



SMĚRNICE č. Sm-P006

Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

4. vydání ze dne: 9. 3. 2018
Účinnost od: 9. 3. 2018

Skartační znak: A
Stupeň důvěrnosti: N1

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Odborný garant	Mgr. Jaroslav Lhoťan	personální náměstek		
	Mgr. Vladimíra Odehnalová	vedoucí OVLZ/pracovní psycholog FNOL Personální úsek		
Schválil	prof. MUDr. Roman Havlík, Ph.D.	ředitel Fakultní nemocnice Olomouc		



Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

(Směrnice č. Sm-P006, 4. vydání ze dne 9. 3. 2018)

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

- 1.1.1 Směrnice upravuje postup při mapování pracovní spokojenosti zaměstnanců FNOL v souladu s požadavkem akreditačních standardů pro nemocnice v platném znění a zájmem vedení Fakultní nemocnice Olomouc zvyšovat spokojenost zaměstnanců.

1.2 Závaznost

- 1.2.1 Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance FNOL.

1.3 Správa normy

- 1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Zkratky

FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc
NZdP	Nezdravotnické pracoviště
OG	Odborný garant
ON	Organizační norma
ZdP	Zdravotnické pracoviště

2.2 Definice

- 2.2.1 **Pracovní spokojenost zaměstnanců** – vnímání zaměstnanců týkající se stupně splnění jejich očekávání a požadavků na pracovní podmínky, na jejich působení či plnění úkolů, na celkové řízení organizace.
- 2.2.2 **Dotazníkové šetření** – zjišťování pracovní spokojenosti zaměstnanců dotazníkovou formou, která umožňuje statistické zpracování dat a určování trendů.
- 2.2.3 **Elektronické šetření** – anonymní mapování pracovní spokojenosti zaměstnanců v elektronickém prostředí formou odpovědí na okruhy otázek zveřejněných na intranetu FNOL.
- 2.2.4 **Neformální setkání** – setkání vedení a zaměstnanců FNOL, při kterých jsou zaměstnanci informováni o dění ve FNOL a zároveň mohou vznášet své připomínky a podněty.

2.3 Odborné funkce

- 2.3.1 Tato ON nezavádí žádné odborné funkce.

3 VLASTNÍ TEXT

3.1 Cíl sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

- 3.1.1 Zmapování spokojenosti zaměstnanců, na základě získaných výsledků se zaměřit na její zvyšování a orientovat se na uspokojování potřeb zaměstnanců podle důležitosti, kterou jim přisuzují.



Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

(Směrnice č. Sm-P006, 4. vydání ze dne 9. 3. 2018)

3.1.2 Pravidelně sledované klíčové oblasti pracovní spokojenosti zaměstnanců FNOL:

- a) ztotožnění zaměstnanců s organizací,
- b) pracovní podmínky,
- c) vztahy v organizaci,
- d) organizace práce,
- e) oblast řízení,
- f) komunikace v organizaci,
- g) vzdělávání, rozvoj, profesní uplatnění,
- h) odměňování a bonusový systém.

3.2 Popis metod používaných ve FNOL

3.2.1 Elektronické šetření – elektronický dotazník obsahuje otázky mapující klíčové oblasti pracovní spokojenosti zaměstnanců FNOL. Je tvořen tematicky uzavřenými skupinami jednoznačně formulovaných otázek s odstupňovanými alternativními odpověďmi. Dotazník je (po dobu šetření) zveřejněn v aplikaci pro elektronické šetření na intranetu FNOL. Na otázky je možno zaměstnancem anonymně odpovědět a jeho odpovědi jsou ukládány do databáze pro další zpracování a vyhodnocování. Okruh otázek sestavují odborní garanti této směrnice, schvaluje ředitel FNOL. Vyhodnocování a závěry zpracovává pracovní psycholog FNOL. Výsledky pak zveřejňuje na intranetových stránkách FNOL. Nosné náměty, doporučení, případně dotazy zaměstnanců FNOL jsou předány kompetentním náměstkům, s jejichž vyjádřením jsou zaměstnanci cestou intranetu FNOL seznámeni. Frekvence elektronického šetření je jedenkrát za rok.

3.2.2 Mimořádné dotazníkové šetření - dotazník obsahuje otázky mapující klíčové oblasti pracovní spokojenosti zaměstnanců FNOL, případě zájmové oblasti týkající se konkrétních pracovních podmínek ve FNOL. Je tvořen tematicky uzavřenými skupinami jednoznačně formulovaných otázek s odstupňovanými alternativními odpověďmi. Dotazník je anonymní a neobsahuje jakoukoli informaci, která by umožnila identifikaci respondenta. Sestavují ho odborní garanti této směrnice, schvaluje ředitel FNOL. Za distribuci dotazníku respondentům odpovídají vedoucí zaměstnanci vybraného pracoviště. Vyplněné dotazníky shromáždí pracovní psycholog FNOL a následně je vyhodnotí. Se závěry mimořádného dotazníkového šetření je seznámeno vedení FNOL, následně případně vedení dotčeného pracoviště. Následná opatření jsou administrována a koordinována Personálním úsekem.

3.2.3 Neformální setkání se zaměstnanci organizuje vedení FNOL nejméně jedenkrát ročně. Na těchto setkáních mohou zaměstnanci vznést své dotazy, náměty a připomínky k pracovním podmínkám. V případě, že nejsou řešeny na místě, zaznamenává je pracovní psycholog FNOL a personální náměstek je na nejbližší poradě vedení předá k řešení kompetentním osobám.

3.3 Postup sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců FNOL v průběhu kalendářního roku

3.3.1 Do konce kalendářního roku určí ředitel FNOL klíčové oblasti pracovní spokojenosti, na které bude průzkum zaměřen. Při každoročním plánování průzkumu vychází ředitel FNOL z podnětů vedení FNOL, vedoucích zaměstnanců ZdP i NZdP a potřeb FNOL v daném kalendářním roce. Pokud si situace vyžádá v průběhu kalendářního roku realizaci mimořádného sledování spokojenosti zaměstnanců, bude neprodleně zpracován harmonogram šetření s výběrem metod. Po schválení ředitelem FNOL bude realizován.

3.3.2 Do konce února kalendářního roku vytvoří pracovní psycholog FNOL celkovou závěrečnou zprávu sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců za uplynulý kalendářní rok. Obsahem



Sledování pracovní spokojenosti zaměstnanců

(Směrnice č. Sm-P006, 4. vydání ze dne 9. 3. 2018)

závěrečné zprávy je vyhodnocení všech použitých metod v daném roce a doporučení nápravných opatření v roce následujícím. S celkovou závěrečnou zprávou seznámí personální náměstek vedení FNOL a předloží ji ke schválení řediteli FNOL. Ředitel FNOL určí odpovědné osoby a termíny k realizaci nápravných opatření, jejichž plnění po předložení zprávy od odpovědných osob následně vyhodnocuje.

- 3.3.3 Celková závěrečná zpráva schválená ředitelem FNOL je prezentována personálním náměstkem na poradách vedoucích pracovníků ZdP a je uveřejněna na Altusu. Zaměstnanci jsou se zprávou seznámeni také v rámci neformálního setkání s vedením FNOL.

3.4 Specifické odpovědnosti a pravomoci

- 3.4.1 Tato směrnice nestanovuje žádné specifické pravomoci a odpovědnosti.

3.5 Další odborní garanti

- 3.5.1 Tato ON nemá další odborné guaranty.

4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Hodnotící standardy a ukazatele kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb lůžkové zdravotní péče a způsob jejich sledování v platném znění

4.2 Dokumenty FNOL

Řd-001 Organizační řád FNOL

Řd-002 Pracovní řád

4.3 Vystavené dokumenty

Fm-P006-ANKETA-001 Dotazník ke sledování spokojenosti zaměstnanců FNOL

5 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Účinnost

- 5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dne **9. 3. 2018**.

- 5.1.2 Dnem účinnosti se nahrazuje 3. vydání ze dne 27. 4. 2015.

- 5.1.3 OG je povinen 1x za dva roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 Záznam o revizi ON.

Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

- 5.1.4 Přejícná ustanovení nejsou stanovena.

5.2 Přílohy

Přílohy nejsou.