

## Souhrnná zpráva

### „Pilotní projekt – Celostátní průzkum spokojenosti zaměstnanců nemocnic ČR“

Předkládáme Vám souhrnnou zprávu zachycující výsledky první fáze komplexního hodnotícího projektu NEMOCNICE ČR 2008 - pilotního celostátního průzkumu, který byl realizován ve dnech 1. 5. až 31. 5. 2008 v nemocnicích s ÚZIS kody 101 a 102 (tj. Fakultní a Krajské + městské). Celkem bylo zapojeno do celostátního průzkumu 97 nemocnic z ČR - hodnoceny v žebříčku byly ty nemocnice, které měly 30 a více respondentů.

Průzkum spokojenosti zaměstnanců nemocnic ČR je prvním svého druhu a je součástí celostátního projektu měření a porovnávání výkonnosti českých nemocnic – **má za cíl pomáhat zvyšovat kvalitu poskytované zdravotní péče o pacienty v nemocnicích v ČR ve smyslu ohleduplnosti a porozumění zdravotnického personálu a dodržování kodexu práv pacientů.**

Považujeme za vhodné poděkovat všem respondentům, kteří nám poskytovali potřebné informace a věnovali tak efektivně svůj čas pro budoucí spokojenější pacienty. Sběr dat probíhal formou zabezpečeného elektronického dotazníku s komunikační podporou majitelů a vrcholových manažerů nemocnic ČR.

**Informace z dotazníku lze shrnout do následujících šesti oblastí, celkově lze výsledky a naše zjištění v uvedených oblastech shrnout do následujících bodů:**

- a) **Identifikace respondentů:** celkem odpovědělo 1884 respondentů, což představuje reprezentativní vzorek daného segmentu, 80% žen a 20% mužů, více jak 75% respondentů má délku pracovního poměru do 20 let a skoro 60% zaměstnanců má minimálně středoškolské vzdělání s maturitou
- b) **Náročnost práce a požadavky na zaměstnance:** téměř 90% respondentů považuje svou práci jako psychicky náročnou činnost a 65% respondentů považuje svou práci jako fyzicky náročnou činnost, přes 60% zaměstnanců považuje úroveň pracovního prostředí a vybavení jako spíše a rozhodně lépe zajištěné
- c) **Komunikace a informovanost pracovníků:** přes 85% pracovníků je spokojeno s pracovním kolektivem a přes 80% zaměstnanců je spokojeno s týmovou prací a s řešením pracovních úkolů, 70% respondentů poukazuje na fakt, že jejich nadřízený vyslechne názor podřízených na řešení problémů a více než 60% dotázaných je obecně spokojeno s komunikací s nadřízeným a informace čerpá z pravidelných porad
- d) **Motivace a systém odměňování:** téměř 75% zaměstnanců odpovědělo, že zaměstnavatel poskytuje další možnosti profesního růstu a odborných školení a že zaměstnavatel umožňuje zaměstnancům studium v rámci pracovního poměru a takto je motivuje k dalšímu sebevzdělávání, téměř 70% dotázaných pobírá mzdu do 25.000,- Kč „čistého“ a zároveň 60% dotázaných odpovědělo, že mzda do 25.000,- Kč „čistého“ je adekvátní, největší zájem je o zaměstnanecké benefity v oblasti příspěvky na penzijní připojištění a dovolenou navíc
- e) **Hospodárnost a efektivita provozu nemocnice:** názor na zlepšení hospodárnosti v nemocnicích byl u respondentů v poměru 50:50, pokud převažovala kladná odpověď, tak rezervy vidí zejména v **hospodárnějším nakupování služeb a produktů** a v **efektivnějším naplánování provozu a systému řízení**, téměř 80% dotázaných vnímá, že v provozu nemocnice jsou rezervy a že lze „něco“ udělat pro **zlepšení spokojenosti**

**pacientů, zejména zlepšení chování personálu a zlepšení provádění lékařských a ošetrovatelských výkonů a kvality stravy**

- f) **Spokojenost zaměstnance a atraktivita zaměstnavatele:** téměř 75% dotázaných je spíše spokojeno se svým zaměstnáním a zaměstnavatel pečuje o zaměstnance zejména tím, že organizuje rekondiční a lázeňské pobyty, zajišťuje preventivní prohlídky a organizuje návštěvy kulturních a sportovních center, **celková spokojenost zaměstnance** nemocnice v ČR je cca 60% a **atraktivita zaměstnavatele** je vnímána na úrovni přibližně 65%

Na základě zjištění jsme dospěli k závěrům, že tento pilotní projekt identifikoval níže uvedené problémové oblasti ve spokojenosti a motivaci zaměstnanců českých nemocnic a zároveň poskytl dostatek strategických informací pro návrhy a doporučení v oblasti dalšího zlepšování kvality poskytované zdravotní péče o pacienty.

### **Identifikace rezerv:**

#### **Rezervy ve zvyšování spokojenosti zaměstnanců**

- komunikace se zaměstnanci klinického a správního útvaru
- nefinanční motivace personálu

#### **Provoz a hospodaření nemocnice**

- hospodárnost při nakupování služeb a produktů
- plánování provozu nemocnic a systému řízení

#### **Rezervy ve zvyšování spokojenosti pacientů**

- chování personálu k pacientům
- provádění lékařských a ošetrovatelských výkonů
- kvalita stravy pro pacienty

### **Návrhy a doporučení:**

#### **Zvyšování spokojenosti zaměstnanců**

- realizovat a komunikovat nápravná opatření vzešlých z interních šetření spokojenosti
- zavedení pravidelných tréninků vedoucích pracovníků
- zvyšování informovanosti pracovníků a jejich vtažení do procesu změn

#### **Provoz a hospodaření nemocnice**

- zavedení procesního řízení nákupu služeb a produktů
- strategie a efektivní organizační struktura nemocnic
- změny v systému řízení

#### **Zvyšování spokojenosti pacientů**

- zákaznický orientovaný přístup personálu nemocnic (větší důraz na požadavky a očekávání pacientů)
- nastavení komunikace s pacientem
- důslednost v dodržování kvality poskytované zdravotní péče

Dne 16. 6. 2008 za HealthCare Institute na základě pilotního celostátního průzkumu a porovnání nemocnic ČR zpracovali Petr Formánek (projektový manažer) a Daniel Vavřina (předseda představenstva).

Pozn. v roce 2009 bude realizováno od února do října 2009 spolu s porovnáním spokojenosti pacientů 2009.

**Kontakt:**

Celostátní projekt **NEMOCNICE ČR 2008** - HealthCare Institute, [www.hc-institute.org](http://www.hc-institute.org)

Daniel Vavřina, tel: +420 608 878 400, [d.vavrina@hc-institute.org](mailto:d.vavrina@hc-institute.org)



**Partneři celostátního projektu hodnocení nemocnic – Nemocnice ČR 2008**

<p>hlavní partneři</p> 			<p>sponzor projektu</p> 		<p>sponzor ceny</p> 	
<p>marketingoví partneři</p> 			<p>partneři</p> 		<p>odborní partneři</p> 	
<p>mediální partneři</p> 			<p>realizační partneři</p> 		<p>organizátor</p> 	