



Vyhodnocení spokojenosti zaměstnanců v sociálních službách

Zpracováno 15. ledna 2024



Kvalita poskytovaných sociálních služeb úzce souvisí s individuální i kolektivní spokojeností zaměstnanců těchto služeb. **Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (APSS ČR) proto připravila rozsáhlé a v České republice zcela unikátní dotazníkové šetření. Jeho cílem bylo zjistit a vyhodnotit, jak jsou zaměstnanci zařízení sociálních služeb v České republice spokojeni se svou prací, ale i se vztahy na pracovišti, pracovními podmínkami či benefity a vzděláváním.**

Dotazníkové šetření se konalo od 8. listopadu do 31. prosince 2023, přičemž jsme získali odpovědi od **2 932 zaměstnanců ze 105 zařízení sociálních služeb**. Respondenti následně obdrželi personalizovanou informaci o tom, jak si jejich zařízení stojí ve srovnání napříč sociálními službami, které se do dotazníkového šetření také zapojily. APSS ČR již nyní připravuje dotazníkové šetření spokojenosti pro letošní rok, které pravděpodobně spustí na podzim.

Vyhodnocení dotazníku

SHRNUTÍ

- **Průzkumu spokojenosti zaměstnanců v sociálních službách se zúčastnilo 2 932 osob ze 105 zařízení sociálních služeb.**
- **Spokojeno se svou pracovní náplní je celkem 96 % dotazovaných.**
- **Celkem 91 % chce nadále zůstat pracovat na své současné pracovní pozici.**
- **Práci v organizaci, v níž byli respondenti zaměstnáni, by svým známým doporučilo či spíše doporučilo celých 88 % lidí.**
- **S tvrzením, že jsou za svou práci spravedlivě odměňováni, se ztotožňuje 64 % respondentů (28 % ano, 36 % spíše ano).**
- **Nespokojeno se svou odměnou je 36 %.**
- **Dotázaní u dané organizace pracovali nejčastěji 2 a více let, a to celkem v 67 % případů.**
- **V horizontu 1 roku zvažuje změnu zaměstnavatele pouze 11 % respondentů.**
- **Jako důvod, proč respondenti zvažují změnu zaměstnavatele nebo již hledají jinou práci, nejčastěji uvádí nízké finanční ohodnocení (32 %) či špatné vztahy na pracovišti (17 %).**
- **Část respondentů, která byla nespokojená s kvalitou poskytování sociálních služeb, zmiňuje jako problematický nedostatek odborného a neodborného personálu (51 %), nedostatek času na práci (21 %) či nedostatek financí (19 %).**

Práce v sociálních službách dává prakticky všem respondentům smysl. Celkem 99 % z nich totiž odpovědělo kladně na otázku, zda si myslí, že je jejich práce smysluplná a užitečná (93 % ano, 6 % spíše ano). **Spokojeno se svou pracovní náplní je celkem 96 % dotazovaných** (z toho 66 % ano, 30 % spíše ano). Spíše nespokojená byla jen 3 %.

Respondenty při jejich práci nejvíce naplňovala pomoc potřebným, ale vysoce si cenili také jistoty zaměstnání, dobré dostupnosti od místa bydliště a přátelského pracovního kolektivu. Navíc byli ve většině případů hrdí na organizaci, ve které pracovali (91 %), a **rádi by i do budoucna zůstali na současné pracovní pozici (91 %).** S výsledky výše koresponduje také to, že **prací v organizaci, v níž byli respondenti zaměstnáni, by svým známým doporučilo či spíše doporučilo celých 88 % lidí.**

Celkem 92 % respondentů uvedlo, že se vedení organizace stará o profesní rozvoj svých zaměstnanců. **Dotázaní dále většinou souhlasili s tvrzením, že jejich organizace poskytuje dobré a kvalitní služby.** Účastníci dotazníkového šetření většinou také znají hodnoty organizace a ztotožňují se s nimi. Spíše také souhlasí s tím, že je v jejich týmu dostatek lidí na to, aby práci zvládli.

Část respondentů, která byla nespokojená s kvalitou poskytování sociálních služeb, zmiňuje jako problematický nedostatek odborného a neodborného personálu (51 %), nedostatek času na práci (21 %) či nedostatek financí (19 %). V jiných důvodech (9 %) respondenti uvedli jako příčinu nespokojenosti např. špatné vedení organizace, chybějící paliativní přístup, špatný přístup k zaměstnancům a nedostatečnou komunikaci při řešení problémů či nedostatečné zaškolení nových zaměstnanců.

Zjištění ohledně nedostatku personálu koresponduje s výsledky dotazníkového šetření APSS ČR z října 2023, jehož cílem bylo zjistit, kolik pracovníků chybí v sociálních službách. Tento dotazník byl na rozdíl od šetření spokojenosti zaměstnanců určen ředitelům organizací poskytujících sociální služby. Odhalil, že v sociálních službách v České republice chybí přibližně 3 000 pracovníků a počet neobsazených míst se zvyšuje. Více informací naleznete [zde](#).

S tvrzením, že jsou za svou práci spravedlivě odměňováni, se ztotožňuje 64 % respondentů (28 % ano, 36 % spíše ano). **Nespokojeno se svou odměnou je 36 %** (24 % spíše nespokojeno, 12 % nespokojeno).

Dotázaní u dané organizace pracovali nejčastěji 2 a více let, a to celkem v 67 % případů (z toho 2–5 let 24 %, 5–10 let 19 % a 10 a více let 24 %), kratší dobu, tedy 1–2 roky, bylo zaměstnáno 14 % respondentů a méně než rok 16 %.

V horizontu 1 roku zvažuje změnu zaměstnavatele pouze 11 % respondentů. Novou práci už hledá 6 % z nich, 94 % zatím ne. Jako důvod, proč respondenti zvažují změnu zaměstnavatele nebo již hledají jinou práci, nejčastěji uvádí **nízké finanční ohodnocení (32 %) či špatné vztahy na pracovišti (17 %).** Mezi jinými důvody (12 %) se objevovalo např. **příliš mnoho administrativy, špatná komunikace s nadřízeným i v kolektivu pracovníků, respondenti si ale také stěžovali na délku směn, nepravidelnost služeb, nemožnost kariérního postupu a nemožnost plánovat si osobní život, trápila je i únava.**

Zaměstnanci, kteří vyplnili dotazníkové šetření, jsou spokojeni s vybavením ochrannými pomůckami a pracovními oděvy. Spíše spokojeni jsou s vybavením kompenzačními pomůckami, jako jsou polohovací postele či zdviháky pro klienty, ale i s množstvím přesčasů či administrativních úkonů vztahujících se k jejich práci.

Nejčastěji poskytovaným benefitem, který oslovení zaměstnanci využívali, bylo poskytování stravy v rámci organizace (nebo zajištění jinou organizací), a to v 86 % případů. Spokojeni s tímto benefitem byli v 52 % případů, spíše spokojeni pak ve 23 %. **Druhým nejčastěji poskytovaným benefitem jsou teambuildingy / posezení se zaměstnanci.** Tento benefit mělo k dispozici 84 % respondentů, přičemž 42 % z nich s ním bylo spokojeno, 29 % spíše spokojeno. **Třetím nejčastěji poskytovaným benefitem byla dovolená nad rámec zákona (nad 20 dnů).** Tento benefit mohlo využít 84 % dotázaných, z toho spokojených s ním bylo vůbec nejvíce respondentů – a to 59 %, spíše spokojených pak 18 %.

Nejméně dotázaných mělo možnost využít benefitu ve formě služebního bytu (18 %), druhým nejméně poskytovaným benefitem byla možnost využít mateřskou školu či dětskou skupinu v organizaci, ty může využívat 22 % dotázaných. Nepříliš často poskytovaným benefitem bylo také poskytování úvěrů/půjček, které byly dostupné pro 27 % respondentů, následované benefitem ve formě životního pojištění (28 %). Na benefit v podobě penzijního připojištění dosáhlo o něco víc dotázaných, a to 46 %.

VZOREK RESPONDENTŮ

Získali jsme odpovědi od 2 932 zaměstnanců ze 105 zařízení sociálních služeb. Nejčastěji se jednalo o pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky, sociální pracovníky, údržbáře, kuchaře, pracovníky úklidu a další. V sociálních službách je tradičně zaměstnáno více žen než mužů. Tomu odpovídal i vzorek našich respondentů, kdy ženy tvořily 91 %. Dotázaní obvykle ve věku 35–55 let (63 %) byli zaměstnáni nejčastěji v pobytové službě (79 %) a pracovali nejčastěji v organizaci s 51–100 zaměstnanci (41 %). Nejvíce dotázaných vystudovalo střední školu s maturitou (38 %) nebo byli vyučení (31 %). Státní příslušnost respondentů byla česká (97 %), ale také slovenská (1 %) a ukrajinská (1 %). Nutno dodat, že jazyková bariéra mohla některým pracovníkům z jiných zemí bránit ve vyplnění dotazníku.

VYBRANÉ KOMENTÁŘE

1. Respondenti, kteří si NEMYSLÍ, že jejich organizace poskytuje kvalitní služby, uváděli jako příčinu špatné kvality služeb nedostatek personálu, času na práci či málo financí, ale zmiňovali také jiné důvody. Níže uvádíme několik vybraných komentářů:

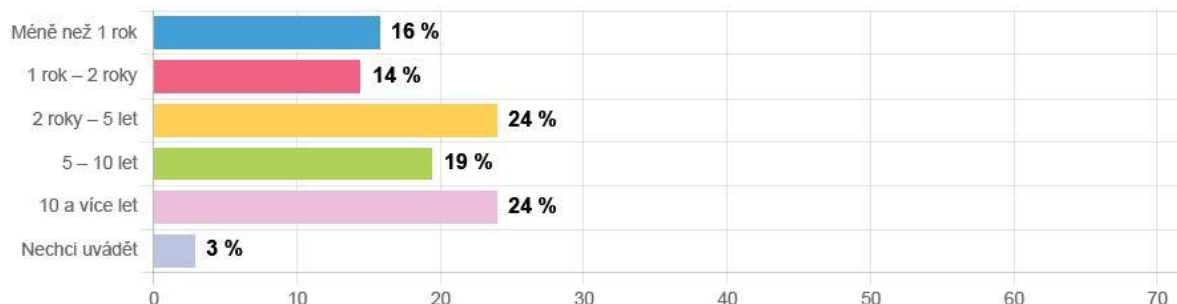
- *Žádná pochvala, jen vyhrožování, urážky...*
- *Nové zaměstnance nechají na patrech v oslabení a diví se, že klientům není možné poskytnout takovou péči, jakou si zaslouží a potřebují.*
- *Nedostatek komunikace při řešení problémů. Špatná komunikace uvnitř organizace.*
- *Klienti nemají odborné lékaře, např. zubaře, neřeší se to.*
- *Nadměrné množství managementu.*
- *Firma neprovádí žádné odborné personální pohovory, ale spíše bere kohokoliv, kdo přijde, ať je splněn počet, ale už ne odbornost.*
- *Vedení nechce do naší služby financovat.*
- *Vystudovaní lidé jsou málo finančně ohodnoceni, a proto tuto náročnou práci dělat nechtějí.*

2. Pokud zaměstnanci zvažovali změnu zaměstnavatele nebo již hledali jinou práci, uváděli jako důvod nízké finanční ohodnocení, špatné vztahy na pracovišti, ale také jiné důvody. Níže uvádíme několik vybraných komentářů k těmto jiným důvodům:

- *Administrativa zabere tolik času, že je ho pak málo pro klienty.*
- *Až mi odrostou děti, chci se dostat do domova a mít lepší plat.*
- *Chtěla bych zkusit pracovat ve školství.*
- *Dělám práci, kterou nemám v popisu práce, a na svou práci nemám čas. Dostávám se pod zbytečný pracovní a časový tlak.*
- *Nevyhovuje mi délka směn a dojíždění.*
- *Firma si neváží zaměstnanců, kteří jsou léta pilířem firmy.*
- *Fyzicky náročné zaměstnání.*
- *Malé děti v rodině.*
- *Monotónní práce.*
- *Řediteli na zaměstnancích upřímně nezáleží.*
- *Víc a víc práce na málo zaměstnanců, žádný osobní život.*
- *Vnitřní potřeba zkusit něco nového a jiného.*

SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB – VÝSLEDKY

Respondenti dotazníkového šetření jsou v organizaci zaměstnaní nejčastěji 10 a více let (24 %) či 2–5 let (24 %). Třetí nejčastější odpovědí bylo 5–10 let (19 %).



Graf č. 1: Délka pracovního poměru v organizaci, kde jsou respondenti aktuálně zaměstnaní

Nejčastěji se účastníci šetření o volném pracovním místě, na kterém v současnosti pracují, dozvěděli od známého či příbuzného (40 %). Ostatní získali tuto informaci prostřednictvím sociálních sítí (14 %), internetových portálů s nabídkami práce (14 %) či jiným způsobem (14 %). Nejméně respondentů získalo svou práci díky nabídkám zveřejněným tištěnými médii (4 %), úřadem práce (3 %) či prostřednictvím pracovní agentury (0 %).



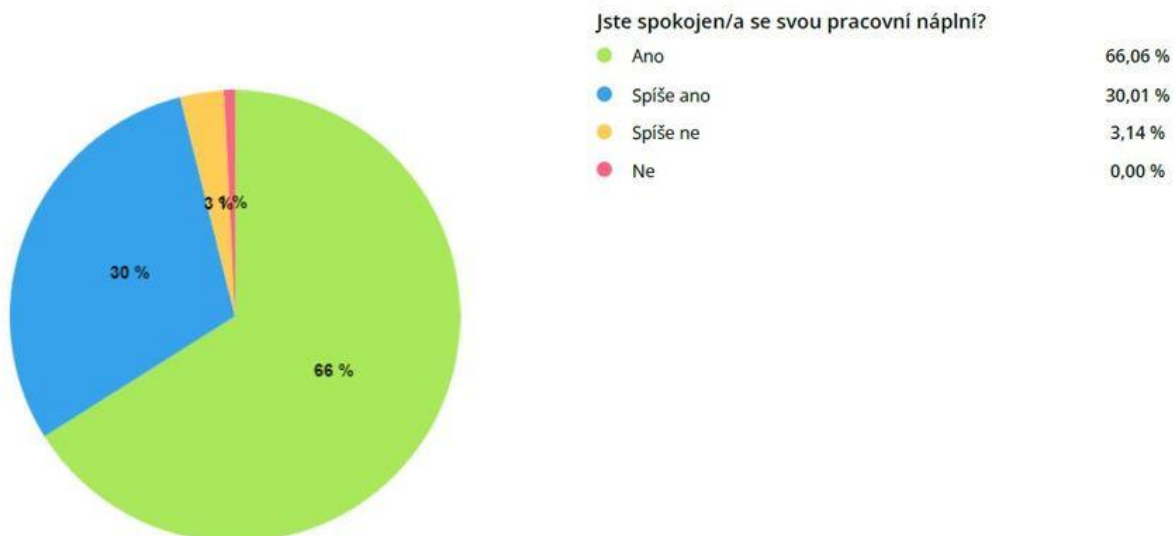
Graf č. 2: Jakým způsobem se respondenti dozvěděli o volném pracovním místě, na kterém nyní pracují?

Smysl ve své práci nalézají naprostá většina respondentů – 93 % na otázku smysluplnosti a užitečnosti své práce odpovědělo „ano“, 6 % pak „spíše ano“.



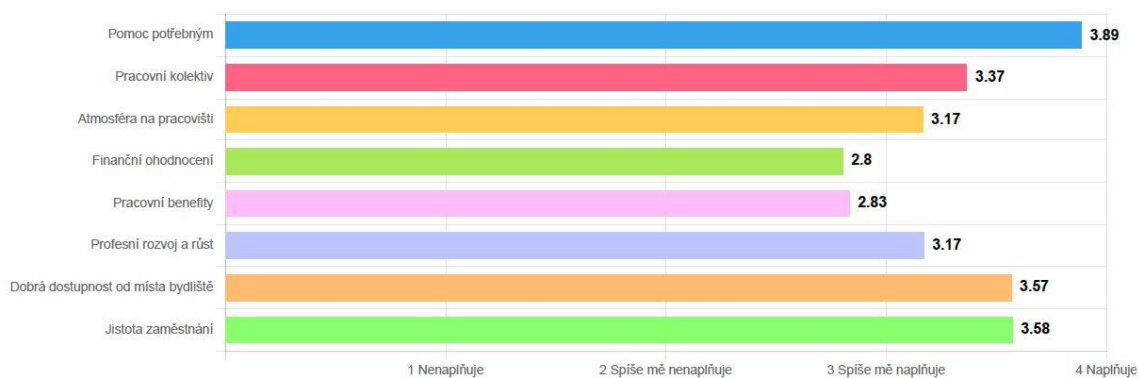
Graf č. 3: Má podle respondentů jejich práce smysl a je někomu užitečná?

Na otázku, zda jsou účastníci výzkumu spokojeni se svou pracovní náplní, odpovědělo 66 % z nich „ano“, 30 % pak „spíše ano“.



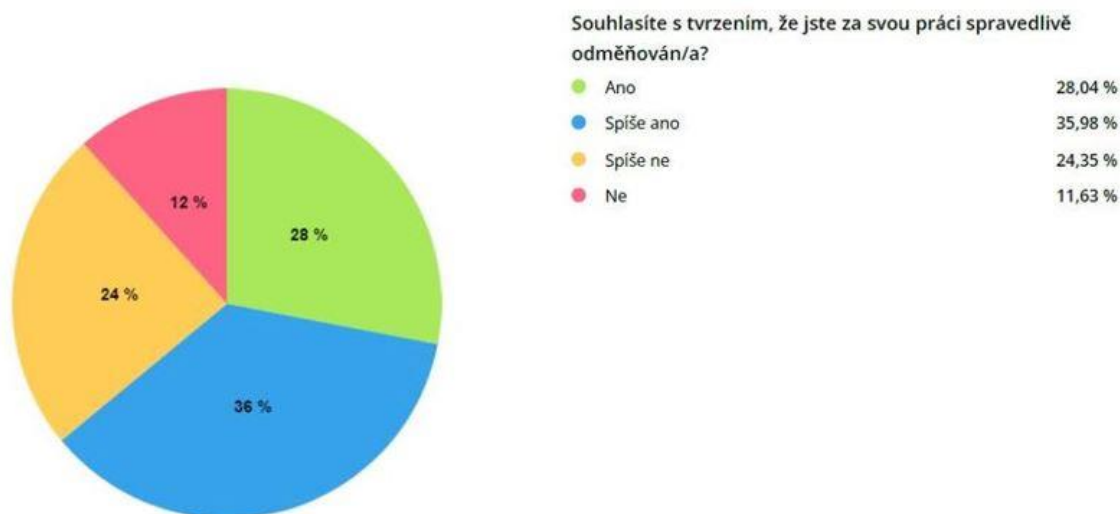
Graf č. 4: Spokojenost respondentů s pracovní náplní

Respondenty při jejich práci nejvíc naplňuje pomoc potřebným, vyhovuje jim ale i jistota zaměstnání a dobrá dostupnost od místa bydliště. Pochvalují si ale i pracovní kolektiv, atmosféru na pracovišti či možnost profesního rozvoje a růstu.



Graf č. 5: Co respondenty v práci naplňuje a uspokojuje?

Na otázku, zda jsou účastníci dotazníku za svou práci spravedlivě odměňováni, odpovědělo nejvíce lidí „spíše ano“ (36 %) a „ano“ (28 %). Odpověď „spíše ne“ se objevila ve 24 % případů, „ne“ potom ve 12 %.



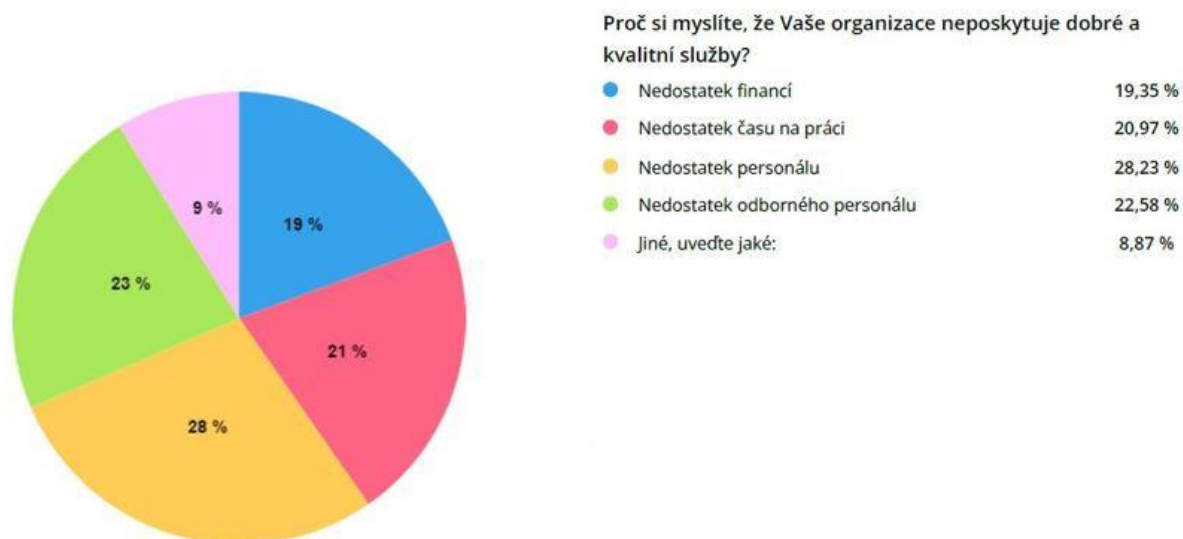
Graf č. 6: Souhlasí respondenti s tvrzením, že jsou za svou práci spravedlivě odměňováni?

Respondenti většinou souhlasí s tvrzením, že jejich organizace poskytuje dobré a kvalitní služby. Většinou také znají hodnoty organizace a ztotožňují se s nimi. Spíše také souhlasí s tím, že v jejich týmu je dostatek lidí na to, aby práci zvládli.



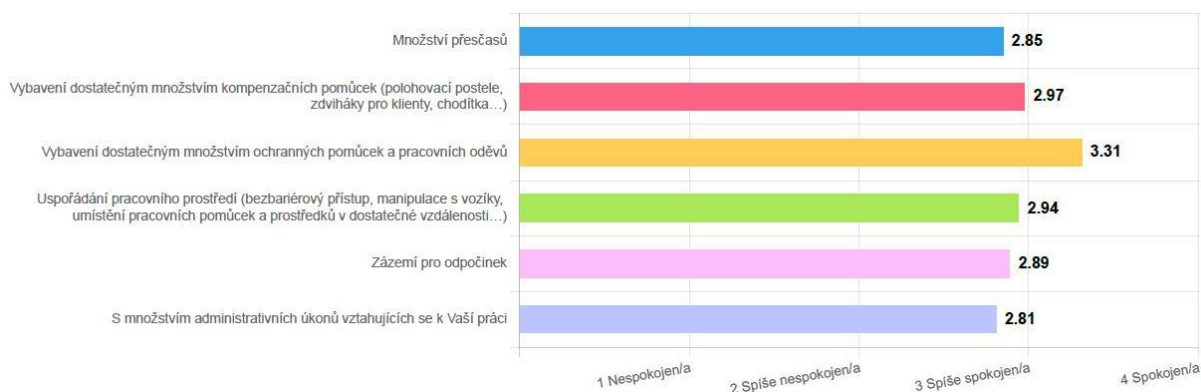
Graf č. 7: Respondenti vyjádřili, do jaké míry souhlasí s uvedenými tvrzeními

Jak vyplývá z předchozího grafu, většina respondentů souhlasí s tvrzením, že jejich organizace poskytuje kvalitní služby. Zaměstnanci, kteří si toto nemyslí, uvádí jako důvod nedostatek odborného i neodborného personálu (celkem 51 %), dále nedostatek času na práci (21 %) či financí (19 %). Jako jiné důvody (9 %) uvádí například urážky zaměstnanců, chybějící paliativní přístup, nedostatek odborných lékařů, kteří by ošetřovali klienty, či nedostatečnou komunikaci na pracovišti.



Graf č. 8: Důvody, proč někteří respondenti uvádí, že si myslí, že jejich organizace neposkytuje dobré a kvalitní služby

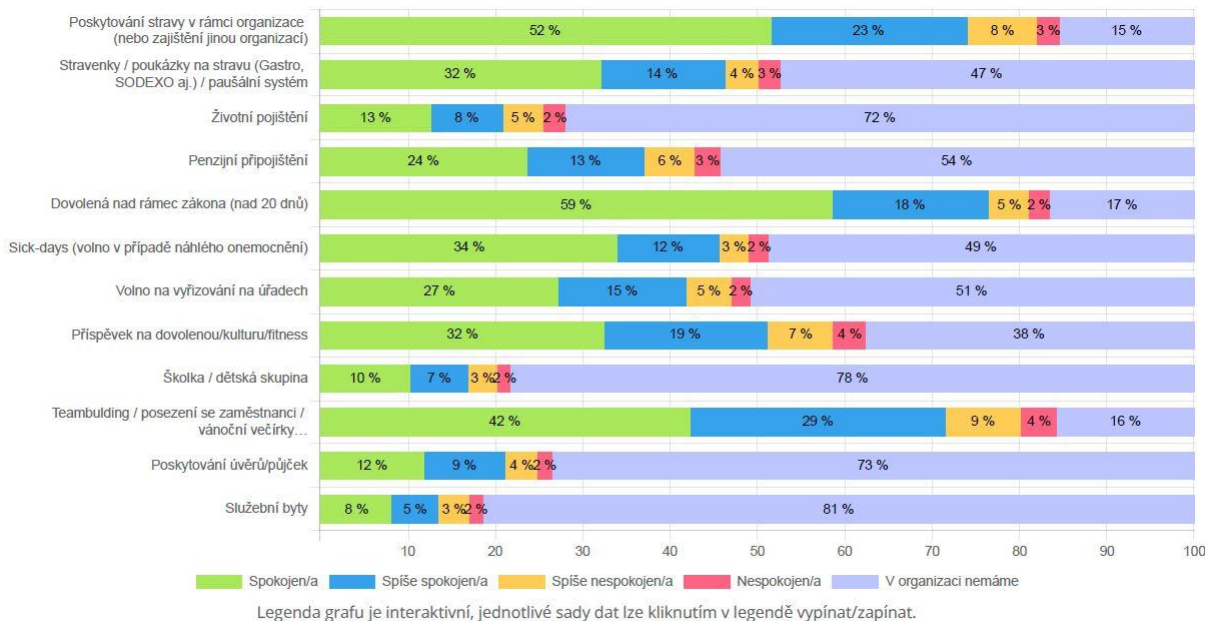
Zaměstnanci, kteří vyplnili dotazníkové šetření, jsou spokojeni s dostatečným vybavením ochrannými pomůckami a pracovními oděvy. Spíše spokojeni jsou s vybavením dostatečným množstvím kompenzačních pomůcek, jako jsou polohovací postele či zdviháky pro klienty, dále v oblastech uspořádání pracovního prostředí či zázemí pro odpočinek, ale i s množstvím přesčasů či administrativních úkonů vztahujících se k jejich práci.



Graf č. 9: Spokojenost respondentů s uvedenými pracovními podmínkami

Nejčastěji poskytovaným benefitem, který oslovení zaměstnanci využívali, bylo poskytování stravy v rámci organizace (nebo zajištění jinou organizací), a to v 86 % případů. Spokojeni s tímto benefitem jsou v 52 %, spíše spokojeni pak ve 23 %. Druhým nejčastěji poskytovaným benefitem jsou teambuildingy / posezení se zaměstnanci. Tento benefit má k dispozici 84 % respondentů. 42 % z nich s ním bylo spokojeno, 29 % spíše spokojeno, naopak 4 % dotázaných vyjádřilo svou nespokojenost s ním. Třetím nejčastěji poskytovaným benefitem je dovolená nad rámec zákona (nad 20 dnů). Tento benefit může využít 84 % dotázaných, z toho spokojených s ním je vůbec nejvíc respondentů – a to 59 %, spíše spokojených pak 18 %. Další poměrně často poskytované benefity jsou příspěvek na dovolenou/kulturu/fitness (62 %), stravenky či poukázky na stravu (53 %), sick days (51 %) či volno na vyřizování záležitostí na úřadech (49 %).

Nejméně dotázaných má možnost využít benefitu ve formě služebního bytu (18 %), druhým nejméně často poskytovaným benefitem je možnost využít školku či dětskou skupinu, ty může využívat 22 % dotázaných. Nepříliš často poskytovaným benefitem je také poskytování úvěrů/půjček, které je dostupné pro 27 % respondentů, následované benefitem ve formě životního pojištění (28 %). Na benefit v podobě penzijního připojištění dosáhne o něco víc dotázaných, a to 46 %.



Graf č. 10: Jak jsou dotázaní spokojeni s benefity, které jejich organizace poskytuje?

Vedení organizace se dle dotázaných stará o profesní rozvoj 92 % z nich. Dle respondentů se o něj nestará v 8 % případů.



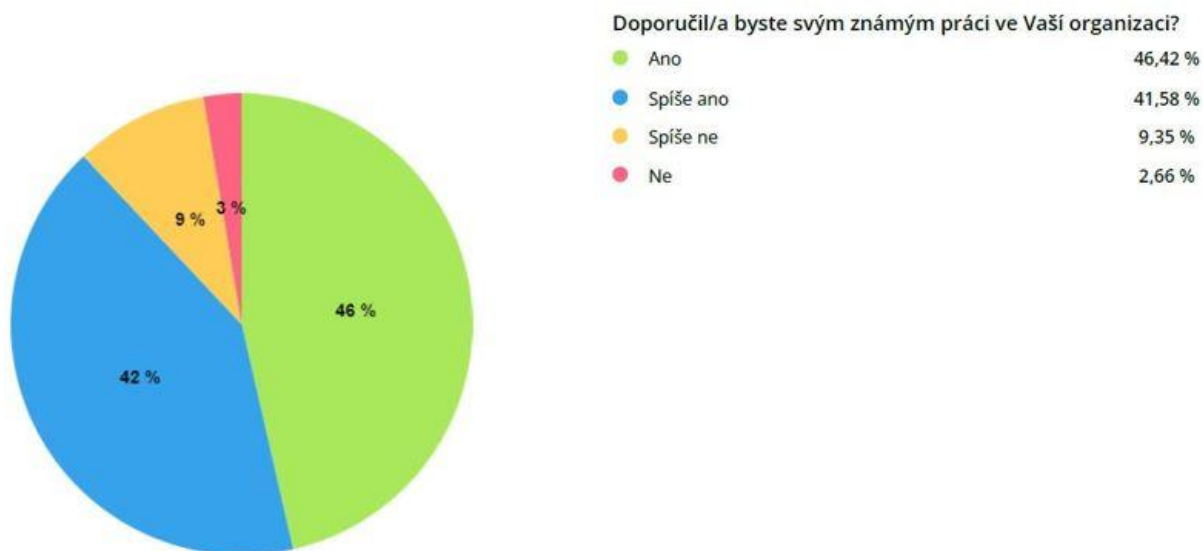
Graf č. 11: Stará se vedení organizace o profesní rozvoj respondentů?

Hrdých na to, že pracuje právě pro danou organizaci, je 91 % respondentů. Hrdost v tomto směru necítí 9 % dotázaných.



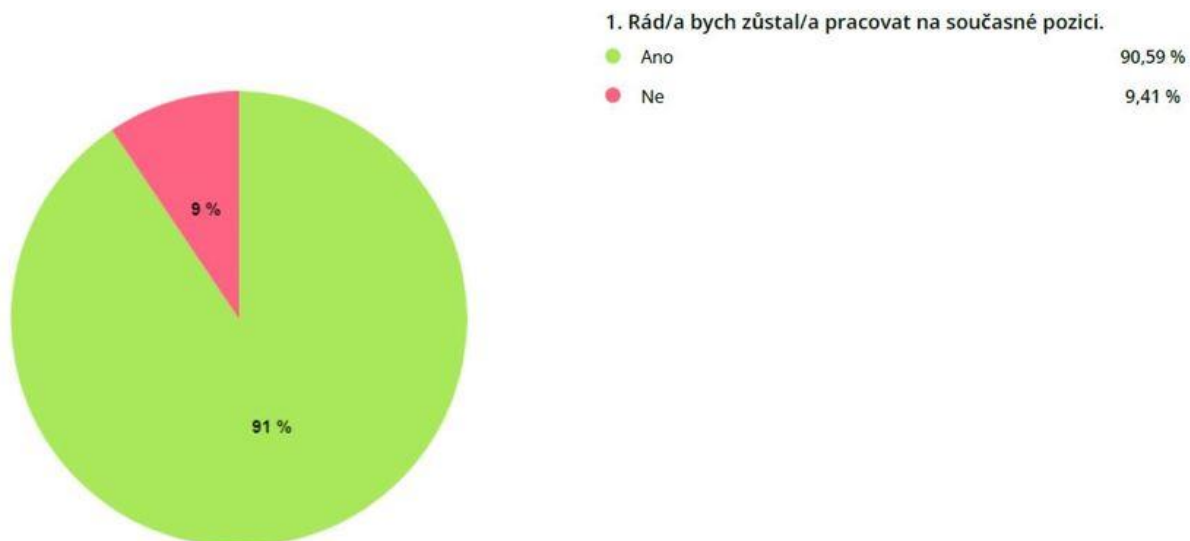
Graf č. 12: Pociťují dotázaní hrdost, že pracují právě pro danou organizaci?

Práci v organizaci, kde jsou dotázaní zaměstnání, by svým známým doporučila velká většina z nich (46 % ano, 42 % spíše ano). Spíše by ji nedoporučilo 9 % a nedoporučila 3 %.



Graf č. 13: Doporučili by respondenti práci v organizaci, kde jsou zaměstnání, svým známým?

Na současné pozici by rádo zůstalo 91 % respondentů, 9 % si přeje udělat změnu.



Graf č. 14: Chtějí respondenti zůstat pracovat na současné pozici?

V horizontu 1 roku zvažuje změnu zaměstnavatele 11 % respondentů, naopak zůstat u stejného zaměstnavatele plánuje po tuto dobu 89 % dotázaných.



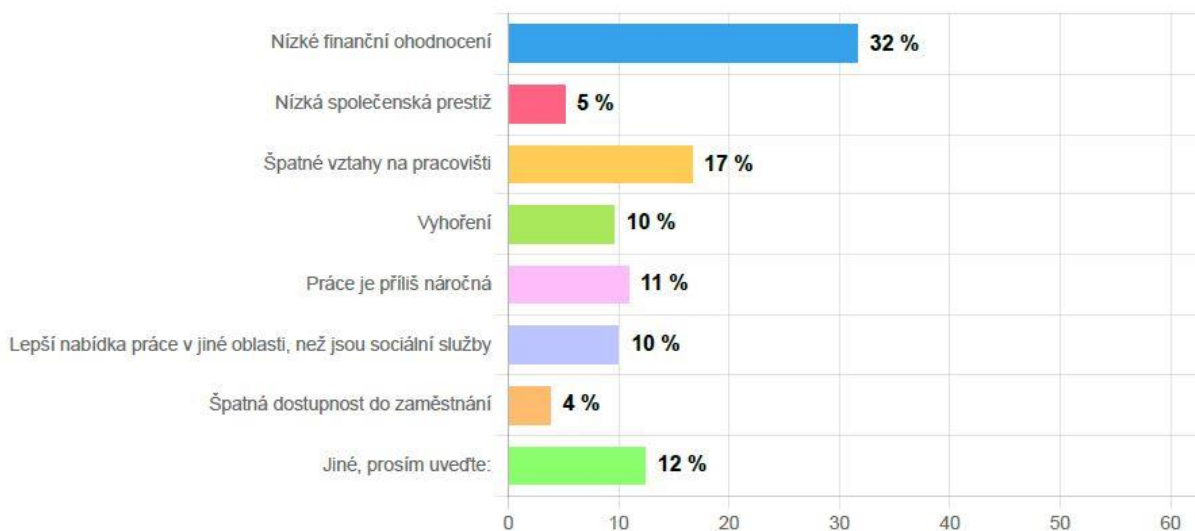
Graf č. 15: Zvažují respondenti v horizontu 1 roku změnu zaměstnavatele?

Z 11 % respondentů, kteří odpověděli, že v horizontu 1 roku zvažují změnu zaměstnavatele, jich 6 % novou práci již hledá, 94 % zatím nikoliv.



Graf č. 16: Pokud respondenti zvažují změnu zaměstnavatele, hledají si již novou práci?

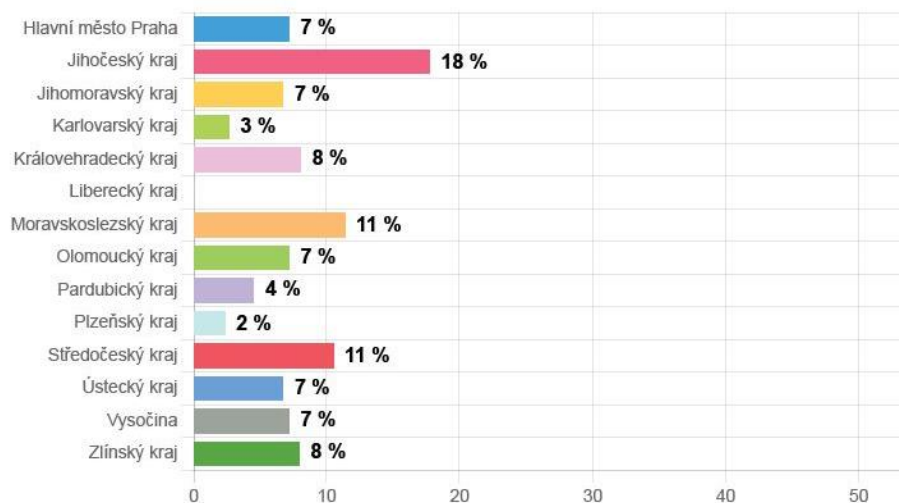
Jako nejčastější důvod pro změnu práce pak respondenti, kteří zvažují v horizontu 1 roku změnu zaměstnavatele, uváděli nízké finanční ohodnocení (32 %), špatné vztahy na pracovišti (17 %), ale také jiné důvody (12 %) či náročnost práce (11 %).



Graf č. 17: Jaké jsou důvody, proč chtějí respondenti, kteří zvažují v horizontu 1 roku změnu zaměstnavatele, hledat jinou práci?

CHARAKTERISTIKA VZORKU RESPONDENTŮ

Největší počet odpovědí v rámci dotazníkového šetření přišlo od zaměstnanců sociálních služeb z Jihočeského kraje (18 %), dále pak z Moravskoslezského (11 %) a Středočeského kraje (11 %).



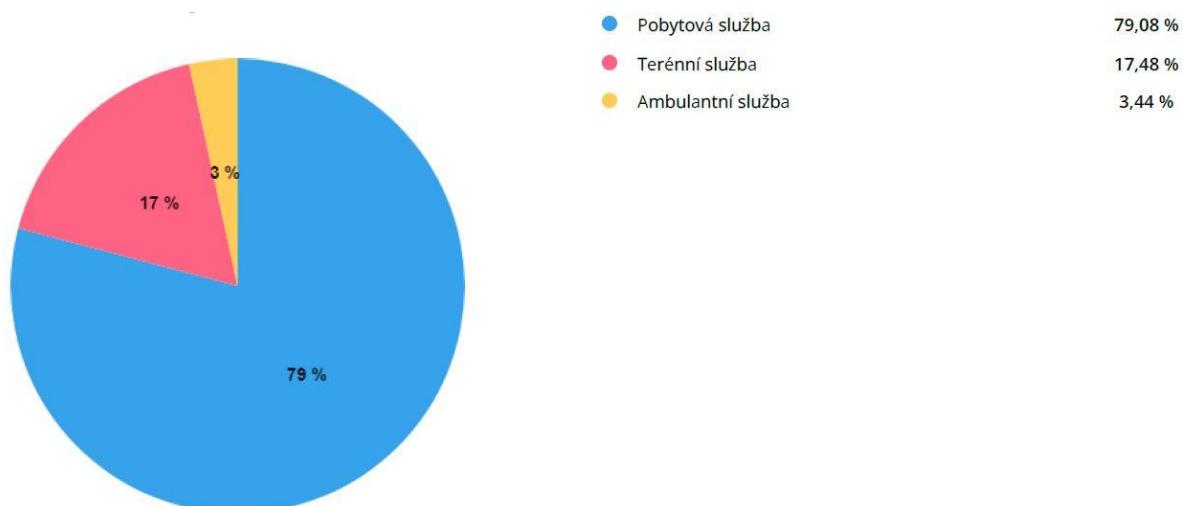
Graf č. 18: V jakém kraji sídlí organizace, kde pracují respondenti?

Pro organizaci zřízenou krajem pracuje celkem 38 % z celkového počtu respondentů, pro organizaci zřízenou obcí 28 %, naopak církevní organizace zaměstnávají jen 7 % respondentů.



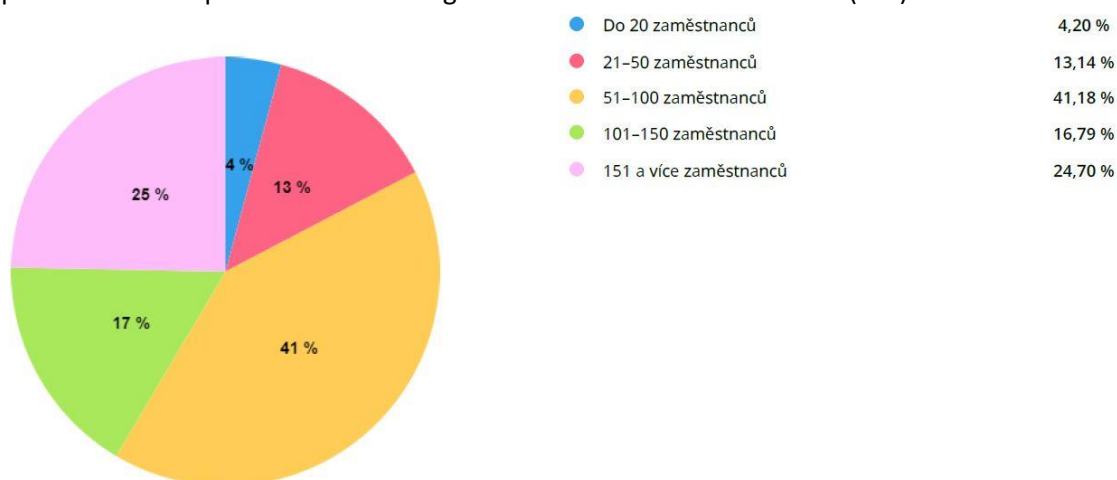
Graf č. 19: Kdo je zřizovatelem organizace, která zaměstnává respondenty?

Mezi respondenty jednoznačně převládají ti, kteří pracují v pobytových službách (79 %), následování zaměstnanci terénních služeb (17 %). Nejméně respondentů pracuje v ambulantních službách (3 %).



Graf č. 20: Typ služby, ve které respondenti pracují

Nejvíce respondentů pracuje v organizaci o velikosti 51–100 zaměstnanců (41 %). Nejméně jsou v průzkumu zastoupeni zaměstnanci organizací s 20 a méně zaměstnanci (4 %).



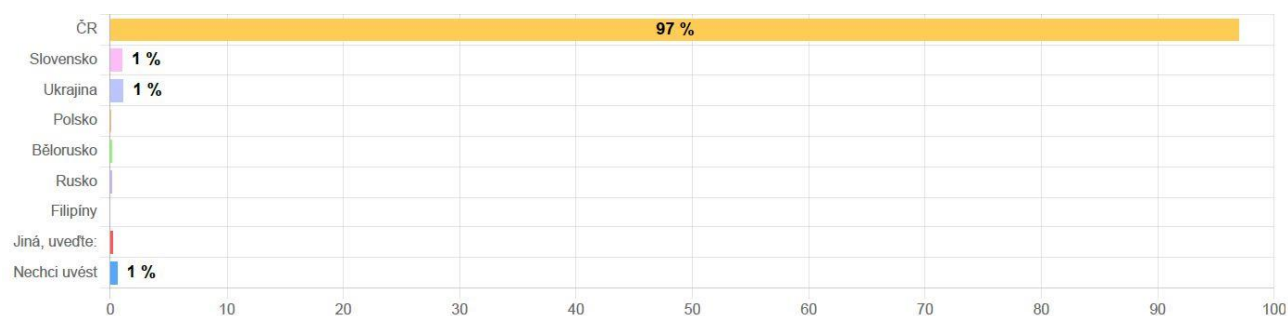
Graf č. 21: Velikost organizace, ve které jsou respondenti zaměstnání

Dotazníkového šetření se z větší části účastní ženy, a to v 91 %.



Graf č. 22: Pohlaví respondentů

Státní příslušnost zaměstnanců sociálních služeb, kteří vyplnili dotazník, je v drtivé většině případů česká (97 %). Objevily se ale také odpovědi od Ukrajinců (1 %) a Slováků (1 %).



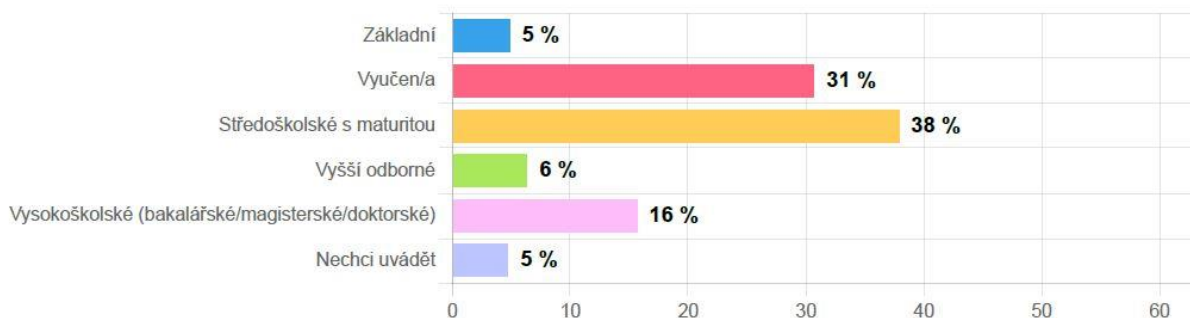
Graf č. 23: Státní příslušnost respondentů

Co se týče věku respondentů, převládá věková skupina 35–55 let (63 %).



Graf č. 24: Věk respondentů

Nejvyšší dosažené vzdělání účastníků výzkumu je zpravidla středoškolské s maturitou (38 %) či vyučení (31 %). Vysokoškolské vzdělání má 16 % respondentů, vyšší odborné 6 % a základní 5 %.



Graf č. 25: Vzdělání účastníků výzkumu



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR