uvádí, že podnětem k fluktuaci může být jak vlastní rozhodnutí pracovníka, tak výzva od zaměstnavatele. **Příčiny fluktuace** lze rozdělit do tří skupin:

- **organizační** – pracovní podmínky ovlivňující pracovní pohodu, tedy faktory, jako je pracovní režim, míra fyzické a psychické zátěže, výše výdělků a sociální prestiž profese, mezilidské vztahy při práci působící

na kvalitu sociálního klimatu na pracovišti a v neposlední řadě i organizace práce, konkrétně rozmístění pracovníků, jejich způsob informování či vymezení kompetencí.

- **mimoorganizační** – jež vyplývají ze společenského statusu organizace, jejího umístění v regionu, vzdálenosti od bydliště pracovníků apod.
- **osobní, individuální** – osobní aspirace, očekávání, dále důvody související s věkem, délkou zaměstnání v organizaci apod. (2003, s. 325-331).

Možné řešení, jak tomuto nežádoucímu trendu zabránit, nabízí Armstrong. Dle něj existují i **faktory stabilizace**, tedy protipólu fluktuace zaměstnanců:

- image organizace
- styl vedení
- uznání a ocenění výkonu (2015, s. 304-305).

V této podkapitole byly shrnuty možné příčiny odchodů zaměstnanců ze zaměstnání doplněné o faktory, jež napomáhají tyto příčiny zvrátit. Jenže fluktuace není jediný negativní projev pracovní nespokojenosti. Je jím i častá absence.

1.5.2. Absentismus

Jednou z definic je **úmyslná a nadměrná nepřítomnost zaměstnance** v práci. Oproti pracovní neschopnosti, tedy důsledku reálných zdravotních potíží, absentismus charakterizuje vědomě motivované rozhodnutí pracovníka absentovat. To s sebou nese samozřejmě očekávané důsledky jako snížení produktivity, negativní vliv na morálku pracovní skupiny a další. Za příčiny časté nepřítomnosti autoři označují dvě kategorie, a to, **vnitřní faktory absence**:

- nevhodné podmínky pro výkon práce

- zdravotní problémy způsobené špatnými psychosociálními podmínkami na pracovišti (viz Stoetzer v kap. 1.3.2.3.)
- náhodné absence

a vnější příčiny:

- povaha systému sociálního zabezpečení (čím rozsáhlejší systém dávek, tím vyšší absence)
- výše nezaměstnanosti dané ekonomikou (strach ze ztráty zaměstnání, je-li nezaměstnanost vysoká (Cucchiola, 2014)).

Pro srovnání Armstrong dělí příčiny absentismu podle tří hledisek: **faktory související s vykonávanou prací** (náplň práce, stres, styl řízení, fyzikální podmínky), **faktory spojené s osobou zaměstnance** (hodnoty zaměstnance, věk, osobnost) a **faktory týkající se přítomnosti v práci** (systém odměňování a poskytování náhrad v pracovní neschopnosti). (2010, s. 307-308).

Pro shrnutí této problematiky můžeme použít Štikarovu dedukci, že neodůvodněná nepřítomnost na pracovišti bývá dobrým ukazatelem na zaměstnancovu nízkou adaptaci na práci, nezáměr o ni, nesplnění očekávání a s tím spojenou nespokojenost. Dle něj to může být i důvodem k budoucí fluktuaci (1996).

Ani výše uvedené projevy nespokojenosti nejsou samostatně stojící fenomény. Absentismus naznačuje, že je v pracovní realitě jedince něco v nepořádku. Ale příčiny mohou být závažnějšího charakteru, než jen nízká pracovní morálka, např. nevyhovující pracovní podmínky, špatné sociální vztahy a další.

2. Specifika práce v sociálních službách ČR v kontextu pracovní spokojenosti

Pro objasnění specifík prostředí sektoru sociálních služeb, ve kterém se bude výzkum odehrávat, se neobejdu bez jeho alespoň stručného popisu. Jedná se o sektor, jež je dle MPSV ČR z velké části omezuje zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláška č. 505/ 2006 Sb., jíž se provádějí určitá ustanovení zákona o sociálních službách (MPSV, 2011). Mimo jiné tento zákon upravuje i podmínky a předpoklady pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách, stejně jako podmínky pro poskytovatele služby sociální péče, čemuž se věnuje celá část třetí tohoto zákona. Tedy oblasti, o kterých práce pojednává. Dále jsou zákonem upraveny i veškeré finance, odměňování pracovníků v nesoukromém sektoru těchto služeb (Zákon o sociálních službách, 2006) nevyjímaje. Zaměstnavatel, například náš konkrétní státní domov pro seniory, nemá zdaleka tak volné ruce, co se tvorby odměny, tedy platu za práci svých zaměstnanců, jako zaměstnavatel v soukromém sektoru (byť je činnost jeho podnikání také pobytová služba pro seniory). Totéž platí ostatně pro všechny zaměstnance, kteří dostávají plat z veřejných peněz.

Řadu vnějších faktorů, jež participují na pracovní spokojenosti těchto zaměstnanců, má tedy spíše v kompetenci stát, než zaměstnavatel samotný. V důsledku toho je reálný dopad výsledků jakéhokoli výzkumu pracovníků ve sféře sociálních služeb zřizovaných státem, či samosprávním celkem, na změnu mnohem méně pružný, než např. u středně malé firmy, což ale v žádném případě neznamená, že by nemělo smysl se o spokojenosti zaměstnanců bavit. Právě naopak. Byť jsou restrikce legislativního rámce dané zvnějšku, stále existuje pro zaměstnavatele nemalý prostor onu spokojenost pracovníků vhodnými nástroji navyšovat.

2.1. Poslání poskytování sociálních služeb pro seniory

Doposud se veškeré poznatky okolo pracovní spokojenosti týkaly zaměstnance obecně, tedy bez konkretizace prostředí i samotné profese ošetřovatele v přímé obslužné péči o seniory, jež s sebou nese určitá specifika. V posledním oddíle teoretické části se tedy zaměřím už na samotné povolání *pracovníka v sociálních službách*, což je nadřazený termín pro ošetřovatele, a na kontext prostředí, ve kterém je tato profese vykonávána.

Příjemcem služby, péče ošetřovatele, je senior. Dle Malíkové tak můžeme označit jedince ve věku starším než 65 let. V současné době je rozšířené členění stáří do kategorií na mladé seniory (65-74 let), staré seniory (75-84 let) a velmi staré seniory (85 let a více). Poslední jmenovaní jsou z důvodu stárnutí populace a zvyšování věku dožití nejvíce zastoupeným příjemcem pomoci ošetřovatelů v přímé obslužné péči (2011, s. 14).

Posláním těchto služeb obecně, nejen pro seniory, je dle Sokola a Trefilové umožnit lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti. Toto mají zajistit hlavní principy této pomoci, a to:

- dostupnost
- efektivnost
- bezpečnost
- hospodárnost
- kvalita (2008, s. 56).

Kvalita jako jednoznačná priorita při poskytování sociálních služeb je právě z velké části zajišťována pečujícím personálem. Na obhajobu tohoto názoru použiji parafrázi ze sborníku Měření kvality v sociálních službách z roku 2019, jenž tvrdí, že jedním z hlavních pilířů kvality sociálních služeb je struktura, jíž se rozumí **technické a personální zajištění služby**, konkrétně kompetence,

odpovědnosti, nastavení komunikačních kanálů, vzdělávání, nasazení personálu, financování, materiální vybavení, prostor, organizace péče apod. (2019, s. 9).

Posláním organizací je tedy poskytovat službu v nejvyšší možné úrovni kvality, Toho nelze docílit bez kvalitního personálu a kvalitně podaného pracovního výkonu, o němž z textu dříve víme, že je ovlivněn pracovní spokojeností. Existuje zde tedy další kontext, proč pracovní spokojenost vnímat jako zásadní aspekt sociální služby. Je součástí samotného bazálního poslání této služby v nejširším rámci, jak ji můžeme chápat.

2.2.Senioři a stárnutí společnosti v demografickém kontextu

Tvrzení, že s každým dalším rokem bude problematika narůstající potřeby poskytování přímé obslužné péče o seniory čím dál palčivější, není nepodloženou úvahou. Téměř v každé publikaci pojednávající o odvětví sociálních služeb pro seniory se zmiňují prognózy demografického vývoje České republiky.

Malíková uvádí z dat českého statistického úřadu projekci demografického vývoje následovně:

- v roce 2030 by měli lidé nad 65 let věku tvořit 22,3 % populace
- v roce 2050 dokonce přibližně 30 %, tedy **asi tři miliony osob**

Pro srovnání v roce 2007 bylo zastoupení věkové kohorty 65+ mezi všemi obyvateli ČR pouze 14,6 %. Největší nárůst, jak již bylo řečeno, se očekává právě v kategorii nejstarších, velmi starých seniorů (85 let a více). **V roce 2050 zde bude žít cca půl milionu jedinců starších 85 let.** Ještě jedno srovnání – v roce 2007 jich bylo v této věkové kategorii „pouze“ 124 937 (2011, s. 26-27). Více dat je součástí Obr. č. 5 v seznamu příloh.

V důsledku zvětšující se skupiny potenciálních klientů pobytové sociální služby (viz. kategorizace v následující podkapitole), **budou muset logicky**

narůstat i počty těch, kdo o seniory v domovech pečují. Tento předpoklad můžeme podložit daty ze zprávy Horeckého a Průši o prognózách potřeby sociálních služeb v letech 2019-2050. Jen v roce 2025 bude v domovech pro seniory potřeba zaměstnávat kolem 33 964 osob. V roce 2050 se tento počet téměř zdvojnásobí na 63 298 (2019, s. 25-26) viz. Obr. č. 6 ze seznamu příloh.

Po této malé demografické odbočce se vracím k naší cílové skupině, o kterou v této práci jde především.

2.3. Systém sociální péče

Systém sociální péče pro seniory v České republice zahrnuje velmi širokou nabídku služeb. Podle studie Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a převzaté definice WHO je cílem dlouhodobé sociálně-zdravotní péče „zachování co nejvyšší možné kvality života v souladu s individuálními preferencemi a co nejvyšší míry nezávislosti, autonomie, participace, osobního naplnění a důstojnosti“. Dále tato péče představuje „soubor služeb určený osobám se sníženou mírou funkční, fyzické, nebo kognitivní kapacity, které jsou po delší časové období závislé na pomoci se základními činnostmi každodenního života“ (2021, s. 17). Je tedy zřejmé, na koho služba cílí a jaký je její záměr. V našem případě jsou **cílovou skupinou, o kterou se pracovníci v přímé obslužné péči starají, pouze senioři v pobytových sociálních zařízeních.**

Pro úplný vhled do problematiky představuji celou hierarchii druhů a forem sociálních služeb jak je uvádí zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a zvýrazňuji vždy tu část - tedy oblast, kam spadá pracoviště výzkumné cílové skupiny:

Sociální služby zahrnují:

- sociální poradenství

- **služby sociální péče** = napomáhají osobám zajistit fyzickou i psychickou soběstačnost, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení v případech, kdy jejich stav neumožňuje setrvat v přirozeném sociálním prostředí
- služby sociální prevence

Formy poskytování sociálních služeb:

- **služby pobytové** = služby spojené s ubytováním **v zařízeních sociálních služeb**
- služby ambulantní
- služby terénní

Zařízení sociálních služeb:

- centra denních služeb
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- **domovy pro seniory** = poskytují pobytovou službu osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby/ **osoby ošetřovatele**
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- azylové domy
- pracoviště rané péče
- a mnohá další ... (Zákon o sociálních službách, § 32 - § 96a)

Problematika budoucích prognóz pro toto povolání již byla stručně objasněna. Víme o koho, proč a kde se pracovníci přímé péče starají. Ale kdo tedy tuto profesi může zastávat? Jaké jsou na ni kladeny nároky? A jaké faktory

pracovní spokojenosti je třeba specifikovat vzhledem ke konkrétnímu prostředí této pomáhající profese?

2.4. Specifika pracovníka v pomáhajících profesích přímé péče o seniory

Na tyto otázky, mimo faktory pracovní spokojenosti, nám může částečně dát odpověď opět zákon o sociálních službách, jenž požadavky na tuto pozici ošetřuje. Nároky dle platné legislativy tedy otázku specifik a požadavků otevrou, nejedná se ale zdaleka o komplexní popsání pracovníka v přímé obslužné péči.

Jessen zmiňuje například potřebu velmi vysoké emocionální účasti, jež je na ošetřovatele kladena z důvodu úzkého osobního kontaktu s takto zranitelnou cílovou skupinou (2010, s. 2), z čehož bohužel pramení i takové negativní důsledky, jako je zvýšená náchylnost k syndromu vyhoření, jehož popisem teoretickou část práce uzavřu.

2.4.1. Požadavky na výkon profese vycházející z legislativy

V souvislosti s požadavky na výkon samotné profese ošetřovatele je nutné pro celistvost pochopení zmínit i **problematiku personální obsazenosti** domovů pro seniory. To, co musí potenciální uchazeč splňovat, ale i kolik jich který domov musí zaměstnávat, na to pamatuje taktéž zákon a informace jsou k nalezení mimo jiné i v Doporučených standardech kvality pro domovy pro seniory.

Existuje *koeficient pracovníků v přímé péči*, který udává, **jaký je dostatečný počet pracovníků** pro zachování kvality této služby. Dle doporučeného standardu kvality pro domovy pro seniory 2015 by tento poměr uživatelů na celkový počet pracovníků v přímé péči (pracovník v sociálních službách, sociální

pracovník, zdravotní sestra, ošetřovatel, sanitář) neměl být vyšší než 3,3 (s. 19 – online).

Malíková zkoumá, zda realita odpovídá doporučením, a nebude asi velkým překvapením, že téměř v žádném z domovů v rámci ČR nikoli. Na jednoho pracovníka a přímé péče připadá přibližně 4 až 15 klientů (2011, s. 33).

Z uvedeného je na první pohled jasné, že počty těch, kdo se o seniory starají, jsou zásadní v kvalitě poskytované služby jako takové, ale logicky i neméně důležité pro prožívání kvality a spokojenosti pracovního života jednotlivých pracovníků. Subjektivní pocity nespokojenosti z velké pracovní zátěže v důsledku nedostatku personálu z něj nevyhnutelně plynou. Příčiny tohoto nedostatku personálu jsou ovšem složité a zřídka kdy jednofaktorové. Částečně, konkrétně mimoorganizačních, jsem se jich dotkla v kapitole o fluktuaci zaměstnanců. Jestliže v důsledku špatného financování domova ze strany zřizovatele, či nedostatku pracovní síly na trhu práce je v domově méně ošetřovatelů, než by dle koeficientu odpovídalo, logicky to s sebou nese všechny negativní pocity pramenící z přetížení a nespokojenost. Když k tomu přidáme i možnou nepohodu v sociálních vztazích či nevyhovující pracovní podmínky, náhle čelíme velkému problému, jakým je zmíněná fluktuace, absentismus či syndrom vyhoření.

Podle Sokola a Trefilové je pracovníkem v sociálních službách ten, kdo vykonává:

- **přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v:**
 - nácviku jednoduchých denních činností
 - v pomoci při osobní hygieně a oblékání
 - v podpoře soběstačnosti
 - v posilování životní aktivizace

- v uspokojování psychosociálních potřeb
- základní výchovnou nepedagogickou činnost
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby (2008, s. 179-180)

Kvalifikační požadavky vycházející ze ZZS najdeme u Matouška tyto:

- základní nebo střední vzdělání
- absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin

Podmínkou výkonu činnosti je dále:

- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost (nabytá absolvováním výše zmíněného kurzu) (2011, s. 47-48)

Bližší charakteristiky činnosti pracovníka/ ošetřovatele či jeho pravomoci jsou již nad rámec zaměření tohoto textu, tudíž je záměrně neuvádím.

2.4.2. Fyzické a psychické nároky na pracovníka v sociálních službách

Fyzické nároky

Celou strukturu teorie uzavírá téma, které je podle mě stěžejní pro pochopení náročnosti tohoto povolání, konkrétně jeho fyzické i psychické nároky.

Při výkonu obslužné péče zastávají úkony pomoci při hygieně, oblékání, manipulaci s klientem obecně nemalou část pracovní doby. Ostatně zdravotní způsobilost je jednou z podmínek výkonu této činnosti. Manipulace s imobilními, nebo velmi omezeně mobilními klienty má za důsledek bolesti pohybové soustavy ošetřovatelů, které jsou dle Tošnerové jednou z nejčastějších příčin jejich pracovní neschopnosti. Prevence, nácvik správných

technik, pomůcky, i bezbariérová úprava pracoviště jsou roviny, kterými se dá těmto problémům předcházet a zajistit tak příznivější podmínky pro výkon ošetrovatelské práce (2006, s. 35).

Problematiku časté práce v předklonu a současně manipulace s těžkými břemeny dává do souvislosti s pracovním absentismem například i Diderichsen (2001). Z jeho výzkumů je patrné, že nejohroženější skupinou jsou ženy, nejčastější problémy vykazovaly ty ve věkové skupině 41+.

Výčet opatření, jak těmto problémům předcházet, doplňuje Vévoda o zásadní faktor. Fyzická zátěž v ošetrovatelské péči je problém, jehož řešení by spočívalo zejména v **zajištění dostatečného počtu personálu**. Vedení pobytové služby by mělo dále věnovat zvýšenou pozornost **nácviku správných ošetrovatelských postupů** při péči o pacienty se sníženou či zcela omezenou mobilitou (2013, s. 86).

Z předchozího textu je ale zřejmé, že dostatek personálu představuje již v současné době čím dál větší výzvu, které celý segment sociálních služeb pro seniory čelí. Z jeho nedostatku budou pramenit již zmíněné negativní jevy a příčiny pracovní nespokojenosti. V souvislosti s dalšími nároky na nepřetržitý provoz (noční směny) není práce fyzicky ničím snadným a určitě ji nemůže vykonávat každý.

Psychické nároky

Podle Krahulcové každý pomáhající pracovník, jenž se pro tuto profesi rozhodne, vnáší do výkonu práce své potřeby a přání, které chce uspokojit. V pomáhajících profesích jsou základní potřeby zajistit si obživu, být příslušníkem skupiny či být dobrý profesionál doplněny o ty specifické, konkrétně potřebu být dobrý, či **naplnit potřebu být prospěšný** (2020, s. 272).

I Kopřiva konstatuje, že u povolání, jehož hlavní náplní je pomáhat lidem, hraje vedle odbornosti velmi podstatnou roli ještě jeden prvek – **lidský vztah**

mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem (2013, s. 14). Vztah mezi ošetřovatelem a seniorem. Pokračuje dále tím, že podstatnou složkou tohoto vztahu jsou nároky kladené na osobu pomáhajícího, jeho náklonnost, trpělivost, vcítění/ empatie (Kopřiva, 2013).

Na druhou stranu je **ošetřovatelská práce spojena s obrovskou mírou stresu**. Podle loňské zprávy Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci je péče o lidi na konci jejich života považována za jeden z nejvíce stresujících aspektů. Příklady dalších je zvládnání tlaku ze strany příbuzných klientů, konfrontace s klientovými těžkostmi souvisejícími s vysokým věkem, nemocemi, jejich úzkostmi a další. To vše klade na osobu ošetřovatele obrovské emoční nároky, zároveň ale i potřebu umět své emoce regulovat (2023, s. 3).

Proto je zde mnohem více než v jiných odvětvích žádoucí nepeněžní odměna formou pochvaly, ocenění za práci, jak ze strany nadřízených, tak i klientů a jejich rodinných příslušníků. Jessen doplňuje do tohoto výčtu i širší společnost, respektive častou absencí kladné zpětné vazby na výkon této profese, její všeobecné společenské vnímání jako málo prestižní, což uvádí jako jeden z faktorů, jež ovlivňují nespokojenost ošetřovatelů (2010, s. 4-6).

Tyto vysoké nároky v kombinaci se spíše průměrným finančním ohodnocením vedou bohužel v praxi často k jevu, který už byl pojmenován výše. Nyní se mu budu věnovat v dalším oddíle.

2.4.3. Únava ze soucitu a syndrom vyhoření

Při studiu odborné literatury zabývající se syndromem vyhoření se objevil i pojem pojednávající o fenoménu únavy ze soucitu (*compassion fatigue*), který není v našich končinách ještě tolik používaný. Jelikož ale se specifiky v pomáhajících profesích úzce souvisí, část kapitoly je mu věnována. Rohwetter tento stav definuje jako **vymizení popudu pomáhat, podporovat,**

nebo jakkoli přivodit úlevu. Pomáhající pracovník není dále schopen vcítit se do utrpení svých klientů, které se donekonečna opakuje. Hranice mezi soucitem a spoluutrpením není dle autorky ostře vymezenou linií. Umět ji najít, vybalancovat a udržet se v rovině profesionálního soucitu, můžeme ho též označit jako empatii, jež je pro pomáhající profesi žádoucí, se nedaří každému pracovníkovi. Profesionální soucit definuje jako stav, kdy si pomáhající uvědomuje, že klient trpí, dokáže se vcítit do jeho bolestné situace, ale zároveň si uvědomuje, že toto utrpení není jeho. Úkolem pomáhajícího pracovníka je společné hledání cesty, jak se z tohoto utrpení dostat ven (2022, s. 14-21).

V praxi ošetrovatele v domovech seniorů toto společné hledání cesty může znamenat klidně banální pomoc při úkonech denní obsluhy, doprovázení při blížícím se konci života pouhou přítomností aj. S únavou ze soucitu se budou pravděpodobně dle autorky více potýkat pracovníci z oblastí sociální práce, kteří jsou v interakci s klientelou, kde vyhlídky na uzdravení nejsou velké, a jejich práce většinou končí smrtí pacienta (Rohwetter, 2022, s. 8).

Obecně známějším pojmem je jistě **syndrom vyhoření** (burnout syndrome), jenž uvedeme v kontextu pomáhajících profesí. Na jeho vzniku v tomto odvětví se podle Endrštové podílí zejména:

- vysoký podíl přesčasů
- nedostatek kvalifikovaných pracovních sil
- finanční poddimenzovanost (2013, s. 153).

Pešek a Praško jej definují jako **stav celkového vyčerpání v důsledku dlouhodobého intenzivního stresu**. Dále uvádějí, že častěji jím trpí lidé, kteří jsou pravidelně v kontaktu s jinými lidmi. Syndrom vyhoření dle nich nevzniká ze dne na den, ale po různě dlouhé době, kterou můžeme rozdělit do fází (rozvoje syndromu vyhoření). V tomto jejich pojetí popisují fázi pět,

konkrétně: idealistické nadšení, stagnace, frustrace, apatie a z toho vzešlý syndrom vyhoření.

Na jeho vzniku se nepodílí pouze jeden faktor, ale působení různých **rizikových faktorů** jak osobnostních (perfekcionismus, nízké sebevědomí, vysoká míra empatie), tak mimopracovních (konfliktní partnerství, nedostatek koníčků a zájmů, špatné existenční podmínky, špatná životospráva), a konečně zejména těch rizikových faktorů z pracovní sféry pomáhajících profesí:

- nedostatečná společenská prestiž povolání
- nadměrné množství práce
- nedostatek ocenění od nadřízených
- nedostatečná finanční odměna
- jednotvárnost pracovní náplně
- obtížní klienti (2016, s. 15-19)

Obdobný, trochu jinak formulovaný náhled na tzv. burnout syndrom nabízí Evans et al., tedy jako kombinaci emočního vyčerpání a depersonalizace v kombinaci s nízkými pracovními úspěchy jedince. Dále dávají do souvislosti zmíněný syndrom se spokojeností s prací a mentálním zdravím. Jejich studie na vzorku sociálních pracovníků poukázaly na častý výskyt pocitů přetížení, vyčerpání a nedocenění práce. Tyto uvedené faktory mohou dle autorů zhoršovat nábor pracovníků na tyto pozice a komplikovat jejich udržení. Nadměrné požadavky na zaměstnání v pomáhajících profesích přispívají k problémům v oblasti mentálního zdraví pracovníků, k nízké profesní spokojenosti a nezřídka kdy končí právě syndromem vyhoření (2006, s. 75-80).

Z výše uvedeného vyplývá, že pracovníky v přímé péči o klienty v sociálních službách můžeme zařadit do skupiny, jež bude tímto syndromem ohrožena

více než jiné profese. Péče o tyto pracovníky a jejich psychické zdraví by tedy měla být logicky v zájmu jejich zaměstnavatele.

Celý blok teoretických východisek, ze kterých vyjdu v empirické části práce, uzavřu pojmem *péče o pečovatele*, který jsem si vypůjčila ze zprávy o Psychosociálních rizicích v odvětví zdravotní a sociální péče Evropské agentury pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Což je pojem pojednávající právě o zajištění dobrých psychosociálních pracovních podmínek, péči, a z nich vyplývající spokojenosti zaměstnanců, jež je nezbytná pro výkon této nelehké profese.

EMPIRICKÁ ČÁST

Teoretická východiska popsaná v první části, tedy představení klíčových prvků, ze kterých se sestává pracovní spokojenost, a negativních jevů, které tuto spokojenost v prostředí přímé pobytové péče o seniory snižují, nyní poslouží jako stavební kameny pro formulaci vlastních hypotéz a dotazníku, kterým budu zjišťovat postoje konkrétní skupiny pracovníků na ošetrovatelských pozicích.

3. Příprava a realizace kvantitativního výzkumu

Faktem, že provést výzkum je skutečností dosti komplikovanou, začíná kapitola o této problematice i Hendl (2014, s. 55). Vezmu-li v úvahu výzkumnou otázku této práce, tedy **zjistit, jak jsou pracovníci na ošetrovatelských pozicích spokojeni s jednotlivými faktory, které ovlivňují jejich profesní spokojenost, a to v konkrétním domově pro seniory**, a příslušnou literaturu, zvolila jsem strategii kvantitativního přístupu. Ten můžeme stručně vzato dle Reichela popsat tak, že fenomény sociálního světa (jeho aspekty, procesy, objekty), které jsou předmětem zkoumání, jsou svým způsobem měřitelné, či minimálně nějak tříditelné, uspořádatelné, a takto získané informace v této kvantifikovatelné podobě jsou vhodné k následné analýze statistickými metodami se záměrem ověřit platnost představ o výskytu těchto charakteristik, jejich vzájemných vztazích a vlastnostech. (2009, s. 40). Zjednodušeně pro svou výzkumnou otázku bych je aplikovala takto: mým fenoménem je profesní spokojenost, kterou v souladu s teorií v první části převedu na zkoumatelné ukazatele, na které se vzorku (ošetřovatelů v domově XY) budu ptát. Informace vzešlé ze sběru těchto dat následně zanalyzuji, čímž přijmu, či zamítnu předložené hypotézy.

Struktura, tedy jednotlivé kroky tohoto typu výzkumu, jsou dle odborné literatury striktně dané a u jednotlivých autorů jen kosmeticky modifikované. Zde předkládanou strukturu jsem korigovala dle návrhů vícera autorů, tak, aby byly obsaženy všechny požadované fáze výzkumu, jelikož každý autor měl strukturu mírně odlišnou a některé kroky byly spojené pod obecnější pojmy v jeden bod apod.:

- **Teorie** – soubor tvrzení o předmětu výzkumu, která považujeme za pravdivá a slouží jako podklad pro všechny další etapy výzkumu.
- **Formulování výzkumného problému, cíle a otázek výzkumu** – vychází z teorie, která slouží k formulování těchto komponent výzkumu.
- **Hypotézy** – domněnky, vědecké předpoklady o vztazích mezi jevy (proměnnými), jsou to tzv. pracovní nástroje teorie tvořící spojnicí mezi teoretickou a empirickou částí.
- **Operacionalizace** – znamená převod pojmů na zkoumatelné ukazatele, které je možno zjistit, třídit a měřit. Těmto údajům (proměnným) objektů se říká znaky. Proměnné, které jsou příčinnou nebo podmínkou změny, se označují jako nezávislé. Proměnné, jejichž hodnoty se mění v závislosti právě na nezávisle proměnných, jsou závislé.
- **Výzkumný soubor** – výzkumníkem určený základní soubor, který může být v rámci výzkumu zkoumán. Záměrný výběr – soubor, kde jsou respondenti vybíráni podle daných znaků, významných pro konkrétní výzkum. Výstupy z tohoto typu výzkumu není možno zevšeobecňovat na základní soubor.
- **Předvýzkum** – neboli pilotáž, což je ověření správnosti, srozumitelnosti a vhodnosti formulace otázek ve výzkumném nástroji. Je realizován v „terénu“ na malém vzorku respondentů (Eger, Egerová, 2017, s. 55-63).

- **Získání dat** – dotazování formou strukturovaného dotazníku – univerzální nástroj získání dat, soubor předem připravených otázek, které jsou uspořádány v pevně daném pořadí a které respondent vyplní.
- **Analýza a interpretace dat** – redukce, organizace a sumarizace informací s cílem dát údajům význam a vyhodnocení informace s ohledem na položené výzkumné otázky a hypotézy.
- **Vyhodnocení výsledků výzkumu** – zasazení výsledků do kontextu teorie a provedeného výzkumu.
- **Etika výzkumu** – etické principy, jež mají vliv na plán výzkumu (Hendl, Remr, 2017, s. 59-62).

3.1. Formulace problému a cíle výzkumu

Organizace XY, ve které výzkum probíhal, působí jako příspěvková organizace v sektoru služeb sociální péče, jejíž struktura byla nastíněna v kapitole 2.2. Organizace XY poskytuje denní pobytovou službu klientům, konkrétně mladším seniorům ve věkovém rozmezí 60-79 let, ale zejména starším seniorům od 80 let výše. Současná kapacita domova pro seniory činí 350 klientů a pracuje v něm na ošetrovatelských pozicích 129 zaměstnanců. Trend vývoje počtu klientů a v důsledku toho i ošetrovatelů je vzestupný, což potvrzují čísla z posledních 15 let, kdy například v roce 2015 byla kapacita domova 238 klientů. A jdeme-li ještě hlouběji do minulosti, konkrétně do roku 2010, tehdy disponoval domov pouze 130 místy (interní dokumenty domova XY, 2023). Nejednou mi zaměstnankyně samy při rozhovorech říkaly, že kdyby kapacitu nafoukly na dvojnásobek, stejně by nedostačovala poptávce a počtu žádostí, které mají. Druhým dechem dodávaly, že postavit další budovu je kupodivu ten menší problém. Složitější je tuto službu ošetřit personálně.

Nejspíše tyto rozhovory přispěly k tomu, že se začalo formovat *téma předkládané* bakalářské práce.

Výzkumný problém lze tedy z výše napsaného formulovat jako situaci, kdy máme v čase neustále se zvyšující potřebu na personální zajištění pozice ošetrovatele, což je i vzhledem k vysoké fluktuaci obecně na této pozici výzvou nejen pro vedení domova, ale i samotného zřizovatele, což je v tomto případě Olomoucký kraj. Na tuto výzvu můžeme nahlížet optikou, která vychází i z definice pracovní spokojenosti, jak jsem uvedla v teoretickém rámci výše, tedy mám-li spokojeného zaměstnance, je to velmi dobrý základ, aby u mě jako zaměstnavatele setrval co nejdéle, podával optimální pracovní výkon a případně dál šířil dobré jméno této profese nebo konkrétní organizace.

Cílem výzkumu je tedy analyzovat faktory profesní spokojenosti pracovníků domova pro seniory XY. Výzkumů na obdobné téma bylo provedeno nespočet. Podle interních informací vrchní sestry domova XY, pod kterou tito zaměstnanci spadají, se ale v tomto konkrétním domově žádný na toto téma nerealizoval minimálně v období posledních deseti let. Tato práce tedy nabídne unikátní vhled do mikrosvěta ošetrovatelek a ošetrovatelů, kteří v domově v době konání výzkumu pracovali a byli tak laskaví, že se dotazníkového šetření zúčastnili.

V rámci výzkumného tématu a situace v dané organizaci a na základě teoretických východisek byly definovány následující výzkumné otázky, jedna obecná a další specifické. Pro ně dle Egera a Egerové platí, že ty specifické jsou detailnější a konkrétnější než obecné výzkumné otázky, a přímo ukazují na data, která jsou pro odpověď potřebná a která budou za použití vhodných metod sbírána a hodnocena. Oboje rozvíjí další specifika plánovaného výzkumu (2017, s. 39-40).

Obecná výzkumná otázka:

Které vnitřní a vnější faktory se na profesní spokojenosti zaměstnanců domova XY podílejí?

Specifické výzkumné otázky:

Byly vyvozeny v souladu s teoretickými východisky o profesní spokojenosti v první části, a jak bylo zmíněno, záměrně upřednostním ty, týkající se vnějších faktorů.

- I. Je věk pracovníků faktorem, který ovlivňuje míru jejich absentismu?
- II. Podílí se pozitivně hodnocená výše finanční odměny na tom, zda by respondenti doporučili svou práci známým či rodinným příslušníkům??
- III. Bude faktor délky praxe na pozici ošetřovatele profesní spokojenost (vyjádřenou indikátorem smysluplnost práce) snižovat nebo tomu bude naopak?
- IV. Existují rozdíly v hodnocení pracovní spokojenosti v kontextu vztahů napříč odděleními v organizaci XY, tedy v závislosti na kolektivu?
- V. Je podle zaměstnanců ze strany zaměstnavatele dostatečně pečováno o jejich duševní i fyzickou pohodu, a pokud ano, má to za důsledek nižší míru fluktuace?

3.2.Hypotézy, operacionalizace pojmů a indikátorů

Jak bylo zmíněno v úvodu, do samotné realizace kvantitativního výzkumu můžeme hypotézy chápat jako domněnky, předpoklady, vycházející z teorie námi zkoumaného problému, jež byl popsán v první části práce. Dále je možno dle Doulíka problematiku doplnit o další náhled na hypotézy jako podmíněné výroky o vztahu dvou či více proměnných. V průběhu výzkumu

hypotézy buď verifikujeme/ potvrzujeme, nebo falzifikujeme/ zamítáme (2016, s. 14).

Na základě teoretických východisek z metodologie a samotné zkoumané oblasti byla výchozí hypotéza stanovena následovně:

Výchozí hypotéza výzkumu:

„Pozitivním působením vnějších faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost na zaměstnance se tato úroveň pracovní spokojenosti zvyšuje.“

Operacionalizace

Zvolené indikátory byly vybrány v souladu se zaměřením tématu práce, tedy primárně hodící se pro oblast sociální sféry.

Indikátory k proměnné „faktory pracovní spokojenosti“ (nezávisle proměnná/ příčina):

- **odměna za práci** (peněžní i nepeněžní část - plat, prémie, zaměstnanecké benefity)
- **spolupráce a mezilidské vztahy na pracovišti** (s kolegy, nadřízenými, s klienty)
- **pracovní prostředí a režim práce** (pracovní podmínky v souladu se zákony, pracovní doba, péče o duševní a fyzické zdraví ze strany zaměstnavatele)
- **slovní ohodnocení** ze strany nadřízeného i klientů a jejich rodinných příslušníků (pochvala)
- **délka trvání pracovního poměru a věk respondentů** (celkově i ve zkoumané organizaci)

Indikátory k proměnné „spokojenost“ (závisle proměnná, důsledek):

- **kvalita pracovního výkonu** (subjektivní ohodnocení)

- **subjektivní pocity** spojené s výkonem profese (duševní pohoda, míra stresu, syndrom vyhoření)
- **postoj k výkonu profese** (pečlivost, odbývání práce, absentismus)
- **naplněné potřeby jednotlivce** (ekonomické, sociální, individuální – seberealizace, smysluplnost poslání)
- **loajalita** (neochota změny profese, délka pracovního poměru v organizaci, doporučení profese blízkým osobám)

Na základě výše provedené operacionalizace a stanovených specifických výzkumných otázek byly vytvořeny následující pracovní hypotézy (PH). Z důvodu omezené perspektivy a rozsahu práce, došlo k následujícímu zúžení:

PH1: Mladší pracovníci vykazují i nižší míru absentismu.

PH2: Zaměstnanci, kteří považují výši své finanční odměny za adekvátní, by doporučili svoji práci známým či rodinným příslušníkům.

PH3: Profesně kratší dobu sloužící pracovníci jsou ve svém hodnocení profese spokojenější, tedy považují svoji práci za smysluplnou.

PH4: Mezi jednotlivými odděleními domova XY existují rozdíly v hodnocení kvality mezilidských vztahů.

PH5: Zaměstnanci, kteří pozitivně hodnotí péči o jejich zdraví ze strany zaměstnavatele, nemají tendence tuto profesi opouštět.

V této části byly zformulovány předpoklady/ hypotézy, čemuž předcházelo převedení zoperacionalizovaných pojmů na zkoumatelné ukazatele. Tyto informace tvoří základ korpusu otázek vlastního dotazníku.

3.3. Výzkumný soubor

Dalším nezbytným krokem metodologické části kvantitativního výzkumu je představení zkoumaného objektu. Východiskem je dle Reichela tzv. základní soubor, o kterém můžeme hovořit jako o množině jednotek, které ve výzkumné situaci figurují a mohou být zkoumány (2009, s. 76). V mém případě se to týká všech zaměstnanců domova XY na pozici ošetřovatele. Těchto pracovníků bylo ke dni 12. 2. 2024 zaměstnáno v domově 129, ve věkovém rozmezí 18–62 let (zdroj interní materiály domova XY). Po domluvě s vrchní sestrou, pod kterou tito pracovníci spadají, a konkrétně ujištění, že není reálné, aby v průběhu dotazníkového šetření byli osloveni všichni (pracovní neschopnosti, dovolené atd.), bylo emitováno 120 tištěných dotazníků, konkrétně osm, resp. dvanáct kusů do každého ze třinácti různých oddělení domova XY. Přichystané dotazníky si staniční sestry jednotlivých oddělení odnášely od vrchní sestry samy.

3.4. Konkretizace techniky sběru dat

Jak již bylo naznačeno, vzhledem k povaze výzkumného problému a cíle práce byla zvolena metoda kvantitativního přístupu. Technikou použitou ke sběru dat bylo dotazování formou strukturovaného dotazníku, konkrétně papírového dotazníku vlastní konstrukce. Dle Reichela je dotazování proces, jenž vychází z předem vyjasněných výzkumných záměrů, reflektuje operacionalizované znaky a indikátory zajišťující relevantní informace pro hypotézy (2009, s. 100). Z toho vyplývá jednoduše to, že se neptáme naslepo a na informace, které nejsou obsahem námi operacionalizovaných pojmů. U většiny otázek měli respondenti na výběr ze čtyř možností odpovědi, středová hodnota nebyla nabídnuta (odpovědět „nevím“ měli respondenti možnost jen v otázce č. 21.

3.4.1. Dotazník

Hlavička dotazníku byla věnována představení autorky, záměru, proč se na respondenty obracím, a také klauzuli o ujištění zachování anonymity. Doplněn byl po předvýzkumu i o informaci, jak dlouho zhruba jeho vyplnění trvá. Otázky zjišťující osobní údaje o respondentech byly záměrně zařazeny až na konec dotazníku, aby respondenty nevedly k přecenění hodnoty těchto informací. Hlavní otázky vztahující se k jednotlivým hypotézám byly promíchány a rozhozeny, aby přesně nekopírovaly sled hypotéz. Oporou při samotném sestavování byly Reichlovy připomínky ke dramaturgii dotazování (2009, s. 106-110). Samozřejmostí je závěrečné poděkování za vyplnění dotazníkového šetření. Celé znění dotazníku je na konci seznamu příloh – „Dotazník spokojenosti zaměstnanců“.

3.4.2. Předvýzkum

Předvýzkum realizovaný za účelem ověření srozumitelnosti sestavených otázek v dotazníku a ochoty na ně odpovídat, proběhl na vzorku tří pracovníků dne 17. 2. 2024. Zásadní změnou, reakcí na zpětnou vazbu, bylo zvětšení velikosti písma z důvodu možné zhoršené čitelnosti u starších pracovníků. Dále byly upraveny dvě otázky z důvodu nejednoznačné odpovědi, konkrétně otázky č. 6 (změna z Máte pocit... Na Řekli byste..) a č. 30 (dotaz na náplň práce byl přesunut z oddílu e) do oddílu a) ke smysluplnosti práce, jelikož zpětná vazba na ni ukázala, že si náplně práce sice dotazovaný cení, ale rozvržení pracovní doby ne, tudíž je škoda, že jsou tyto dva faktory pospolu a odpověď na ně tudíž nejednoznačná. Poslední změnou bylo přidání informace o pravděpodobné délce, potřebné k vyplnění dotazníku.

3.4.3. Etika výzkumu

Pravidla etického výzkumu platí bez výjimky pro všechny pracovníky ve výzkumu, studenty nevyjímaje. Před samotnou emisí dotazníků byla dle domluvy s vedoucí pracovnící úseku ošetrovatelek poskytnuta žádost o informovaný souhlas s výzkumem a této žádosti bylo ústně vyhověno 21. 2. 2024. Žádost viz. Seznam příloh.

Jak již bylo zmíněno v podkapitole 3.4.1., hned na úvod dotazníku byli respondenti seznámeni s informací, že dotazník je zcela anonymní a bude sloužit ke studijním účelům, konkrétně poslouží ke zjištění profesní spokojenosti pracovníků v sociálních službách. To, zda se ho rozhodnou vyplnit, bylo taktéž zcela dobrovolné. Úvod dotazníku uzavíralo sdělení, že v případě zájmu jim budou výsledky plně k dispozici v rámci bakalářské práce.

Pro každé oddělení byl připraven určený počet tištěných dotazníků s informací, že za zhruba 10 dní budou sesbírány. Na vyplněné dotazníky byla přichystána neprůhledná obálka s označením *vyplněné dotazníky*. Samotný výzkum byl realizován ve dnech 21. 2. 2024 – 1. 3. 2024.

3.5. Analýza a interpretace dat dotazníkového šetření

Dle Hendla je jednou z možností, jak vyhodnotit, analyzovat data ze sociálně-vědních výzkumů, použití skupiny technik souhrnně označených jako popisná (deskriptivní) statistika. Tyto techniky slouží k usnadnění popisu, analýzy dat pomocí jejich smysluplné redukce. Jsou to metody sloužící ke zjišťování a sumarizaci informací skrze grafy, tabulky a popisné charakteristiky (2021, s. 301-302). Právě deskriptivní statistika byla zvolena jako metoda, jež pomůže sesbíraná data vyhodnotit.

Na následujících stránkách bude provedena analýza výzkumu jako celku a jednotlivých otázek dotazníkového šetření. Výsledky byly zpracovány do tabulek s absolutní četností a z těchto dat byly vygenerovány grafy s hodnotami relativní četnosti odpovědí. Ty byly následně ještě slovně okomentovány:

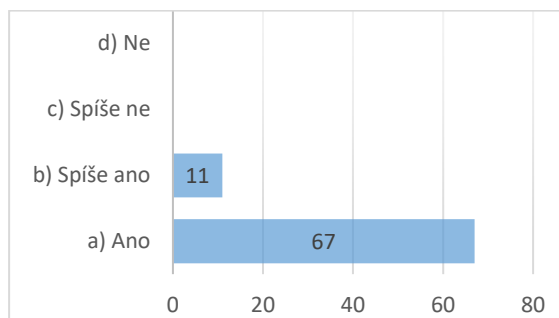
SPOKOJENOST PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – VÝSLEDKY

Tabulka č. 1:

oddělení	počet emitovaných	počet vrácených vyplněných	počet vrácených nevyplněných	počet nevrácených	počet chybně vyplněných	počet platných
A	8	7			0	7
B	8	6			1	5
C	8	8			1	7
D	8	7			0	7
E	8	8			0	8
F	8	7			2	5
G	8	8			0	8
H	8	7			0	7
CH	12	0				
I	12	10			1	9
J	12	9			1	8
K	12	10			3	7
L	8	0				
Celkem	120	87	17	16	9	78

Z celkového počtu 120 emitovaných dotazníků se jich vyplněných vrátilo 87, což činí návratnost 72,5 %. Jak vyplývá z tabulky č. 1, návratnost mohla být ještě větší, ale z důvodu pracovní neschopnosti staničních sester na odděleních CH a L se tyto dotazníky k ošetřovatelkám těchto oddělení vůbec nedostaly (20 kusů). Po vyřazení neplatných a chybně vyplněných dotazníků (chybějící odpovědi na některé z otázek, u otázek s jednou možností odpovědi jich bylo zakroužkováno více apod.) byl **finální zkoumaný vzorek o velikosti 78 dotazníků, tedy 65 % z celkového počtu emitovaných.**

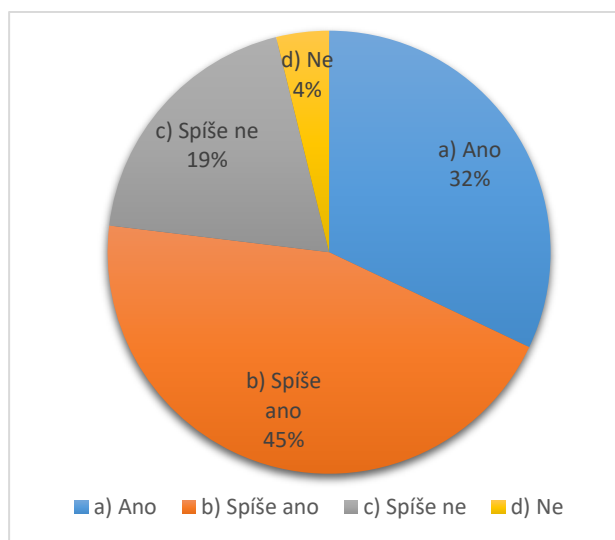
Graf č. 1: Ztotožňují se respondenti s tvrzením, že je jejich práce posláním ve smyslu pomoci druhým?



Volba odpovědi	Absolutní četnost
a) Ano	67
b) Spíše ano	11
c) Spíše ne	
d) Ne	
Celkem	78

Jako poslání vnímají svoji práci všichni respondenti dotazníkového šetření. Nikdo na tuto otázku neodpověděl negativně.

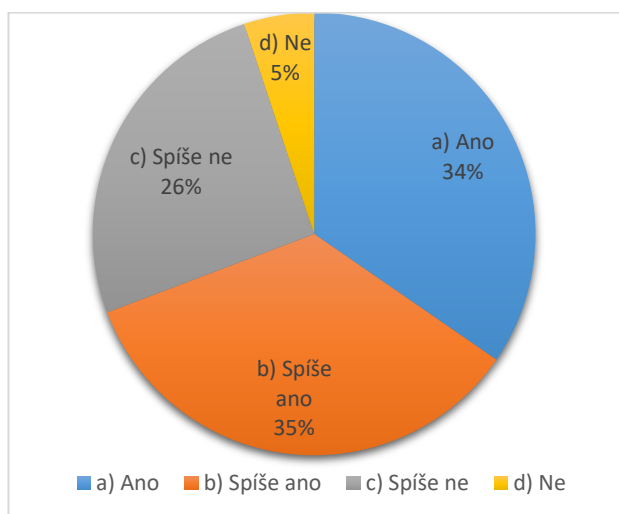
Graf č. 2: Doporučili by dotázaní tuto práci i svým známým či rodinným příslušníkům?



Volba odpovědi	Absolutní četnost
a) Ano	25
b) Spíše ano	35
c) Spíše ne	15
d) Ne	3
Celkem	78

Na otázku, zda by respondenti doporučili práci v domově i svým známým či rodinným příslušníkům, odpověděla velká většina z nich (77 %) kladně, konkrétně 32 % "ano", 45 % pak "spíše ano".

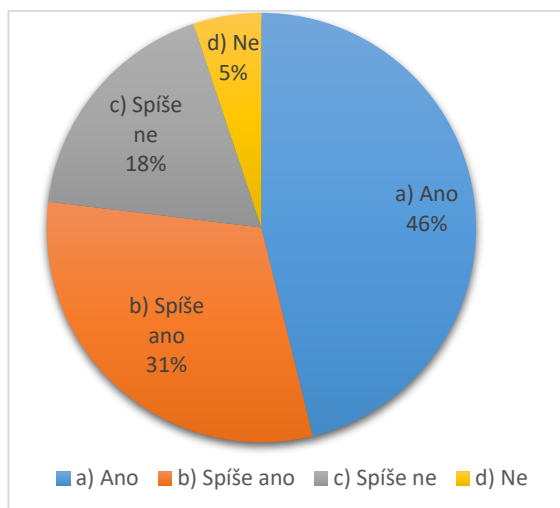
Graf č. 3: *Myslíte si, že máte díky rozvržení pracovní doby prostor pro to, aby byl Váš pracovní výkon stoprocentní?*



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	27
b) Spíše ano	27
c) Spíše ne	20
d) Ne	4
Celkem	78

Jak vyplývá z grafu, jen něco málu přes 30 % dotázaných neumožňuje rozvržení pracovní doby podávat stoprocentní pracovní výkon.

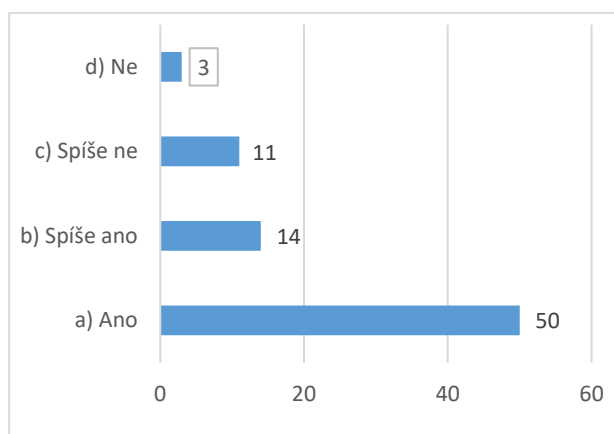
Graf č. 4: *Pocitují často respondenti po konci směny vyčerpání?*



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	36
b) Spíše ano	24
c) Spíše ne	14
d) Ne	4
Celkem	78

Na dotaz ohledně pocitů přepracování a vyčerpání po směně odpovědělo celých 77 % dotázaných kladně. Pouze 5 % z nich se tak necítí. Zajímavostí je, že z těchto 4 respondentů jsou 3 z věkové skupiny 41-50 let a 50 a více let. 1 respondent navrhl možnost odpovědět e) *Jak kdy*.

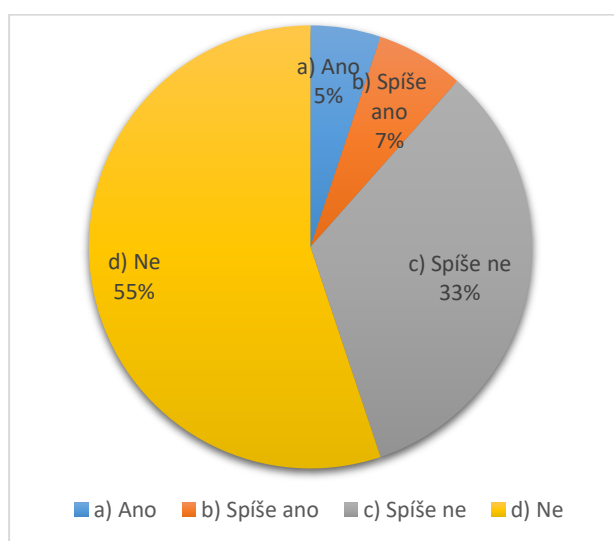
Graf č. 5: Trpí respondenti bolestí pohybového aparátu (zejména zad) při výkonu práce?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	50
b) Spíše ano	14
c) Spíše ne	11
d) Ne	3
Celkem	78

Padesátku dotázaných (64 %) trápí při výkonu profese bolesti pohybového aparátu. Pouze 3 ze 78 oslovených bolesti zad zcela vyloučili.

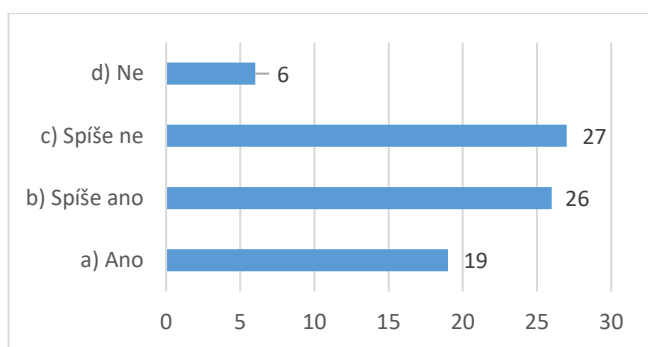
Graf č. 6: Souhlasí respondenti s tvrzením, že se jejich zaměstnavatel stará o jejich duševní i fyzické zdraví?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	4
b) Spíše ano	5
c) Spíše ne	26
d) Ne	43
Celkem	78

Zaměstnavatel se dle dotázaných nestará o duševní ani fyzické zdraví u 88 % z nich! Pouze u 5 % odpovědí se o ně dle jejich mínění stará. S tímto tvrzením tedy většina dotázaných nesouhlasí.

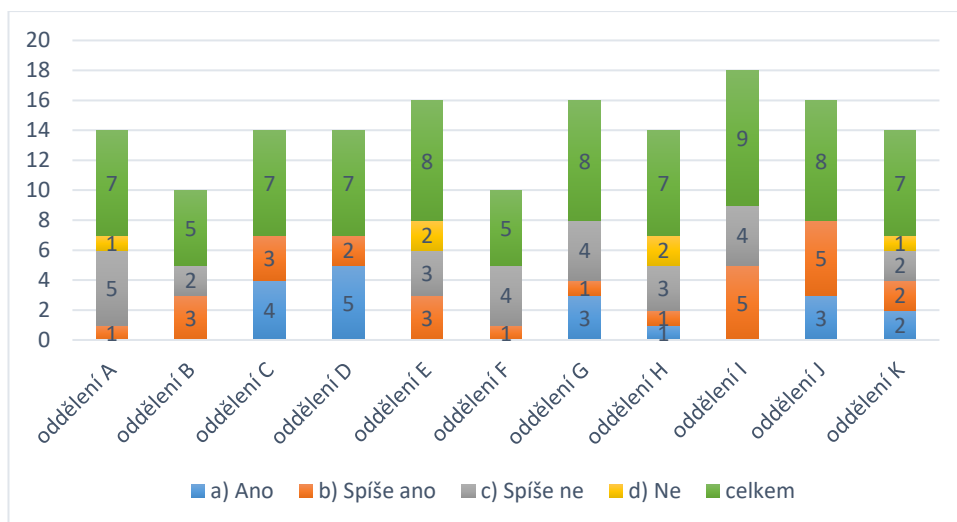
Graf č. 7a: Můžou respondenti vyjadřovat své názory vůči nadřízenému beze strachu a obav?



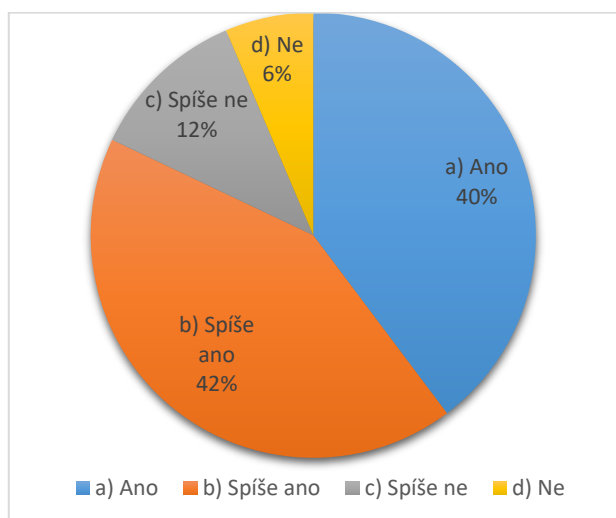
Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	19
b) Spíše ano	26
c) Spíše ne	27
d) Ne	6
Celkem	78

Odpovědi na otázku č. 7 se zásadně lišily napříč jednotlivými odděleními. V odděleních A, B, E, F a I nebyla odpověď „ano“ zastoupena ani jednou. Naopak v odděleních C a D chyběly negativní odpovědi („ne“ a „spíše ne“) na danou otázku.

Graf č. 7b: Rozdíly mezi odděleními – ke grafu č. 7a



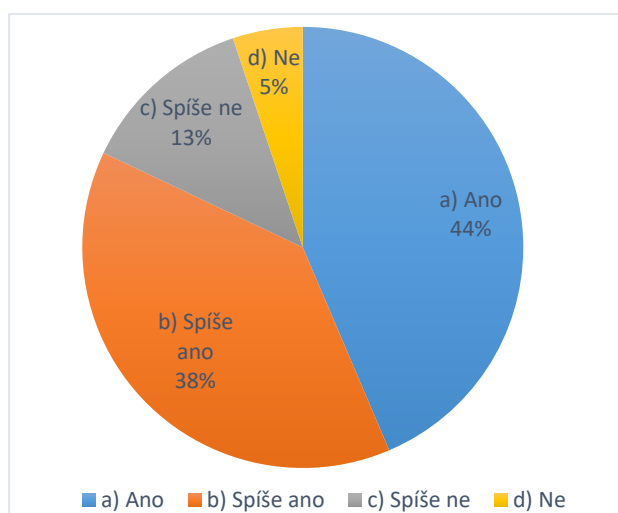
Graf č. 8: Považují dotázaní množství pracovních pomůcek za dostatečné pro plnohodnotný výkon práce?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	31
b) Spíše ano	33
c) Spíše ne	9
d) Ne	5
Celkem	78

Dotázaní odpověděli z 82 % kladně, tudíž že mají, či spíše mají dostatek pracovních pomůcek. Oddělení F se ovšem zcela vymykalo průměru. 5 z celkových 5 respondentů tohoto oddělení odpovědělo „spíše ne“. Odpovědi dalších 2 vyřazených dotazníků tohoto oddělení (byť nejsou v celkové statistice započítány) byly dokonce obě „ne“.

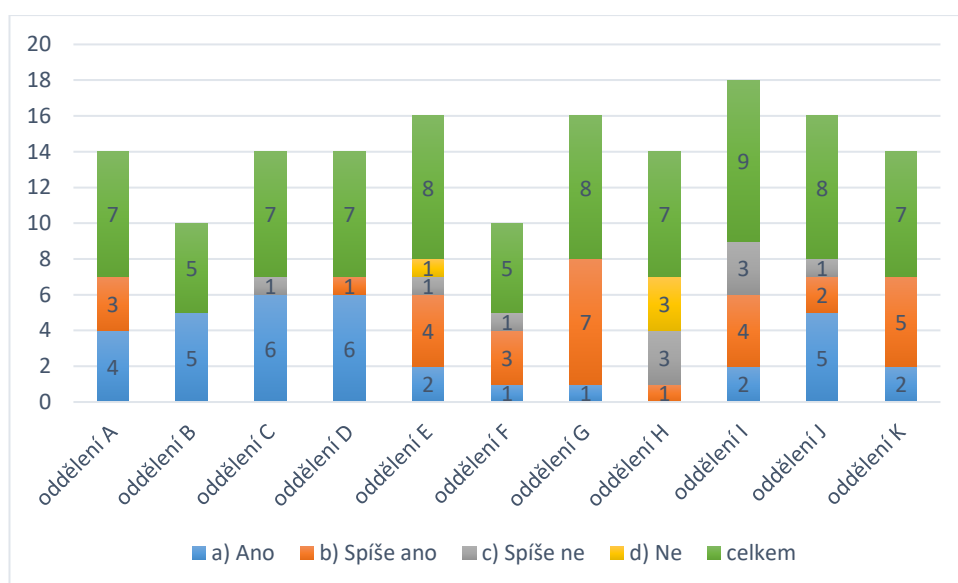
Graf č. 9a: Vnímají respondenti vztahy s kolegy na pracovišti jako příjemné a přátelské?



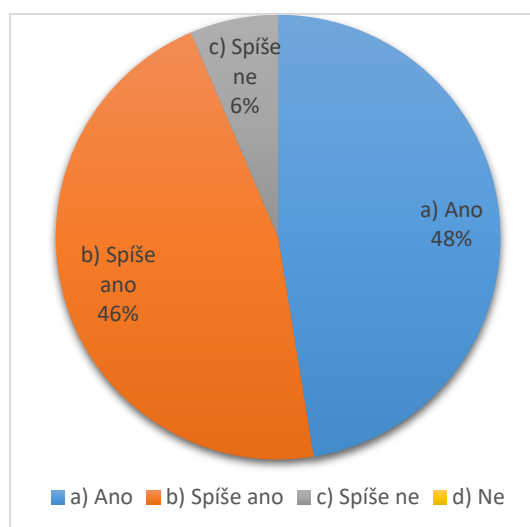
Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	34
b) Spíše ano	30
c) Spíše ne	10
d) Ne	4
Celkem	78

Převaha kladných odpovědí je patrná, 44 % pro „ano“ a 38 % pro odpověď „spíše ano“ to dokazuje. I v tomto případě se ale jedno oddělení, konkrétně H, zcela vymykalo zbytku domova. 6 ze 7 platných dotazníků vztahy hodnotily negativně. Na opačný, velmi kladně hodnocený konec spektra se řadí oddělení B se všemi z 5 odpovědí jako „ano“.

Graf č. 9b:



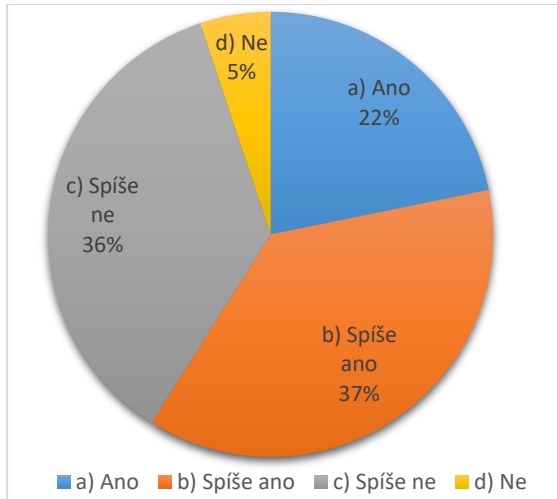
Graf č. 10: Je podle respondentů jejich vztah ke klientům láskyplný?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	37
b) Spíše ano	36
c) Spíše ne	5
d) Ne	
Celkem	78

94 % dotázaných označilo svůj vztah ke klientům jako láskyplný či spíše láskyplný. Nikdo nevyužil možnosti odpovědět na danou otázku „ne“.

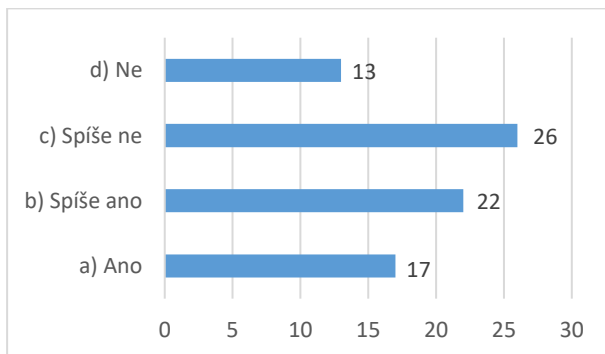
Graf č. 11: Slýchají respondenti často chválu na svou práci ze strany klientů a jejich rodinných příslušníků?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	17
b) Spíše ano	29
c) Spíše ne	28
d) Ne	4
Celkem	78

Podle 22 % dotázaných je klienti i jejich rodiny chválí často. Možnost odpovědi „spíše ano“ a „spíše ne“ zvolil zhruba stejný počet respondentů.

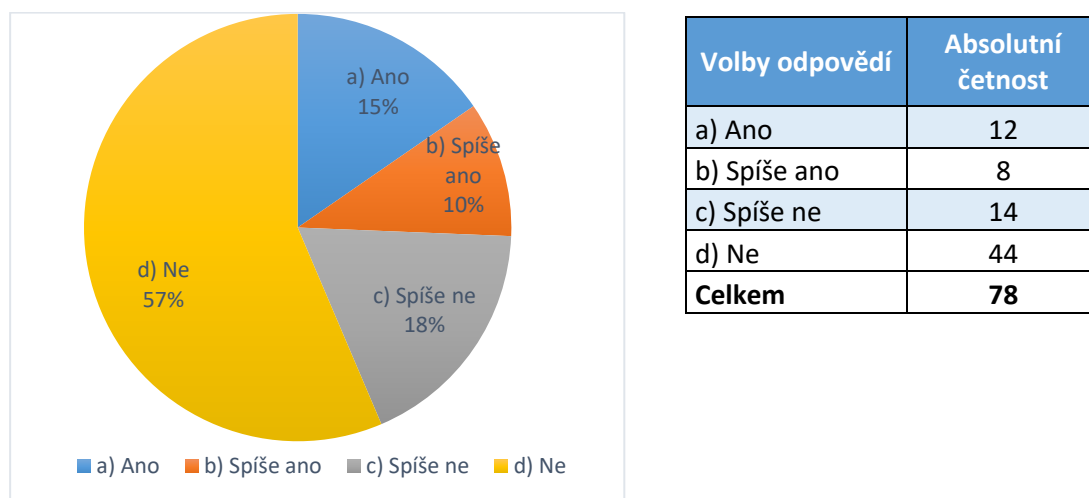
Graf č. 12: Hodnotí nadřízená pracovní výkon respondentů v pravidelných intervalech?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	17
b) Spíše ano	22
c) Spíše ne	26
d) Ne	13
Celkem	78

Na otázku, zda nadřízená hodnotí pracovní výkony pravidelně, byly v odpovědích zastoupeny všechny 4 možnosti relativně vyrovnaně. Největší četnost připadla přece jen odpovědi „spíše ne“, zvolilo ji 26 respondentů.

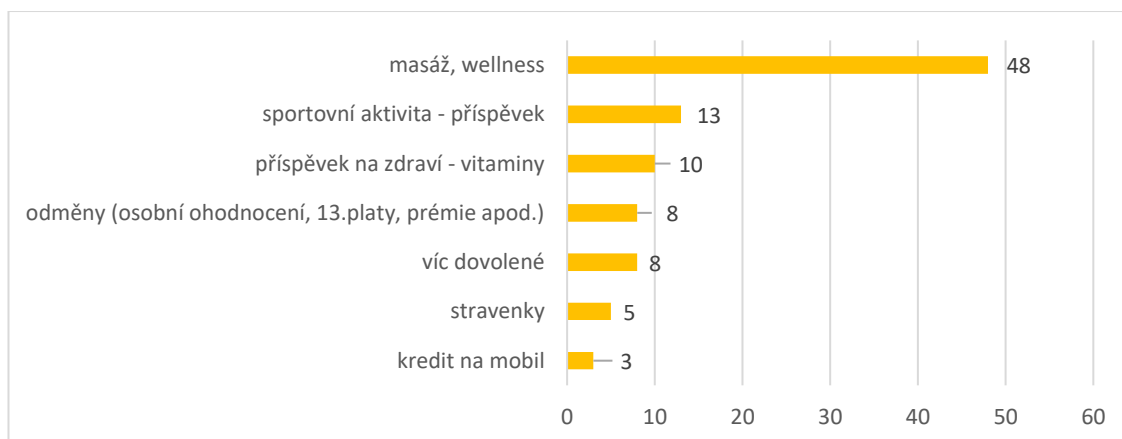
Graf č. 13: Znájí respondenti systém benefitů, které jim zaměstnavatel nabízí?



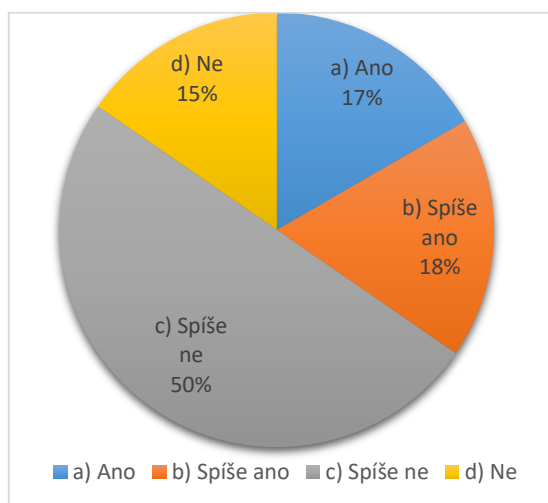
Více než polovina pracovníků nezná benefity, které může u svého zaměstnavatele čerpat. Pouze 25 % z nich tyto benefity zná, či zná alespoň částečně.

Graf č. 14: Návrhy benefitů, které v nabídce zaměstnavatele nefigurují:

Jelikož v předešlé otázce odpovědělo 58 respondentů tak, že nezná částečně, nebo i zcela systém benefitů, je možné, že se v jejich návrzích objevovaly i ty, které čerpat reálně mohou. Nejčastěji navrhovanou výhodou k platu, zmíněnou dokonce 48x byla masáž/ wellness, následovaly příspěvky na sportovní aktivity či zdraví, další viz přehled:



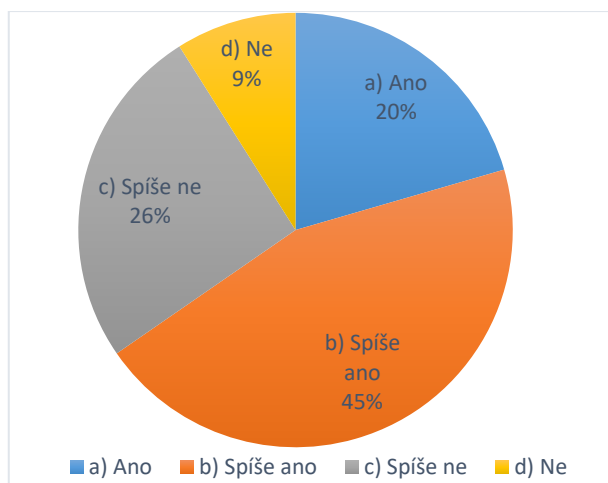
Graf č. 15: Považují respondenti výši své odměny za odpovídající?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	13
b) Spíše ano	14
c) Spíše ne	39
d) Ne	12
Celkem	78

Rovná polovina respondentů považuje výši své odměny spíše za neodpovídající. Odpověď „ne“ byla zastoupena v dalších 15 % případech. Naopak 17 % z nich ji považují za adekvátní vzhledem k povaze práce.

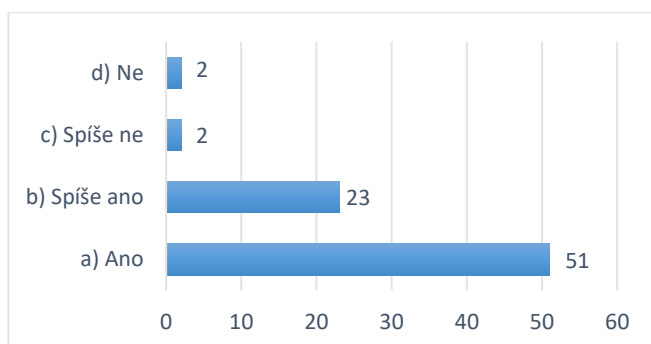
Graf č. 16: Dokáže výše platu pokrýt životní náklady dotázaných?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	16
b) Spíše ano	35
c) Spíše ne	20
d) Ne	7
Celkem	78

Z odpovědí je patrné, že s výší finanční odměny vychází celých 65 % respondentů, resp. jsou jí schopni pokrýt své životní náklady. Dalších 26 % zvolilo odpověď „spíše ne“ a pouze 9 % z nich není schopno z výše platu vyjít.

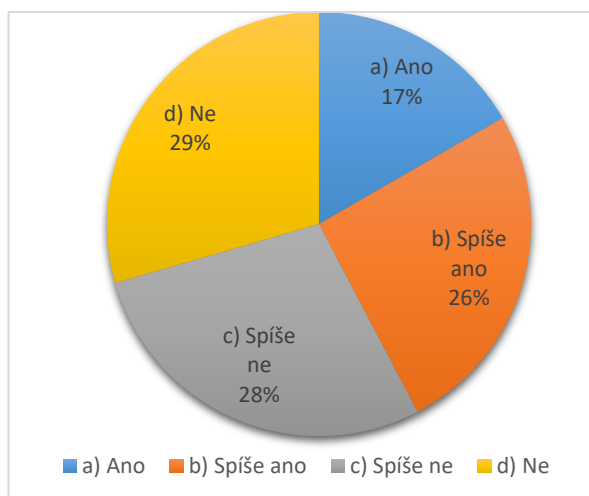
Graf č. 17: Je komunikace od nadřízených k ošetřovatelům v pracovních otázkách jasná a srozumitelná?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	51
b) Spíše ano	23
c) Spíše ne	2
d) Ne	2
Celkem	78

Respondenti většinou označili komunikace ohledně pracovních záležitostí za jasnou a srozumitelnou. Pouze 4 z nich z celkového počtu připadá opačná.

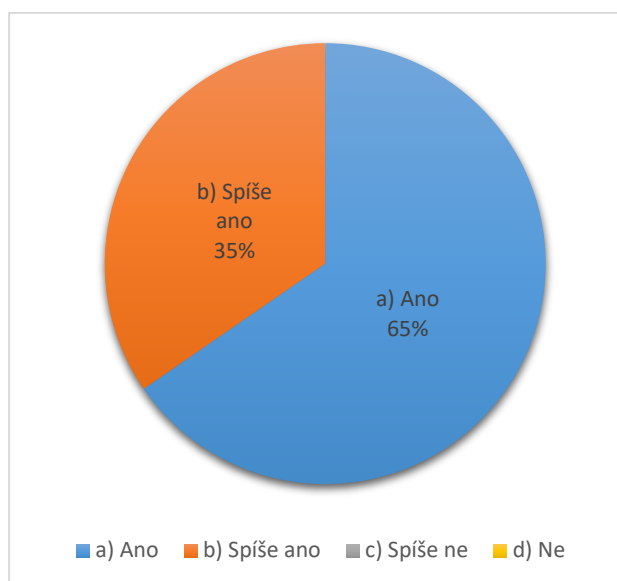
Graf č. 18: Považují dotázaní jejich celkový počet na oddělení za dostatečný?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	13
b) Spíše ano	20
c) Spíše ne	22
d) Ne	23
Celkem	78

Na otázku, zda jich je na oddělení na počet klientů dostatek odpovědělo 17 % dotázaných „ano“, 26 % „spíše ano“, 28 % „spíše ne“ a 29 % „ne“. Lehce tedy převažuje názor, že počty pracovníků jsou nedostatečné.

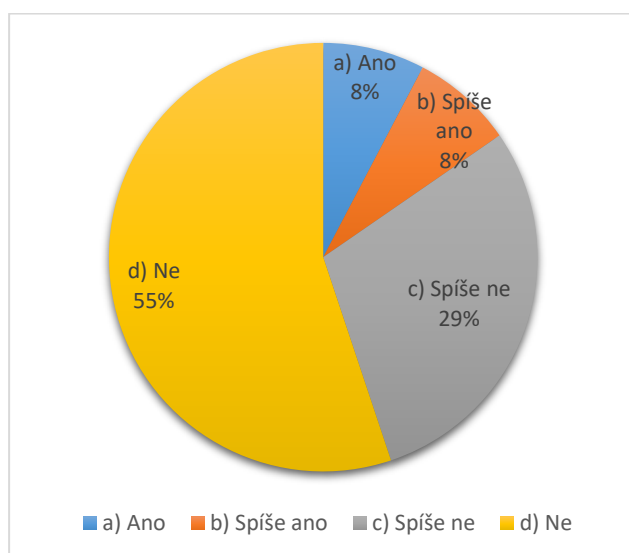
Graf č. 19: Podávají respondenti dle svého sebehodnocení dobrý a pečlivý pracovní výkon?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	51
b) Spíše ano	27
c) Spíše ne	0
d) Ne	0
Celkem	78

Svůj pracovní výkon označili jako pečlivý (65 %) či spíše pečlivý (35 %) všichni respondenti. Nikdo z dotázaných nevyužil možnosti „ne“ či „spíše ne“.

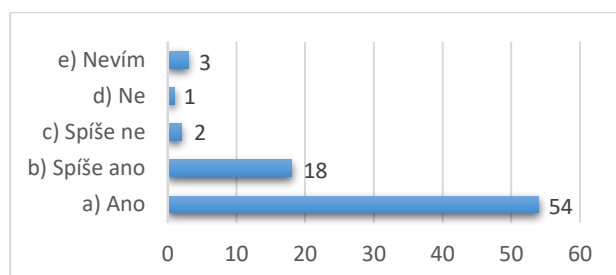
Graf č. 20: Respondenti vyjádřili, zda je pro ně obtížné vcítit se do klientovi situace.



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	6
b) Spíše ano	6
c) Spíše ne	23
d) Ne	43
Celkem	78

Jak vyplývá z grafu, pro více než polovinu dotázaných (55 %) není obtížné vcítit se do situace, v níž se klienti nachází. Dalších 29 % zvolilo odpověď „spíše ne“. Pouze pro 16 % ošetřovatelů je toto náročné.

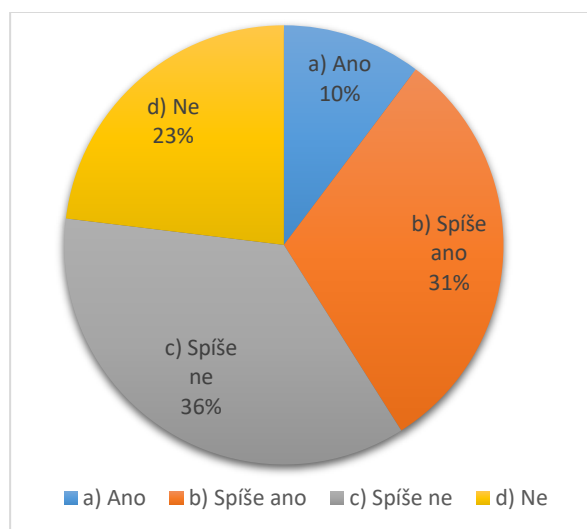
Graf č. 21: Označili by dotázaní profesi ošetřovatele za rizikovou, kterou může snadno postihnout syndrom vyhoření?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	54
b) Spíše ano	18
c) Spíše ne	2
d) Ne	1
e) Nevím	3
Celkem	78

Jelikož pojem syndrom vyhoření nebyl v dotazníku nijak vysvětlen, u této otázky byla respondentům nabídnuta i možnost odpovědi „nevím“. Tato možnost byla zvolena 3 dotázanými. Většina se přiklonila k tomu, že tato profese je riziková. 54 respondentů na ni odpovědělo zcela kladně „ano“ a 18 z nich „spíše ano“.

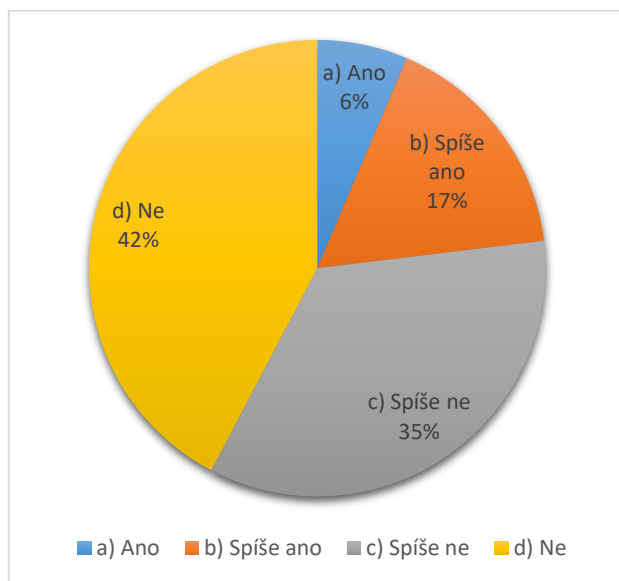
Graf č. 22: Mají respondenti v pracovní době čas popovídat si s klienty či jejich rodinnými příslušníky?



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Ano	8
b) Spíše ano	24
c) Spíše ne	28
d) Ne	18
Celkem	78

Dostatek času i na popovídání si s klienty a jejich rodinami má pouze 10 % z oslovených. Celých 59 % z nich odpovědělo na tuto otázku „ne“ či „spíše ne“.

Graf č. 23: Uvažovali by respondenti nad změnou profese za úplně jinou v případě, že by se objevila vhodná příležitost?

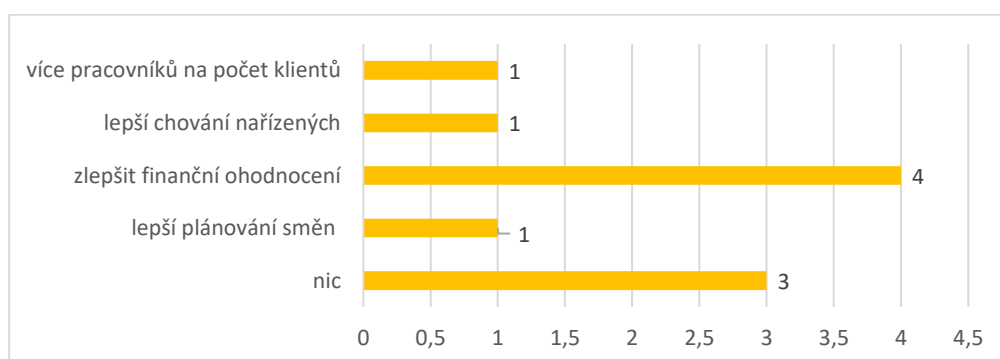


Volba odpovědi	Absolutní četnost
a) Ano	5
b) Spíše ano	13
c) Spíše ne	27
d) Ne	33
Celkem	78

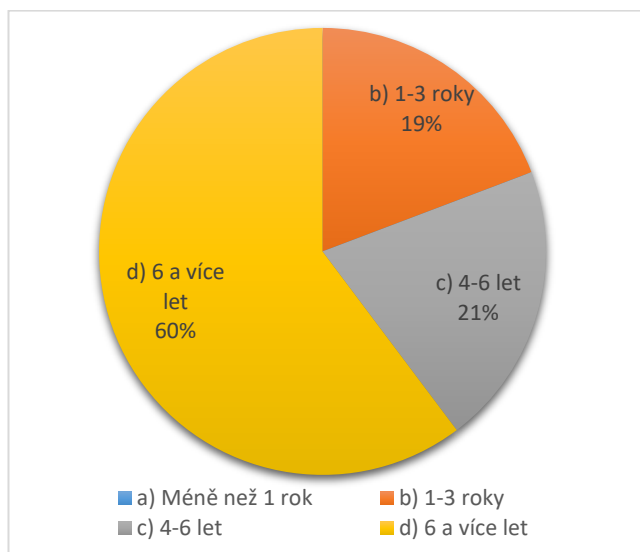
Na dotaz ohledně případné změny profese odpovědělo 42 % dotázaných, že nad tím neuvažuje, dalších 35 % spíše neuvažuje. 17 % by spíše měnilo a pouhých 6 % dotázaných by měnilo profesi při vhodné příležitosti hned.

Graf č. 24: Návrhy změn, které by mohl zaměstnavatel udělat, aby ti, co uvažují nad změnou profese, u něj setrvali:

Na otevřenou otázku č. 24 odpovídali pouze ti, kteří v otázce předešlé zvolili odpověď „ano“ nebo „spíše ano“, tedy že by uvažovali nad změnou profese. Výše je výčet jejich návrhů, co by zaměstnavatel mohl udělat pro jejich setrvání. Třikrát padla odpověď, že nic, čtyřikrát respondenti navrhli zvýšení finančního ohodnocení.



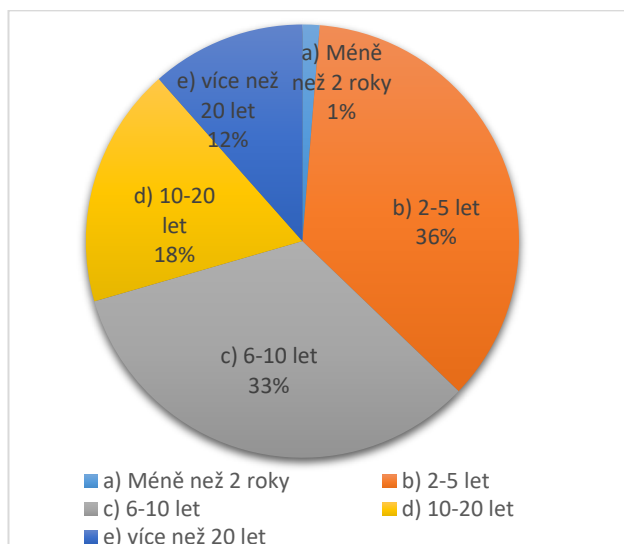
Graf č. 25: Délka praxe v tomto konkrétním domově XY:



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Měně než 1 rok	0
b) 1-3 roky	15
c) 4-6 let	16
d) 6 a více let	47
Celkem	78

Nejvíce respondentů pracuje v organizaci 6 a více let, 60 % dotázaných. Nejméně jsou v průzkumu zastoupeni zaměstnanci s praxí 1-3 roky v domově XY (19 %) a dokonce nikdo z dotázaných tu nepracuje méně než 1 rok.

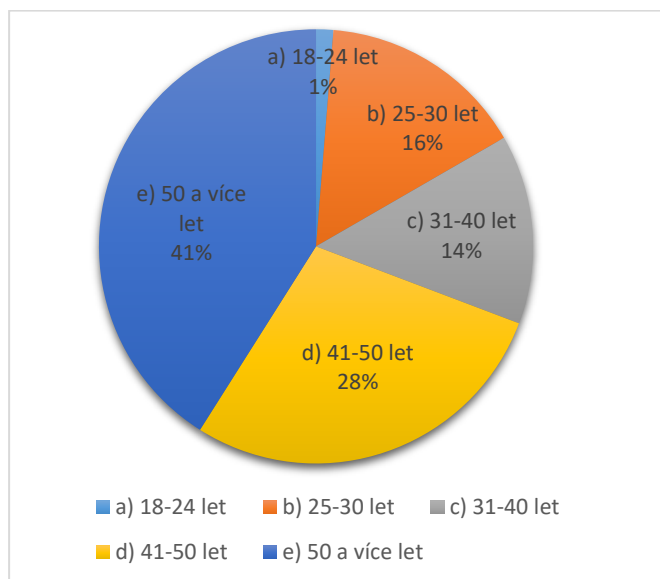
Graf č. 26: Celková délka praxe ošetřovatele:



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) Měně než 2 roky	1
b) 2-5 let	28
c) 6-10 let	26
d) 10-20 let	14
e) více než 20 let	9
Celkem	78

Co se týče celkové praxe dotázaných na pozici ošetřovatele, převládají ti, kteří tuto práci vykonávají 2-5 let (36 %) a 6-10 let (33 %). Jediný dotázaný má praxi menší než 2 roky.

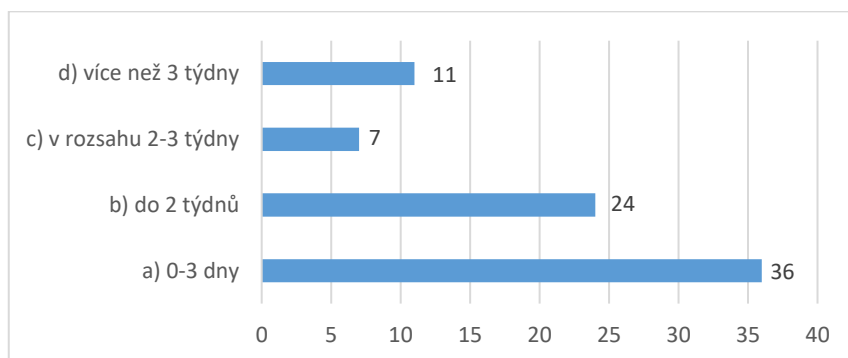
Graf č. 27: Věk respondentů:



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) 18-24 let	1
b) 25-30 let	12
c) 31-40 let	11
d) 41-50 let	22
e) 50 a více let	32
Celkem	78

Mezi respondenty převládají nejvíce ti, jež jsou ve věkové skupině 50 a více let (41 %). Zástupců věkové skupiny 41-20 let bylo 28 %, 31-40 let 14 % a těch mezi lety 25 až 30, 16 %.

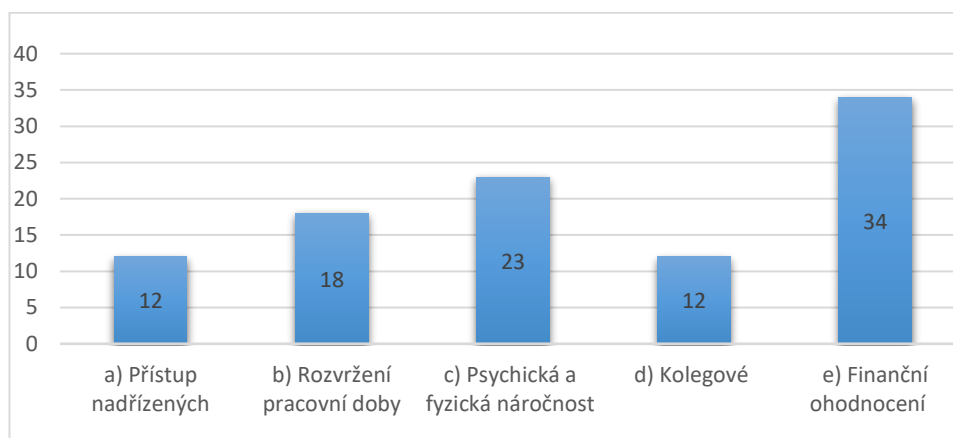
Graf č. 28: Délka pracovní neschopnosti v uplynulých 12 měsících:



Volby odpovědí	Absolutní četnost
a) 0-3 dny	36
b) do 2 týdnů	24
c) v rozsahu 2-3 týdnů	7
d) více než 3 týdny	11
Celkem	78

Respondenti uváděly nejčastější délku pracovní neschopnosti v rozmezí 0-3 dny (konkrétně 36 z nich), následovanou dobou neschopnosti do 2 týdnů (24 respondentů). Více než 3 týdny mimo bylo pouze 11 dotazovaných.

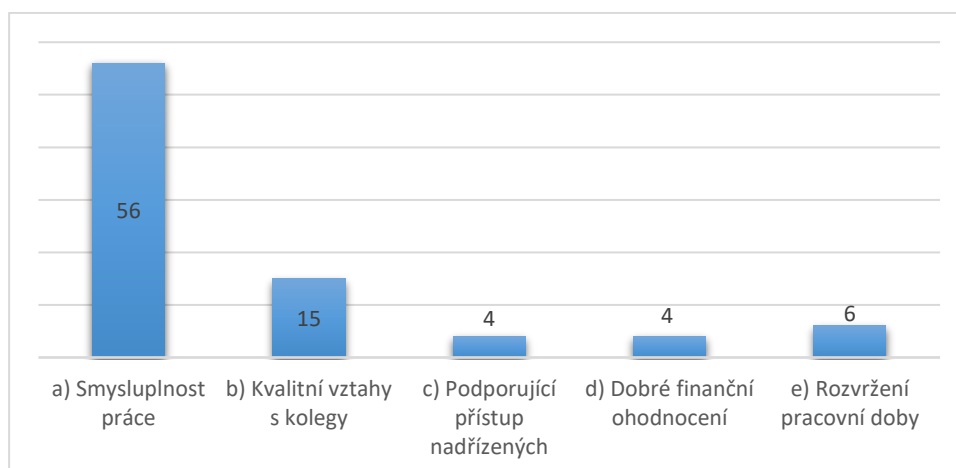
Graf č. 29: Co respondenty v práci nejvíce štví?



Volby odpovědí	Četnost
a) Přístup nadřízených	12
b) Rozvržení pracovní doby	18
c) Psychická a fyzická náročnost	23
d) Kolegové	12
e) Finanční ohodnocení	34

Jak vyplývá z předchozího grafu, respondenty nejvíce štví finanční ohodnocení. V 29. otázce, kde mohli respondenti vybírat maximálně 2 možnosti, byla tato vybrána hned 34krát. Dalším negativním aspektem jejich práce označili psychickou a fyzickou náročnost, následovanou nedobrym rozvržením pracovní doby. Pro 12 respondentů jsou důvodem pracovní nespokojenosti jejich kolegové.

Graf č. 30: Čeho si respondenti v práci nejvíc cení?



Volby odpovědi	Četnost
a) Smysluplnost práce	56
b) Kvalitní vztahy s kolegy	15
c) Podporující přístup nadřízených	4
d) Dobré finanční ohodnocení	4
e) Rozvržení pracovní doby	6

V poslední otázce, kde měli dotázaní ocenit, vybrat (opět maximálně 2 možnosti) pozitivní aspekty jejich práce, byla smysluplnost práce nejvícekrát zastoupena, a to 56krát. Tato volba tedy převažovala nad všemi ostatními. Následována kvalitními vztahy s kolegy (15krát).

3.6. Vyhodnocení výsledků výzkumu

V předešlé kapitole byly interpretovány a popsány výsledky jednotlivých otázek v dotazníkovém šetření a nyní tato data vztáhnou k samotným hypotézám. Považuji za důležité zmínit, že všechny hypotézy byly samozřejmě vysloveny s oporou teoretického rámce, ale vybrala jsem ty oblasti, které mě zajímají nejvíce, jelikož nebylo možno v rámci rozsahu práce obsáhnout všechny faktory.

PH1: Mladší pracovníci vykazují i nižší míru absentismu.

Tato hypotéza pracuje s faktorem věku, tedy nezávisle proměnnou, a faktorem absentismu, tedy závisle proměnným důsledkem. Vyslovení této hypotézy bylo na základě teoretického rámce, jenž hovoří o velmi náročné povaze co do fyzických i těch psychických požadavků na pozici ošetřovatele a z toho plynoucích negativních jevů, kterým může být například i častý absentismus (kapitola 1.5.2. a 2.4.2.).

Na základě interních informací, že v domově XY pracují ošetřovatelé ve věkové skupině 18-62 let, byly možnosti odpovědi na otázku č. 27 rozděleny do 5 skupin. Vzhledem k povaze výsledků se toto ukázalo jako nedostatečné a klidně mohla být přidána ještě možnost f) 55 let a více, jelikož se do poslední kolonky 51 let a více vešlo celých 41 % všech respondentů. Jako mladšího pracovníka označíme toho, kdo má do 30 let věku. Z dotazníkového šetření je zřejmé, že těchto pracovníků je v domově jen 17 %, a z nich pouze 1, který je na úplném začátku své profesní dráhy (18-24 let). V absolutní četnosti se v domově XY nachází 13 mladších pracovníků.

Co se míry absentismu týče, za nízkou jsem si označila dobu 0-14 pracovních dní v rozmezí uplynulých 12 měsíců. Data nabízí odpovědi na otázku č. 28, že těchto 13 ošetřovatelů bylo za poslední rok v pracovní neschopnosti následující dobu:

Tabulka č. 2:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) 0-3 dny	4	31
b) do 2 týdnů	6	46
c) v rozsahu 2-3 týdny		
d) více než 3 týdny	3	23
Mladší pracovníci	13	100

Pro srovnání ještě tabulka všech ostatních pracovníků a jejich absolutní četnosti a procentuální vyjádření jednotlivé doby pracovní neschopnosti v uplynulých 12 měsících:

Tabulka č. 3:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) 0-3 dny	32	49
b) do 2 týdnů	18	28
c) v rozsahu 2-3 týdny	7	11
d) více než 3 týdny	8	12
Ostatní pracovníci	65	100

Ve skupině mladších pracovníků můžeme označit 77 % (31 % + 46 %) z nich jako ty, kteří absentují minimálně. Ve skupině ostatních je pro srovnání toto číslo úplně stejné, 77 % (49 % + 28 %). Hypotéza, že mladší pracovníci vykazují nižší míru absentismu ve srovnání s těmi staršími, ostatními, se nepotvrdila.

PH2: Zaměstnanci, kteří považují výši své finanční odměny za adekvátní, by doporučili svoji práci známým či rodinným příslušníkům.

U druhé hypotézy je rozhodující faktor odměny za práci, konkrétně její finanční složky, jakožto příčiny pracovní spokojenosti a jejího možného důsledku vyjádřeného určitou loajalitou, tím, zda by svoji práci doporučili svým nejbližším.

Na dotazy spojené s výši odměny za práci se ptaly otázky č. 15, zda považují výši své odměny za odpovídající a následovala otázka č. 16, zda její výše pokryje jejich životní potřeby. Faktor finančního ohodnocení byl i jedna z možností toho, co je na práci nejvíc šťve a naopak toho, čeho si cení (otázky č. 29., resp. 30.). Závisle proměnným důsledkem bylo v tomto případě doporučení rodině či známým v otázce č. 2.

Z dat dotazníkového šetření, konkrétně otázky ohledně adekvátnosti finančního ohodnocení vzešlo následující:

Tabulka č. 4:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) Ano	13	17
b) Spíše ano	14	18
c) Spíše ne	39	50
d) Ne	12	15
Celkem	78	100

Dalším krokem bylo ověření, zda těchto 27 respondentů (odpovědi „ano a „spíše ano“) volilo i v otázce č. 2, zda by práci doporučili svým rodinným příslušníkům či známým, kladné odpovědi:

Tabulka č. 5:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) Ano	13	48
b) Spíše ano	7	26
c) Spíše ne	6	22
d) Ne	1	4
Spokojeni s výší platu	27	100

Téměř polovina těch, kteří výši svého platu považují za adekvátní, by práci v tomto domově doporučilo (48 %). Dalších 26 % respondentů by ji spíše doporučilo, což dělá dohromady 74 % pozitivních odpovědí, k 26 % negativních. Tuto hypotézu tedy verifikuji.

PH3: Profesně kratší dobu sloužící pracovníci jsou ve svém hodnocení profese spokojenější, tedy považují svoji práci za smysluplnou.

Tuto hypotézu jsme formulovala na základě teoretického východiska, že ošetrovatelská profese je spojena s velkou mírou stresu, což může mít za následek takové stavy jako syndrom vyhoření apod. Logicky čím déle v tomto odvětví zaměstnanec bude, tím se zvyšuje riziko, že z práce vyhoří a naopak.

U kratší dobu sloužících ošetřovatelů budou převládat pocity smysluplnosti práce, jakožto možného prvku pracovní spokojenosti.

Nezávisle proměnou je tedy délka praxe ošetřovatele obecně (otázka č. 26), kdy za profesně kratší dobu sloužící pracovníky považujeme ty s praxí do 5 let (vzhledem k celkové možné délce pracovního života cca od 18 do 65 let). A závisle proměnnou smysluplnost. Tedy zdali je více těch, kteří slouží kratší dobu jako ošetřovatelé (bez ohledu na jejich věk), a považují svou práci za smysluplnou, než těch služebně starších zaměstnanců nacházejících stále smysl ve své profesi?

Tabulka č. 6:

Délka praxe	Absolutní četnost	Zastoupena odpověď smysluplnosti práce	%
0-5 let	29	24	82,76
více než 20 let	9	7	77,77
všichni ošetřovatelé	78	56	71,79

Z celkového počtu 29 kratší dobu sloužících zaměstnanců si v poslední otázce č. 30, „čeho si na práci cení nejvíce?“ smysluplnost vybrali v 24 případech (tedy 83 % z nich). Pro srovnání, ve skupině ošetřovatelů sloužících profesně 20 a více let, bylo procentuálně zastoupení této odpovědi jen o něco menší, tedy 78 %. Odpověď *smysluplnosti* byla obecně oblíbená, zvolilo ji ze všech 78 respondentů 72 % z nich.

Uvažujeme-li tedy nad spokojeností vyjádřenou jako to, zda vnímají respondenti práci za smysluplnou, není zas tak markantní procentuálně rozdíl mezi skupinou nejkratší dobu sloužících ošetřovatelů a těch profesně mnohem starších.

PH4: Mezi jednotlivými odděleními domova XY existují rozdíly v hodnocení kvality mezilidských vztahů.

Sociální vztahy, jako jeden ze signifikantních faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost, nemohly ve formulacích hypotéz chybět. Zajímalo mě, zdali je to faktor natolik silný, že se v dotazníku projeví i v hodnocení celkové spokojenosti, respektive nespokojenosti s prací (otázky č. 29 a 30). A dále, budou-li vidět rozdíly i v subjektivním hodnocení vztahů na pracovišti mezi jednotlivými odděleními, na což se zaměřila otázka č. 9.

Data lze vyčíst z grafu č. 9b. Kdy se oddělení H zcela vymykalo zbytku domova, v tom negativním slova smyslu. V otázce č. 29, která zjišťovala, co respondenty na práci nejvíce štve, vybralo variantu *d) kolegové* 6 ze 7 respondentů tohoto oddělení H. Tedy celá půlka odpovědí, že je v práci nejvíc štvou právě kolegové, pochází z oddělení o 7 lidech, zbytek se rozprostřel mezi ostatní pracovníky.

Tabulka č. 7:

otázka č. 9	odd. A	odd. B	odd. C	odd. D	odd. E	odd. F	odd. G	odd. H	odd. I	odd. J	odd. K
a) Ano	4	5	6	6	2	1	1		2	5	2
b) Spíše ano	3			1	4	3	7	1	4	2	5
c) Spíše ne			1		1	1		3	3	1	
d) Ne					1			3			
celkem	7	5	7	7	8	5	8	7	9	8	7

V dotaznících byl dokonce u otázky č. 9 u zakroužkované možnosti *d) Ne* dvakrát velký vykřičník!

Dá se tedy říci, že existuje alespoň jedno oddělení, které se liší v hodnocení vztahů oproti zbytku domova. PH4 tedy lze verifikovat.

PH5: Zaměstnanci, kteří pozitivně hodnotí péči o jejich zdraví ze strany zaměstnavatele, nemají tendence tuto profesi opouštět.

O vztahu mezi péčí o zaměstnance a jejich tendencích fluktuovat pojednává kapitola 1.4.2. Poslední pracovní hypotéza byla zformulovaná právě na základě možnosti existence tohoto vztahu a osobního zájmu, zda se projeví i v reálu.

Odpovědi na otázku č. 6, tedy zda dotázaní souhlasí s tvrzením, že se zaměstnavatel stará o jejich fyzické a duševní zdraví, byli mírně řečeno znepokojivé. Faktor péče, tedy jaké byly odpovědi těch, kteří si myslí, že se zaměstnavatel o jejich zdraví stará, a jeho možný důsledek fluktuace, resp. neochoty fluktuace (otázka č. 23, zda by při vhodné příležitosti uvažovali o změně profese) je vyjádřen v následující tabulce:

Tabulka č. 8:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) Ano		
b) Spíše ano	1	11
c) Spíše ne	4	45
d) Ne	4	44
Spokojeni s péčí o zdraví	9	100

Z těch 9 respondentů v rámci celého domova, jež odpověděli na dotaz o péči kladně, by 8 z nich spíše neuvažovalo či neuvažuje nad změnou své profese. Pro srovnání opět data, jak si stojí ostatní respondenti, tedy ti, jež péči hodnotí negativně. Přemýšlí nad změnou profese?

Tabulka č. 9:

Volby odpovědí	Absolutní četnost	%
a) Ano	5	7
b) Spíše ano	12	18
c) Spíše ne	23	33
d) Ne	29	42
Nespokojeni s péčí o zdraví	69	100

Ani mezi nimi není tolik těch, konkrétně 5, kteří by uvažovali nad změnou, a 12, kteří by spíše uvažovali nad změnou profese.

Co se týče rozhodnutí, zda byla tato poslední hypotéza vyvrácena, či nikoli, se přikláním spíše k jejímu potvrzení. I když se posuzoval malý vzorek pouze 9 dotázaných – spokojených s péčí ze strany zaměstnavatele o jejich duševní a psychické zdraví, z nichž 8 neuvažuje nad změnou profese.

3.7.Diskuze

Cílem výzkumu bylo zjistit a následně zanalyzovat *faktory* profesní spokojenosti konkrétní skupiny pracovníků domova pro seniory XY, které měly nosný rámec v teoretických východiscích v první části. A jak to dopadlo s tou chimérou, zmíněnou v samotném Úvodu? Potvrdila se její existence u pomáhajících pracovníků v „našem“ domově? Obecná výzkumná otázka zněla: Které vnitřní a vnější faktory se na profesní spokojenosti zaměstnanců domova XY podílejí? Z ní bylo vyvozeno 5 specifických otázek, konkrétně:

- Je věk pracovníků faktorem, který ovlivňuje míru jejich absentismu?
- Podílí se pozitivně hodnocená výše finanční odměny na tom, zda by respondenti doporučili svou práci známým či rodinným příslušníkům??
- Bude faktor délky praxe na pozici ošetřovatele profesní spokojenost snižovat nebo tomu bude naopak?
- Existují rozdíly v hodnocení pracovní spokojenosti v kontextu vztahů napříč odděleními v organizaci XY, tedy v závislosti na kolektivu?
- Je podle zaměstnanců ze strany zaměstnavatele dostatečně pečováno o jejich duševní i fyzickou pohodu, a pokud ano, má to za důsledek nižší míru fluktuace?

Shrnu-li výsledky celého dotazníku, co je tím nejcennějším na profesi ošetřovatelů? Smysluplnost práce zaujala suverénní první místo, bez ohledu

na to, kolik let je tato profese vykonávána. V pozitivním duchu můžu pokračovat tím, že pro většinu z nich není obtížné vcítit se do klienta, dokonce 94% svůj vztah ke klientům hodnotí jako láskyplný. Valná většina z dotázaných neuvažuje nad změnou této profese za jinou, svůj výkon označily téměř dvě třetiny dotázaných za dobrý a pečlivý a sociální vztahy, tak důležitá součást pracovního života, byly taktéž ve většině hodnoceny pozitivně. A nakonec, všichni se ztotožňují s tvrzením, že je jejich práce posláním ve smyslu pomoci druhým. Chiméra existuje?

Faktor věku, jehož vliv se na míře absentismu pracovníku nepotvrdil, se ukázal v jiné rovině. Tedy že celých 41 % z celkového počtu ošetřovatelů je ve věkové skupině 50 a více let, tedy skupině, která bude s každým dalším odslouženým rokem více a více náchylná k negativním důsledkům fyzické a psychické náročnosti této profese. Péče o tyto aspekty pracovního života zaměstnanců se ukázala jako hrubě nedostatečná ze strany zaměstnavatele, respektive byla hodnocena jako hrubě nedostatečná.

Finanční ohodnocení bylo označeno za neadekvátní u 65 % respondentů, dokonce jako hlavní faktor nespokojenosti zaujal první místo. Mezi těmi, jež jsou s výší platu více spokojeni, převažují i ti, kteří by tuto práci doporučili dál svým známým či rodinným příslušníkům.

Srovnám-li výsledky mého průzkumu s tím, jehož výsledky byly zveřejněny letos v lednu a proběhl pod hlavičkou Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR na celorepublikové úrovni, tedy napříč různými sociálními zařízeními, a jehož zadáním byla taktéž Spokojenost zaměstnanců v sociálních službách, shodují se v otázkách vysokého procenta těch, jež neuvažují nad změnou profese. Spokojenost s pracovní náplní u 96 % oslovených z daného průzkumu můžu volně srovnat s našimi 56 pracovníky ze 78 (tedy 72 %), jež označili smysluplnost za hlavní faktor své spokojenosti. Oblasti, kde se výsledky různí jsou spokojenost s výší finanční odměny. V celorepublikovém

průzkumu se 64 % respondentů ztotožnilo s tvrzením, že je ohodnocení adekvátní (odpovědi „ano“ + „spíše ano“), na rozdíl od „mých“ 35 %. Dále v celém sektoru sociálních služeb bylo u dané organizace méně než 1 rok zaměstnáno 16 % respondentů, 1-2 roky dalších 14 %. Jak lze srovnat s mými výsledky, v domově pro seniory XY nepracuje nikdo méně než 1 rok, v rozmezí 1-3 roky jich je 19 %. Což značí to, že je málo nově příchozích zaměstnanců, což je vzhledem k prognózám docela problém. Pozitivem v tomto kontextu může být již několikrát zmíněná kladně hodnocená otázka, co se doporučení profese okolí stávajících zaměstnanců týče. Toto by mohla být cesta, jak řady ošetřovatelů úspěšně navyšovat.

Co se limitů daného výzkumu týče, zobecňovat jakkoli výsledky šetření na jedné skupině v jednom konkrétním domově by bylo nesprávné. Ukázalo nám to vzhled právě na tuto skupinu ošetřovatelů, možná v kontextu reálií geografického umístění bychom mohli některé kategorie odpovědí uvažovat širěji – srovnáním výsledků celorepublikového výzkumu a rozlišení odpovědí na otázky adekvátnosti finančního ohodnocení. Výše průměrných platů v Olomouckém kraji bude určitě jiná než v Praze či středních Čechách. Další limit jsem po dokončení dotazníkového šetření viděla v otázkách týkajících se délky praxe a věku respondentů. Pro přesnější výsledky mohly být u obou zmíněných přidány ještě širší možnosti, delší časové úseky ve volbě odpovědí. Ale i nabídnutý koncept nikterak nesnižuje jeho vypovídající hodnotu.

Doporučení pro praxi může být v tomto případě jen teoretické, bez jakékoli kompetence pro změnu v domově XY. Na zvážení je otázka, jak se vedení postaví k problematice péče o zdraví zaměstnanců, které je dle jejich soudu hrubě podhodnoceno. Dále k otázce, jak je s nimi komunikován systém benefitů, jež mají k dispozici, jelikož celých 57 % z nich je nezná a dalších 18 % spíše nezná. Doporučení, že by minimálně jednou za rok mohli pracovníci

dostat poukázku na masáž, by jistě nebylo vzhledem k povaze výsledků od věci. Hodnocení pracovního výkonu, jež dle 39 % respondentů neprobíhá, by mělo být taktéž pevně ukotveným personálním procesem ze strany zaměstnavatele (viz kapitola 1.4.1.). Doporučení pro další výzkum mě napadala již během procesu vyhodnocování výsledků dotazníkového šetření. Nabízí se možnost kvalitativně pojatého výzkumu na menším vzorku pracovníků a v neposlední řadě i deskriptivní případové studie daného domova XY. Pohled mého výzkumu je jednostranný pouze ze strany ošetřovatelů a čistě subjektivní, což bylo i cílem, ale s touto problematikou se dá samozřejmě pracovat dále.

Měla tedy po všem výše popsaném práce nějaký přínos? Možná tato informace měla zaznít jinde, či sem vůbec nepatří. Ale zpětná vazba od samotných aktérů výzkumu po osobní návštěvě každého jednotlivého oddělení za účelem poděkování na participaci a jejich ochotě, byla až na jedno oddělení (neutrální postoj) absolutně kladná. Reakce by se daly shrnout tak, že pro pracovníky je nesmírně důležité o těchto tématech mluvit, jelikož jejich pracovní spokojenost je ze strany vedení opomíjena a prosili mě, ať práci po „shrnutí výsledků“ vedení nabídnu a zašlu. Což bylo jediné, co jsem jim mohla slíbit, vzhledem k nemožnosti jakékoli změny jejich situace. Takže ano, pro mě osobně přínosem bylo, je, a snad i v nějaké míře pro změnu k lepšímu pro tyto pracovníky bude, bez ohledu na to, jak tato práce v kontextu ukončení studia dopadne.

Závěr

Naplnění mého osobního cíle, tedy uspokojení zájmu o problematiku pracovní spokojenosti pracovníků v přímé obslužné péči, kterou se představená bakalářská práce zabývala, není v hodnocení naplnění formálního ukončení studia relevantní. A přesto již teď považuji tuto cestu za zdárně absolvovanou. Cesta to nebyla vůbec snadná. Na mnohé otázky ohledně pracovní (ne)spokojenosti pomáhajících profesí a konkrétních ošetřovatelů, odpověděla. Ale další nové otázky vyvstaly. To celé rámované kontextem stárnutí populace nejen v České republice, ale rozvinutém světě jako celku, který potřebě zajímat se o to, kdo se o naše rodiče či o nás bude za to čtvrt až půl století starat, dává určitou urgenci. Vždyť rok 2050 není zas tak daleko. Rok, kdy mezi námi bude půl milionu jedinců starších 85 let.

V teoretické části práce byly představeny východiska pro část empirickou, pro samotný výzkum. Kapitoly byly řazeny od těch obecnějších, zabývajících se pracovní spokojeností v nejširším slova smyslu, přes představení známých teorií jednodimenzionality a dvoudimenzionality. Další zúžení představilo širokou paletu faktorů (vnitřní a vnější), jež se dle jednotlivých autorů na pracovní spokojenosti podílejí. Následoval popis příčin a zejména důsledků působení těchto faktorů na chování samotného pracovníka, konkrétně jeho pracovní výkon či možnenegativní jevy jako fluktuace či absentismus. Druhá část teorie byla v analogii trychtýře zaměřená už na samotnou cílovou skupinu výzkumu. Specifika segmentu sociálních služeb, pracovníka v sociálních službách, nám dávají odlišný rámec od jakékoli jiné skupiny pracovníků.

Samotný výzkumný problém představil v čase zvyšující se potřebu kvalifikovaného personálu na pozici pracovníka v denní péči domova pro seniory XY, a potřebu tento personál udržet. Tedy zajistit takové pracovní

podmínky, jež budou mít za důsledek jeho spokojenost v pracovním životě, předpoklad pro kvalitní pracovní výkon a již zmíněnou personální stabilitu. Cílem výzkumného šetření tedy bylo analyzovat faktory pracovní spokojenosti konkrétní skupiny ošetřovatelů a zjistit, jak jsou s dílčími faktory subjektivně spokojeni či nespokojeni. Celá metodologie dodržovala strukturu kvantitativního přístupu.

Jak si teda ona zkoumaná cílová skupina vedla? V úvodu jsem zmiňovala osobní zkušenost s absolutně profesionálními, velmi empaticky, lidsky působícími zaměstnanci. *Poslání*. Poslání ve smyslu pomoci druhým, tak označili svojí profesi všichni z dotázaných. *Vyčerpání*. I tak se po konci směny ale většina z nich cítí, doprovodným projevem je konkrétně bolest pohybového aparátu. *Dobré vztahy*. Ty ve valné většině převažovaly, nebo tak jsou minimálně mezi zaměstnanci vnímány. *Neodpovídající finanční ohodnocení*. I zde se zaměstnanci shodli, dokonce tak, že to byl asi ne zcela překvapivě „vítěz“ mezi faktory nespokojenosti, tím, co je na práci nejvíce števe. *Smysluplnost*. Zde se kruh krásně uzavírá a asi zde můžeme nalézt odpověď na otázku, proč i přes všechny negativa, jež tato profese obnáší, je pro ty, kteří ji vykonávají, posláním, tedy něčím, co dělají s láskou.

Zůstala ale i spousta dalších otázek, oblastí, jež by si zasloužily pokračující výzkum a v neposlední řadě i větší zájem ze strany vedení. Tedy těch, kteří mohou situaci cílové skupiny reálně ovlivňovat, měnit. Já vidím dvě stěžejní oblasti hodné pozornosti. A to, věkové složení personálu, kdy téměř polovina všech ošetřovatelů je starších 50 let, a názor zaměstnanců na to, zdali se vedení stará o jejich duševní a tělesné zdraví. Tyto dvě oblasti jsou ostatně v úzké souvislosti. Otevřenost osloveného personálu a jeho velmi kladné reakce na proběhnuvší průzkum tyto příležitosti nabízí.

Literatura a zdroje

Armstrong, M., & Stephens, T. (2005). *A Handbook of Employee Reward management and Practise*. Sterling VA, USA: Kogan Page US.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2015). *Řízení lidských zdrojů: Moderní pojetí a postupy*, 13. vydání. Praha: Grada.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (2015). *Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky [cit 7. 11. 2023] Dostupné z: [https://www.apsscr.cz/files/files/Doporu%C4%8Den%C3%BD%20standard_FINAL\(2\).pdf](https://www.apsscr.cz/files/files/Doporu%C4%8Den%C3%BD%20standard_FINAL(2).pdf)

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (2019). *Měření kvality v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. [cit 18. 1. 2024] Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/media/sluzby/projekty/opz71-audity/studie-mereni-kvality-v-socialnich-sluzbach-final12.pdf>

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. (2021). *Reforma dlouhodobé péče pro Českou republiku*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (2024). *Vyhodnocení spokojenosti zaměstnanců v sociálních službách*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. [cit 3. 3. 2024] Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/media/aktuality/spokojenost-vyhodnoceni-verze-final.pdf>

Barták, J. (2023). *Řízení lidí v organizacích*. Praha: Grada.

Bednář, V. (2017). *Jak omezit fluktuaci: a udržet si zaměstnance manažerskými nástroji*. Praha: Grada.

Cucchiola, F., Gastaldi, M., & Ranieri, L. (2014). *Managing absenteeism in the workplace*. *Procedia – Social and Behavioural Sciences*, 150(2014), 1157-1160. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.09.131

Český statistický úřad (2024). *Projekce obyvatelstva České republiky*. [cit 20. 1. 2024]

Dostupné

z:

<https://www.czso.cz/documents/10180/191186777/13013923u.pdf/2492ec3c-eb06-44fb-812f-ff04d25c87e7?version=1.1>

Diderichsen, F., Floderus, B., & Voss, M. (2001). *Physical, psychosocial, and organisational factors relative to sickness absence*. *Occupational and Environmental Medicine*, 58:178 -184. DOI: 10.1136/oem.58.3.178

Doulík, P. (2016). *Vybrané základy metodologie pedagogického výzkumu*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem.

Eger, L., & Egerová, H. (2017). *Metodologie výzkumu*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni.

Endrštová, K., Marek, J., & kolektiv. (2013). *Bipartitní dialog ve zdravotnictví a sociálních službách: Sborník konferencí 2011-2013*. Praha: Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů ČR.

European agency for Safety and Health at Work (2023). *Psychosocial risks in the health and social care sector – discussion paper*. [cit 23. 1. 2024] Dostupné z: https://osha.europa.eu/sites/default/files/Psychosocial_risk_management_social_care_en.pdf

Evans, S., Huxley, P., Gately, C., et al. (2006). *Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales*. *British Journal of Psychiatry*, 188 (1): 75-80. DOI: 10.1192/bjp.188.1.75.

Hendl, J., & Remr, J. (2017). *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.

Hendl, J. & kolektiv. (2021). *Základy matematiky, logiky a statistiky pro sociologii a ostatní společenské vědy v příkladech, 2. vydání*. Praha: Karolinum.

Horecký, J., & Průša, L. (2019). *Současná struktura služeb dlouhodobé péče a prognóza potřeby sociálních služeb 2019-2050*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Hoskovec, J., Riegel, K., Rymeš, M., & Štikar, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.

Jessen, T. J. (2010). *Job satisfaction and the social rewards in the social services*. *Journal of Comparative Social Work*, 5(1): 21-38. DOI: 10.31265/jcsw.v5i1.51

Kociánová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada.

Kollárik, T. (1986). *Spokojnosť v práci*. Bratislava: Práca.

Kollárik, T. (2002). *Sociálna psychológia práce*. Bratislava: Univerzita Komenského.

Kopřiva, K. (2013). *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

Kossek, E. E., & Lambert, S. J. (2005). *Work and Life Integration: Organizational, cultural and Individual Perspectives*. 306-22. DOI: 10.4324/9781410611529

Koubek, J. (2009). *Řízení lidských zdrojů: Základy moderní personalistiky, 4. vydání*. Praha: Management Press.

Krahulcová, B., Ondrušová, J. & kolektiv. (2020). *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Karolinum.

Malíková, E. (2011). *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada.

Matoušek, O. & kolektiv. (2011). *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál.

Miner, John. B. (2005). *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. Armonk, NY: M.E.Sharpe.

MPSV ČR (2023). *Sbírka zákonů č. 396/2023 Sb. Nařízení vlády 396*. [cit 9. 1. 2024] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/977663/3.%29+NV+%C4%8D.+396_2023+Sb..pdf/34d86420-cfe0-ece8-6b9a-826e5fa77871

MPSV ČR (2022). *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí v roce 2022*. [cit 19. 12. 2023] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/statisticka-rocenka-z-oblasti-prace-a-socialnich-veci>

MPSV ČR (2011). *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR*. [cit 10. 1. 2024] Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/analyza_vykonu_sp.pdf/ea8b6fdf-62fc-6ed9-cbac-173e0b5eb759

Nakonečný, M. (1997). *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.

- Nakonečný, M. (2005). *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada.
- Neščáková, L. (2012). *Pracovní právo pro neprávnický: rozbor vybraných ustanovení, praktická aplikace, vzory a příklady*. Praha: Grada.
- Pešek, R., & Praško, J. (2016). *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhých nezničit*. Praha: Pasparta.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- Rohwetter, A. (2022). *Únava ze soucitu: Jak předcházet vyčerpání v pomáhajících profesích*. Praha: Portál.
- Shields, J. (2016). *Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies, 2. edition*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Sociologický ústav AV ČR (2024). *Sociologická encyklopedie*. [cit 15. 1. 2024]
Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Fluktuace>
- Sokol, R. & Trefilová, V. (2008). *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI.
- Stoetzer, U. (2010). *Interpersonal Relationships at Work: Organization, Working conditions and Health*. Stockholm: Karolinska Institutet.
- Štikar, J. (1996). *Základy psychologie práce a organizace*. Praha: Karolinum.
- Tomšej, J. (2023). *Zákoník práce s výkladem: včetně novel pro roky 2023 a 2024, 19. vydání*. Praha: Grada.
- Tošnerová, T. & kolektiv. (2006). *Vzdělávání pro pracovníky sociální péče*. Praha: Česká asociace pečovatelské služby.
- Urban, J. (2017). *Motivace a odměňování pracovníků: Co musíte vědět, abyste ze svých spolupracovníků dostali to nejlepší*. Praha: Grada.
- Vévoda, J. & kolektiv. (2013). *Motivace sester a pracovní spokojenost ve zdravotnictví*. Praha: Grada.
- Vnoučková, L. (2013). *Fluktuace a retenční zaměstnanců, 3. vydání*. Praha: Adart.
- Wagnerová, I. (2011). *Psychologie práce a organizace: Nové poznatky*. Praha: Grada.

Zákony pro lidi (2024). *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*. [cit 18. 1. 2024] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákony pro lidi (2024). *Zákon č. 262/2006 Sb., Zákon zákoník práce*. [cit 9. 1. 2024] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Seznam zkratk

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

WHO – World health organization

ZSS – Zákon o sociálních službách

PH – Pracovní hypotéza

Seznam příloh

Příloha č. 1: Obrázky

Obr. č. 1: Sestava Maslowova hierarchie potřeb – zdroj Nakonečný, 2005, s. 130.



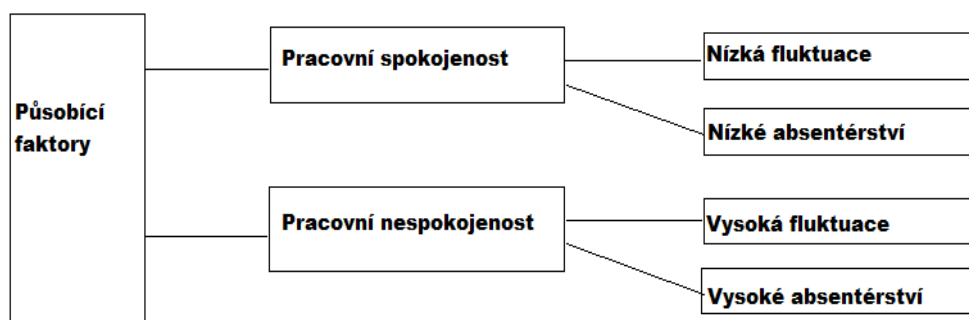
Obr. č. 2: Motivátory a frustrátory – zdroj Nakonečný, 2005, s. 118.

Motivátory	
Pozitivní účinek: spokojenost	Negativní účinek: nespokojenost
Úspěšný výkon	Neúspěšný výkon
Vyslovené uznání	Nedostatek uznání
Zajímavá práce	Nudná práce
Odpovědnost	Žádná odpovědnost
Možnost postupu	Překážky v postupu
Frustrátory	
Pozitivní účinek: ne nespokojenost	Negativní účinek: nespokojenost
Dobrý plat	Špatný plat
Jistota pracovního místa	Nejistota pracovního místa
Vysoký status	Špatné pracovní podmínky
Dobrá podniková politika	Nízký status

Obr. č. 3: Složky celkové odměny – zdroj Armstrong, 2005, s. 14.

Transakční odměny	Základní mzda/plat	Celková v penězích vyjádřitelná (hmotná) odměna	Celková odměna
	Zásluhová odměna		
	Zaměstnanecké výhody		
Relační (vztahové) odměny	Vzdělávání a rozvoj	Nepeněžní/vnitřní odměny	
	Zkušenosti/zážitky z práce		

Obr. č. 4: Příčiny a důsledky pracovní spokojenosti/ nespokojenosti – zdroj Štikar, 2003, s. 118.



Obr. č. 5: Vývoj počtu obyvatel v seniorském věku v ČR – zdroj ČSÚ, 2023. Vloženo 18. 1. 2024.

Tab. 7 Projektovaný vývoj počtu obyvatel ve věku 65 a více let (k 1. 1., v tis.), střední varianta Projekce 2023

Věková skupina	2019*	2023*	2024	2031	2041	2051	2061	2071	2081	2091	2101
65+ celkem (abs.)	2 086,6	2 207,8	2 240,2	2 399,7	2 743,0	3 096,8	3 241,7	3 112,5	3 226,6	3 378,5	3 377,2
Podíl 65 a víceletých v populaci	19,6 %	20,4 %	20,5 %	22,3 %	25,6 %	29,0 %	30,7 %	30,2 %	31,9 %	33,7 %	34,1 %
65–69	679,9	653,0	637,6	608,8	789,8	693,6	645,7	605,5	679,2	625,6	574,6
70–74	589,9	612,9	612,5	537,7	576,8	758,0	655,6	537,5	679,7	677,3	559,6
75–79	383,9	475,9	496,6	532,2	505,2	678,9	612,5	583,0	558,0	635,6	592,8
80–84	229,2	267,1	287,8	420,0	391,8	446,4	612,3	551,0	466,0	605,1	615,7
85–89	142,2	133,6	137,4	209,9	299,5	311,2	451,1	430,0	429,6	433,2	512,1
90–94	51,3	54,6	56,9	73,1	145,3	151,0	194,8	290,3	286,3	261,0	363,2
95–99	9,6	9,9	10,6	16,4	31,7	51,3	62,1	103,3	108,2	118,1	135,7
100+	0,6	0,8	0,9	1,5	2,8	6,4	7,6	11,9	19,6	22,6	23,5

* Reálná data.

Zdroj: ČSÚ.

Obr. č. 6: Očekávaný nárůst počtu zaměstnanců v sociálních službách – zdroj Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2019. Vloženo 20. 1. 2024.

Příloha – Očekávaný nárůst počtu zaměstnanců

	2025	2030	2035	2040	2045	2050
domov pro seniory	33 964	45 369	54 906	58 909	60 766	63 298

Příloha č. 2: Informovaný souhlas s výzkumem



Univerzita Palackého
v Olomouci

Žádost o udělení souhlasu s výzkumem

Vedoucí zdravotního úseku

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Ráda bych Vás touto cestou požádala o souhlas k realizaci výzkumu, který se bude zabývat problematikou **pracovní spokojenosti ošetřovatelů v domově XY**.

Uvedené téma jsem si zvolila k vypracování své bakalářské diplomové práce. Cílem práce je popsat faktory ovlivňující pracovní spokojenost a v metodické části tyto poznatky aplikovat na konkrétní instituci. Jako metodu jsem zvolila kvalitativní výzkum – dotazování bude pomocí anonymizovaných strukturovaných dotazníků.

Získaná data budou sloužit výhradně pro potřeby dané práce.

Žádám tedy o povolení tištěné dotazníky na jednotlivá oddělení roznést a ponechat (délka trvání vyplnění je od 7-10 min).

V případě, že budete mít zájem, velmi ráda Vám poskytnu výsledky výzkumu.

Děkuji za kladné vyřízení mé žádosti

Monika Maurer Benešová

Filozofická fakulta UPOL, 3. ročník Obor Andragogika se zaměřením personální management

Monikab@seznam.cz

737 474 009

V Olomouci dne 21. 2. 2024

Příloha č. 3: Dotazník spokojenosti zaměstnanců

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ

Vážená paní, Vážený pane,

jmenuji se Monika Maurer Benešová a studuji obor Andragogika se specializací personální rozvoj na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. V rámci své bakalářské práce realizuji výzkum, který se zabývá „Profesní spokojeností pracovníků v sociálních službách“. Cílem výzkumu je zjistit, které faktory ovlivňují Vaši pracovní spokojenost. Chtěla bych Vás tedy tímto **požádat o laskavost a několik minut Vašeho času (cca 10 min) na vyplnění dotazníku.**

Dotazník je naprosto anonymní a bude sloužit pouze ke studijním účelům a proto se nemusíte obávat odpovídat pravdivě. Odpovědi prosím kroužkujte či vypište vlastní postoj dle pokynů. Výsledky výzkumu Vám budou, v případě zájmu, plně k dispozici v rámci mé bakalářské práce na stránkách Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.

Děkuji Vám za spolupráci, velmi si ji vážím.

OTÁZKY

*Zakroužkujte prosím vždy **pouze jednu** odpověď:*

1) Považujete svoji práci za poslání ve smyslu pomáhat druhým, jež tuto pomoc potřebují?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

2) Doporučili byste práci v tomto domově i svým známým či rodinným příslušníkům?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

3) Umožňuje Vám pracovní doba (nastavení směn) podávat 100% pracovní výkon?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

4) Cítíte se často po směně přepracovaní a vyčerpaní?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

5) Trpíte na bolest pohybového aparátu, zejména zad, při výkonu Vaší práce?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

6) Řekli byste, že se Váš zaměstnavatel stará o Vaše fyzické i duševní zdraví?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

7) Můžete své názory a připomínky sdělovat nadřízenému beze strachu a obav?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

8) Máte dostatek pracovních pomůcek pro plnohodnotný výkon Vaší práce?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

9) Označili byste vztahy s kolegy na pracovišti za příjemné a přátelské?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

10) Označili byste svůj vztah ke klientům za láskyplný a rádi si s nimi povídáte, dovolí-li to pracovní vytížení?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

11) Od klientů a jejich rodinných příslušníků slýcháte často pochvalu na svou práci?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

12) Probíhá slovní ohodnocení Vašeho pracovního výkonu od nadřízeného pravidelně?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

13) Znáte systém zaměstnaneckých výhod/ benefitů, které jako zaměstnanci můžete čerpat?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

14) Jaký benefit/ výhodu k Vašemu platu, kterou zaměstnavatel nenabízí, byste uvítali?

.....
.....
.....

15) Považujete vyšší finanční odměny za Vaši práci za odpovídající?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

16) Pokryje výše Vašeho platu Vaše životní potřeby?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

17) Komunikuje s Vámi nadřízený ohledně pracovních úkolů srozumitelně a jasně?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

18) Je Vás s kolegy na oddělení dle Vašeho názoru dostatek na počet klientů?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

19) Podáváte dle svého sebehodnocení dobrý a pečlivý pracovní výkon?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

20) Je pro Vás obtížné vcítit se do klientovy situace?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

21) Z toho co víte o syndromu vyhoření, označili byste svou profesi za rizikovou, kterou tento syndrom může postihnout?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne d)
Nevím

22) Máte dostatek času popovídat si s klienty i jejich rodinnými příslušníky mimo „provozní záležitosti“?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

23) Pokud by se objevila vhodná příležitost, uvažovali byste o změně zaměstnání za úplně jinou profesi?

- a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

24) V případě, že jste na otázku o možné změně zaměstnání odpověděli kladně. Je něco, co by mohl zaměstnavatel udělat, abyste od této myšlenky upustili?

Napište vlastními slovy:

.....
.....
.....

25) Jak dlouho pracujete v tomto konkrétním domově?

- a) Méně než 1 rok a více let b) 1-3 roky c) 4-6 let d) 6

26) Jaká je Vaše celková délka praxe ošetřovatele?

- a) Méně než 2 roky b) 2-5 let c) 6-10 let d) 10-20 let e) více než 20 let

27) Jaký je Váš věk?

- a) 18-24 let b) 25-30 let c) 31-40 let d) 41-50 let e) 50 a více let

28) Jak dlouho jste byli za uplynulých 12 měsíců celkem nemocní – na neschopence?

- a) 0-3 dny b) do 2 týdnů c) v rozsahu 2-3 týdny d) více než 3 týdny

29) Vyberte z uvedených možností ty, co Vás na práci nejvíce štvou?

Zakroužkujte maximálně 2 možnosti v této a následující otázce:

- a) Přístup nadřízených
b) Rozvržení pracovní doby
c) Psychická a fyzická náročnost spojená s pečováním o seniory
d) Kolegové
e) Finanční ohodnocení

30) A nakonec vypíchněte to, čeho si na své práci v tomto domově ceníte nejvíce?

- a) Smysluplnost práce v sociálních službách
- b) Kvalitní vztahy s kolegy
- c) Podporující přístup nadřízených
- d) Dobré finanční ohodnocení
- e) Rozvržení pracovní doby

A to je vše.

Ze srdce bych Vám chtěla poděkovat za vyplnění dotazníku a hlavně za práci, kterou zde dnes a denně odvádíte.

S úctou Monika Maurer Benešová