

Komentář vedení HL k vyhodnocení Dotazníku spokojenosti zaměstnanců HL v r. 2015

Tento komentář je zaměřen na konkrétní nedostatky uváděné v respondentech tohoto dotazníku. Je řazen tak, jak byly pouze systémově seřazeny jednotlivé připomínky podle skupin respondentů v pracovním zařazení HL.

Poznámka ředitele: své odpovědi jsem formuloval i jako dialog. Slíbil jsem, že žádná připomínka nebude vynechána, což jsme dodrželi.

SZP (SESTRA, ZDRAVOTNÍ ASISTENT, NUTRIČNÍ TERAPEUT)

- velmi špatný přístup na portál HL;**
Ř HL: přístup na Portál je řešen samozřejmě s ohledem na bezpečnost práce a ochrany dat v rámci elektronické administrativy. Přesto bylo IT již požádáno o řešení změny ve smyslu rychlejšího a přátelštějšího řešení pro uživatele.
- zajistit možnost objednání oběda pro pracovníka, který jde mimořádně na směnu druhý den**
Ř HL: jde o problém se souvisejícím systémem v HL, kde kritickým problémem je výběr druhu diety pracovníka, za kterého je mimořádná směna zajišťována.
- velice špatná kvalita toaletního papíru...**
N Oš: CN zajistí jinou kvalitu toaletního papíru, ale až se spotřebují zásoby již nakoupeného. Také budou nakupovány jednorázové ručníky v lepší kvalitě.
- na pavilónu D chybí šatna; - šatna na pavilónu D; sprcha**
N Oš: prostory na šatny jsou, na dokončení zatím chybí finanční prostředky.
- pracovní oblečení - vyměnit košile za trička;**
N Oš: trička se plánují pro zaměstnance RHB, pro ošetrovatelský personál se zatím trička neřešila.
- nedostatek parkovacích míst pro zaměstnance**
Ř HL: podle informací vedoucího provozu jsou volná místa v prostoru truhlárny za poplatek
- nevhodný materiál uniforem pro horké léto; délku uniforem volit individuálně; vhodnější obuv; komu pere prádelna jen jednou týdně – zvýšit počet kusů oblečení, lépe vybírat firmu na šití oděvů – kalhoty větších velikostí mají vosí pas – nepoměr k velikosti**
N Oš: prádelna pere personální oblečení průběžně, tak jak je dodáváno do prádelny. Nevhodný materiál budeme řešit s dodavatelem, střih kalhot byl řešen s dodavatelem, kvalita obuvi bude řešena 12.1.2016 – o výsledku jednání budete informováni v dalším zpravodaji.
- chybí rekreace – přívěsy;**
Ř HL: přívěsy, jak známo, byly již značně opotřebované a další náklady na jejich údržbu by byly neúměrně vysoké. Rekreace zaměstnanců je pouze jednou z forem aktivit zaměstnavatele ve prospěch zaměstnanců a tyto záležitosti se nyní nově řeší. Došlo ke změně Komise péče o zaměstnance, na kterou je možno se obrátit.
- výběr pracovní obuvi – nevhodný typ**
T BOZP: pracovní obuv, která by bezvýhradně vyhovovala všem zaměstnancům HL neexistuje. Od roku 2010 jsme vyzkoušeli cca 10 typů pracovní obuvi (vzorky obuvi zkusili zaměstnanci různých pracovišť, jednalo se i o výrobky určené přímo pro zdravotníky), přesto se povedlo vybrat pouze jeden vhodný typ pro kuchyň a údržbu. Výběr typu pracovní obuvi je limitován požadavkem na certifikaci výrobku a požadavkem na protisluzovou podešev. Neméně důležitou okolností při výběru jsou pravidla výběrového řízení (nejlevnější nabídka vítězí).
HL je seriózní zaměstnavatel a pracovní obuv zaměstnancům poskytuje i přesto, že to není povinnost jednoznačně stanovená předpisy (na rozdíl od některých jiných zdravotnických zařízení). Centrální nákup připravuje výběrové řízení na osobní ochranné pracovní prostředky a následně i na pracovní obuv. Tato oblast se tedy bude stále měnit, budeme se snažit, aby se jednalo o změny pozitivní.
- chybí profesionální přístup hlavních vedoucích vůči personálu (chybí slovo děkuji, prosím);**
Ř HL: tato připomínka je velmi zásadní a měla by být trvalým kodexem nejen pro vedoucí pracovníky, ale pro všechny zaměstnance HL navzájem. Týká se to i našeho chování k pacientům. Pokud vedoucí pracovník vydává potřebné příkazy a ukládá úkoly, není vždy možné použít jinak slušného oslovení „prosím“. Výraz děkuji považuji za další základní slovo, kterému jsme se měli naučit již ve školce.
- personální oděv – nedostatek; kraťasy; 2x**
BOZP – v loňském roce došlo k navýšení počtu kusů pracovních oděvů u velké části profesí. Ve spolupráci s prádelnou a dopravou se snažíme o pravidelný a rychlý svoz a dovoz personálního prádla na pavilony. Kraťasy nejsou standardní pracovní oděv, umožnění jejich používání pro některé profese je vstřícnost zaměstnavatele. Pokud bude mít někdo akutní nedostatek pracovních oděvů – ať mne ihned přímo kontaktuje.

- **prosíme párátko na jídelnu;**

Ř HL: Tento požadavek by byl správný za předpokladu, že bude dostatek času po obědě chvíli ještě posedět a pohovořit. To s ohledem na zatím pouze jediný možný systém směn v zaměstnanecké jídelně ale není možné. Pokud Zákoník práce ustanoví hodinové přestávky na oběd, jako tomu je v jiných zemích, bude muset nepochybně léčebna řešit celý komplex těchto problémů naráz.

- **zvážit výměnu starých lednic na odděleních**

Ř HL: jde o otázku technickou, kterou považují za správnou aktivní připomínku z řad zaměstnanců. N HTS bude požádán, aby v rámci pravidelné revize elektrických technických zařízení byla stanovena pravidla pro to, jaký typ chladniček má být používán (energetická třída, velikost, doba použitelnosti). Otázku umístění chladniček potom bude nutné řešit nejen s technikem BOZP, ale i s příslušnými vedoucími pracovníky jednotlivých oddělení.

N Oš: výměnu lednic musí požadovat vedení oddělení, můžu reagovat, pokud konkrétně budu vědět, kterého oddělení se to týká.

- **v parných dnech bych dala přednost vodě v PET lahvích než z barelů;**

T BOZP - I tato varianta byla zvažována při rozhodování o systému poskytování ochranných nápojů. Jednalo se ale o variantu finančně nejnáročnější a i s ohledem na ochranu životního prostředí (vratné obaly-barely od vody) rozhodlo vedení HL o zavedení stávajícího systému.

Pozn: poskytování ochranných nápojů je povinností zaměstnavatele. Není ale přesně stanoveno jejich množství. Současný systém je nastaven tak, aby byl pro zaměstnance co nejvýhodnější v rámci „mantinelů“ nastavených vyhláškou.

- **někdy je těžké zaparkovat, někteří šikulové zaberou dvě místa**

Ř HL: vedení léčebny spolu s Radou Města Luže a starostou se snaží o prosazení vybudování parkovacího domu, který by jistě na určitou dobu tyto problémy řešil.

- **více jednorázových pomůcek přicházejících do styku se sliznicemi pacientů (rektální roušky, náustky k inhalátoru), větší výběr obvazového materiálu;**

N Oš: sortiment, vybavení a počty si zajišťuje vrchní sestra příslušného oddělení, vedení léčebny tuto jejich pravomoc nijak neomezuje.

- **katastrofální je pracovní oblečení pro sestry – po vyprání vybledlé barvy, stříhově, pacienti mají dobrý přehled o našem spodním prádle...; u kalhot škrtí gumy...; celkově jsem s prací v HL spokojena**

N Oš: viz. výše

NZP (SANITÁŘ, OŠETŘOVATEL, MASÉR)

- **na mém pracovišti rhb trvale chybí 1 prac.síla a od toho se odvíjí zátěž v druhém úvazku; koordinace pracovních sil na rhb je špatně rozvržená a hrozí nebezpečí zranění pacienta; jinak jsem velmi spokojený zaměstnanec**

N RHB: organizace práce je doménou vedoucí pracoviště rehabilitace. Pokud vedoucí zhodnotí situaci na pracovišti jako kritickou, v koordinaci s personálním oddělením řešíme zajištění péče o pacienty a předcházení poškození zdraví pacientů.

- **lepší komunikace (informovanost) mezi fyzioterapeuty a sanitáři o pacientech (umí se sám obléknout... s fyzioterapeuty to umí a sanitářům lidé tvrdí, že ne...)**

Ř HL: otázka přenosu těchto informací je velmi důležitá a souvisí i s určitou formou kvality naší práce. Jedním z pozitivních výstupů zaváděné elektronizace by měl být správně vyřešený přenos těchto informací v odpovídajícím rozsahu pro každého člena týmu

N RHB: informace o stavu pacienta je vedena v dokumentaci pacienta, dotazy na dovednosti každého pacienta rádi fyzioterapeuté i ergoterapeuté zodpoví. Umění komunikace je na každém pracovníkovi, často terapeuté nevědí o situacích, kdy pacienti sebeobsluhu s jiným personálem nezvládají.

N Oš: na většině oddělení již fungují tabule, které jsou umístěny na inspekčních pokojích a tyto informace se na ně zapisují. Opět by bylo nutné sdělit konkrétní pavilón, protože na většině odděleních léčebny funguje tato komunikace na dobré úrovni. Tam kde nefunguje, tak to nevyřeší vedení léčebny.

- **personální oblečení – málo, kraťasy na léto;**

N Oš: viz. výše

- **jsem nespokojen s chováním hlavního vedoucího, když přijde na pracoviště, tak křičí;**

Ř HL: tuto připomínku lze těžko komentovat. Jsou-li skutečně zásadní problémy tohoto typu je nutno se obrátit na N PER, která tyto záležitosti řeší v rámci náplně své práce. Nepochybují, že vás vyslechne.

N Oš: pokud jsou na některém oddělení problémy tohoto typu, je nutné vést dialog za účasti příslušného vedoucího, zaměstnanců a příslušného náměstka útvaru – anonymně se nedá řešit.

- **k večeři pro zaměstnance málo pomazánky, neustále k večeři plátkový sýr**

N Oš: bude projednáno s V OVS, aby rozšířila sortiment večeří.

- **pro klienty froté prostěradla;**

N Oš: v současné době dochází k postupné výměně bavlněných prostěradel za froté. Bavlněná bílá prostěradla se v současné době používají na oddělení C1, C2, G1, G2 (G1,G2 na jednolůžkových pokojích se používají froté), SRJ (froté prostěradla jsou již nakoupena, ale zatím se nepoužívají, testuje se kvalita), na ostatních odděleních již používáme prostěradla froté – vrchní sestry jsou o tomto postupu informovány.

- **trvale chybí pracovník na plný úvazek – hrozí úraz pacienta**

NRHB: viz výše

- **v nevyhovující pracovní oděvy (úzký pas v poměru k nohavicím a bokům);**

N Oš: viz. Výše

- **naš krásný pracovní kolektiv**

Ř HL: toto sdělení nepovažuji za správné veřejně otisknout, je prostě nevhodné, ale pro řešení pracovních personálních problémů je vhodné použít doporučení výše.

REHABILITAČNÍ PRACOVNÍK (FYZIOTERAPEUT, ERGOTERAPEUT)

- **možnost nošení triček; neprodyšné a nevhodné haleny, proto opětovně žádáme trička,**

N RHB: pracovními oděvy se zabýváme dlouhou dobu, byla objednána trička, která ovšem nesplňovala parametry pro údržbu nastavenou v našem zařízení. Tento požadavek je stále v řešení a hledá se vhodný dodavatel.

- **umožnit léčbu syrských dětí (charitativní akce z důvodu zviditelnění léčebny);**

Ř HL: otázka léčby dětí nejen syrských, tj. dětí, které řeší ČR rámci humanitární pomoci, byla již z naší iniciativy řešena na MZ a zatím nebyl o naší nabídku projeven zájem.

- **rozšířit ambulantní péči (možnost dojíždět za pacienty)**

Ř HL: tomuto návrhu nerozumím, nesouvisí vůbec s činností naší léčebny podle platných pravidel.

N RHB: HL poskytuje lůžkovou i ambulantní péči, pro kterou je velice dobře vybavena. Existují již i v okolí HL organizace, které tuto péči v domácím prostředí zajišťují v dostatečné míře.

- **neprodyšné a nevhodné haleny, proto opětovně žádáme trička, také současné typy pracovní obuvi jsou nevhodné a nestabilní;**

viz výše

- **dodržování harmonogramu obsazení jídelny**

Ř HL: k harmonogramu – směnnosti v HL - byla již výše jedna poznámka. Otázkou, zda je správně dodržována doba přestávky na oběd, (do které se započítává i cesta na oběd), je možné se zabývat ze dvou úhlů. Jde samozřejmě o problém nejen disciplíny zaměstnanců, aby dodržovali předepsaný postup, ale též jejich vlastní slušnosti vůči svým kolegyním a kolegům. Druhá možnost je digitální kontrola času stráveného v době oběda v jídelně. Tento postup považuji za neetický a rozhodně není situace v HL taková, abychom k podobným neuváženostem přistupovali.

- **příliš slaná jídla, jídlo dobré, ale zbytečně slané..., přesolená jídla, užívání polotovarů a umělých dochucovadel**

Ř HL: Otázka solení je častou otázkou řešenou v rámci stravovací komise. Je samozřejmě lepší raději nedosolit. Zde ale narazíme i na fakt, že slánky, a nejen slánky, z jídelny si někteří naši zaměstnanci občas odnáší, zřejmě jako trofej. Stojí to peníze nás všechny.

N Oš: V OVS nařídila personálu omezit solení. Polotovary jsou používány velmi málo - treska s brokolicí, obalovaný květák a brokolice, kuřecí v listovém těstě, smažený sýr. Z polévek pouze hřibová-3x do roka (u zaměstnanců oblíbená). Vše ostatní je výroba v OVS. Ochucovací prostředky jsou používány pouze na dochucení pokrmů, v žádném případě nejsou jeho základem.

- **jiné pracovní oblečení – trička, v létě tílka, kraťasy**

N Oš: viz. Výše

- **uniformy fyzioterapeutů v létě naprosto nevyhovující**

Ř HL, N Oš: viz výše

- není přístup k počítačům, během dne jsme bez informací, sestry i doktoři nás nepouštějí k počítačům rádi;

Ř HL: Tato problematika je nepochybně reálná a měla by být řešena právě nyní probíhající elektronizací dokumentace v HL, se kterou souvisí i poměrně široké nové vybavení počítači na odděleních.

N Oš: notebooky jsou již částečně rozdány na odděleních. Kde nejsou budou dodány v měsíci lednu. Taktéž nové statické PC budou dodány během ledna nebo začátkem února tak, jak je uvedeno v níže uvedené tabulce. O počtech a rozdělení PC jsou informovány vrchní sestry a edoucí rehabilitace příslušných oddělení. Začátkem února budou inspekční pokoje vybaveny novými pojízdnými stolkami na podávání léku. Na tomto vozíku se bude vozit i notebook tak, aby sestra byla mobilní a mohla pracovat u lůžka pacienta – vrchní sestry informovány.

Rehabilitace		
Stávající statický PC	Nově statický PC	Notebook
1	1 (311)	1
1+1 (KINECT)	1 (113)	1
1	1 (317)	
1 (KINECT)	1	
1	2 (507,535)	
2 + 1 (KINECT)	4 (217,219,221,224)	2
1	1	1
2		1
2		1
2	2 (8,16)	1
1		3
1		2
	1	
18	14	13

- přestože jsme ¾ života v práci, nemáme k tomu vhodné prostředí, ve kterém bychom se cítili dobře – viz. půdní prostory p.I, rozhoduje se o nás bez nás

Ř HL: obecné vybavení jednotlivých pracoven je z části i věcí jednotlivých pracovníků, kteří tam pracují, jak povětšinou mohou vidět při návštěvách jednotlivých pracoven v HL, umí si své prostředí bez významných nákladů zlepšit. Základní vybavení pracoviště je samozřejmě záležitostí zaměstnavatele a pokud je nedostatečné, mělo by být řešeno jednáním s příslušným vedoucím pracovníkem, příp. na provozní poradě konkrétního oddělení. Zmínka o „půdních prostorách pav. I“ je pro mne úsměvná. Jde v současné době o jedno z nejlépe vybavených pracovišť, co se vlastního prostředí týká. Pokud připomínka zde uvedená naráží na extrémní teploty loňského léta, je nutno sdělit to, co ví mimo technické pracovníky jen málo zaměstnanců HL. Stavební postup použitý v pavilónu I byl zaměřen právě na zajištění co nejlepšího pracovního prostředí, vč. očekávaných teplot, s ohledem na těsnost vztahu k půdě pavilónu I či přímo ke střeše v podkrovních částech. Pokud klimatické změny ve střední Evropě budou i nadále vykazovat posun k teplotám, které jsme zažili v roce 2015, bude nutno k těmto záležitostem přihlídnout znovu i po technologické stránce. Bude to ovšem enormně nákladné a bude se to týkat všech takto ovlivněných pracovišť v HL (příklad – jižní strana pavilónu G, prostory pavilónu A i B v horních podlažích atd.). Nemluvě o prádelně.

- na vybavení pro fyzioterapeuty se šetří, pomůcky si zakupujeme ze svých financí; rozdělení pacientů na indiv. TV mezi fyzioterapeuty není rovnoměrné, rozpis metod často netoleruje dg. a mobilitu pacienta – navrhuji, aby fyzioterapeut přidělenému pacientovi sestavil rozpis metod indiv.; počet odpracovaných hodin v sobotní směně je neúměrný počtu pacientů; nesouhlasím s nahrazováním indiv. LTV za 1 ŘD; na pracovišti pav. V jsou všichni zaměstnanci kolegiální; vedoucí s námi komunikuje málo; přidělení samostatné pracovny je velmi pozitivní, dodrženo soukromí při terapii; zvážit nové CD pro skupinovou LTV; zvedáky u perličkových van se téměř neužívají; lehátko určené k ležení pacienta při terapii Biostimul na pav.K nemá (nevyužívá) otvor pro obličej; chybí sedací klín pro vertebropacienty, bylo by dobré, kdyby si jej pacient mohl koupit na protetice...

N RHB: harmonogram fyzioterapeuta i ergoterapeuta je stanoven vedoucím rehabilitace, obsahuje individuální a skupinové LTV, dále jsou to výkony nepravidelné, které vyplývají z potřeb daného oddělení. V denním harmonogramu uvedených pracovníků je jistě kapacita k náhradám individuálního LTV – např. propuštění pacientů. Využití pomůcek je v osobitěm přístupu každého pracovníka. Pokud jsou nové a vhodné pomůcky pro pacienty, které by si mohli zakoupit v prodejně na OPT k individuálnímu použití, je třeba dohodnout přímo v prodejně nákup těchto pomůcek. Pomůcky, které doporučují naši pracovníci a pacienti si je žádají, jsou vždy v prodejně OPT k dostání.

Samostatná pracovna pro každého fyzioterapeuta je daná stavební dispozicí dané budovy. Nejenom samostatná pracovna, počet odpracovaných sobotních hodin, ale přístup pracovníků k pacientům, jejich vysoká odbornost, empatie a slušnost při práci s pacienty, je tím nejvyšším kreditem a přínosem každého zdravotníka.

THP

- nic se nezmění

Ř HL: poznámka ředitele: kdo nic nedělá, možná nic nezkaží, ale také ničeho nedosáhne.

Zpracovali: MUDr. Václav Volejník, CSc., ředitel HL
Jaroslava Zavoralová, N Oš
Ludmila Vopařilová, N RHB
Martin Zoulík, T BOZP