

# **Faktory ovlivňující pracovní spokojenost zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby Zlín**

Bc. Irena Vladyková

---

Diplomová práce  
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Irena VLADYKOVÁ**  
Osobní číslo: **H10722**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Faktory ovlivňující pracovní spokojenost  
zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby Zlín**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti pracovní spokojenosti, stylu vedení a profesního rozvoje.**

**Zpracování projektu výzkumu.**

**Realizace kvantitativního výzkumu.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**BEDRNOVÁ, E., I. NOVÝ a kol.** Psychologie a sociologie řízení. Praha: Management press, 2007. ISBN 978-80-7261-169-0

**BĚLOHLÁVEK, František.** Organizační chování. Olomouc: Rubico, 1996. ISBN 80-85839-09-1

**FRITZ, Hannelore.** Spokojeně v zaměstnání. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1

**HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ.** Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-303-X

**KOCIÁNOVÁ, Renata.** Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3

**KOUBEK, Josef.** Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-033-3

**ŠTIKAR, J., M. RYMEŠ, K. RIEGEL a J. HOSKOVEC.** Psychologie ve světě práce. Univerzita Karlova v Praze: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5

Vedoucí diplomové práce: **prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání diplomové práce: **26. dubna 2013**

Ve Zlíně dne 14. února 2013

  
doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



  
Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 7.3.2013 .....

.....  .....

<sup>1)</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Tématem diplomová práce je pracovní spokojenost zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby Zlín. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou objasňovány pojmy: pracovní spokojenost, metody měření pracovní spokojenosti, faktory pracovní spokojenosti, důsledky pracovní nespokojenosti, výzkumy prováděné v této oblasti. Je zde také vymezena zdravotnická záchranná služba. Praktická část je zaměřena na výzkumné šetření míry celkové pracovní spokojenosti a míry pracovní spokojenosti v jednotlivých faktorech u pracovníků Zdravotnické záchranné služby Zlín, dále na zjišťování rozdílů v mírách pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky jejich praxe.

Klíčová slova: pracovní spokojenost, faktory pracovní spokojenosti, komunikace, interpersonální vztahy, profesní rozvoj, finanční ohodnocení, organizace práce, zdravotnická záchranná služba

## **ABSTRACT**

The main topic of this Diploma Thesis is occupational contentment of the employees of the Medical Rescue Service Zlín. The Thesis consists of a theoretical and a practical parts. In the theoretical part there have been clarified terms such as: occupational contentment, methods of measurement of the occupational contentment, factors of occupational contentment, the consequences of occupational contentment and researches being done in this field. Hereby, the term of The Medical Rescue Service has been defined as well.

The Practical part focuses on explorational research of the level of overall occupational contentment and the level of occupational contentment within particular factors of the employees of the Medical Rescue Service Zlín, as well as on the investigation of the differences between the levels of occupational contentment within particular working categories and according to the length of their praxis.

Keywords: occupational contentment, factors of occupational contentment, communication, interpersonal relationships, professional development, financial evaluation, organisation of work, Medical Rescue Service

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat panu prof. PhDr. Vlastimilu Švecovi, CSc. za pomoc a cenné rady při vedení mé diplomové práce.

Děkuji také všem pracovníkům Zdravotnické záchranné služby Zlín, kteří svými názory přispěli k vytvoření této práce.

Ráda bych také poděkovala své rodině a manželovi za podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## **OBSAH**

CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.

<b>ÚVOD</b>	<b>10</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b>	<b>12</b>
<b>1 PRACOVNÍ SPOKOJENOST</b>	<b>13</b>
1.1 Vymezení pojmu pracovní spokojenost	13
1.2 Teoretické přístupy	14
1.3 Faktory pracovní spokojenosti	15
1.4 Důsledky pracovní nespokojenosti	17
1.5 Možnosti zkoumání pracovní spokojenosti	17
<b>2 VÝZKUMY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI VE ZDRAVOTNICTVÍ</b>	<b>20</b>
2.1 Analýza současného stavu poznání v oblasti pracovní spokojenosti pracovníků zdravotnických profesí	20
<b>3 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA</b>	<b>23</b>
3.1 Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje	24
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b>	<b>25</b>
<b>4 DESIGN VÝZKUMU</b>	<b>26</b>
4.1 Cíle výzkumu	26
4.2 Výzkumné otázky a pracovní hypotézy	26
4.3 Proměnné a jejich význam v položkách dotazníku	30
4.4 Výzkumná technika	33
4.5 Pojetí výzkumu	38



<b>4.6</b>	<b>Výzkumný vzorek a způsob výběru</b>	<b>38</b>
<b>4.7</b>	<b>Způsob zpracování dat</b>	<b>40</b>
<b>5</b>	<b>VÝSLEDKY VÝZKUMU</b>	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Popisná statistika celkové pracovní spokojenosti</b>	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Popisná statistika dílčích oblastí celkové spokojenosti</b>	<b>43</b>
5.2.1	Shrnutí	52
<b>5.3</b>	<b>Induktivní statistika celkové pracovní spokojenosti</b>	<b>54</b>
<b>5.4</b>	<b>Induktivní statistika jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti</b>	<b>56</b>
5.4.1	Shrnutí analýzy	74
<b>5.5</b>	<b>Popisná statistika faktorů pracovní spokojenosti</b>	<b>77</b>
<b>5.6</b>	<b>Doporučení zaměstnanců pro zvýšení pracovní spokojenosti</b>	<b>79</b>
<b>5.7</b>	<b>Celkové shrnutí výsledků výzkumu</b>	<b>80</b>
	<b>ZÁVĚR</b>	<b>83</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b>	<b>84</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b>	<b>86</b>
	<b>SEZNAM TABULEK</b>	<b>87</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ</b>	<b>89</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>91</b>

## ÚVOD

Práce naplňuje naše potřeby, cíle a ambice, přináší nám pocity uspokojení, úspěchu. V práci trávíme mnoho času ze svého života, proto bychom se v ní měli cítit dobře. Pracovní spokojenost představuje naše subjektivní pocity vyplývající z pracovní činnosti. Úroveň pracovní spokojenosti je ovlivňována mnoha vnějšími, ale i vnitřními faktory.

Pracuji na záchranné službě už více než 20 let jako zdravotnická záchranářka. S odstupem času mohu hodnotit, jak se pracovní spokojenost na pracovišti mění. V 90. letech 20. století se záchranné služby v celé republice začaly osamostatňovat od nemocnic. Vzpomínám na pracovní začátky naší organizace. Měli jsme pouze jednu zahraniční sanitu značky Renault, jinak vozy Škoda 1203, z dnešního pohledu, s muzejním vybavením. Jednorázových pomůcek bylo velmi málo. Sídlili jsme v prostorách, které nám nemocnice vyčlenila: lékaři a sestry při oddělení ARO ve dvou inspekčních pokojích, řidiči zůstávali na dispečinku sanitek v garážích. Později nám nemocnice uvolnila část pavilonu a jeden baťovský domek v jejím areálu. Když na tu dobu vzpomínám, musím konstatovat, že i přes nedostatek takřka všeho materiálního, všichni pracovali se zapálením a elánem. Na pracovišti bylo veselo, panovala přátelská atmosféra, organizovaly se různé mimopracovní akce a setkání. Postupem času se organizace rozrůstala, přijímali se noví zaměstnanci pro výjezdy, přibývalo vedoucích a administrativních pracovníků, přestěhovali jsme se do vlastních nových velkých prostor. Nyní se modernizuje a rozrůstá se vozový park, technické i přístrojové vybavení, nakupují se nejmodernější transportní a imobilizační prostředky, jednorázové pomůcky. Finanční ohodnocení se zlepšilo. Pravidelně probíhá vzdělávání pracovníků. Pracovní zázemí nám leckdo závidí. Navenek všechno vypadá perfektně, ale atmosféra na pracovišti už není jako bývala dříve. Souvisí tato situace se samotnou náročností práce, se zvyšováním počtu výjezdů a přibýváním neindikovaných zásahů nebo je problém v pracovních podmínkách či organizaci práce? Můžou být příčinou nespokojenosti špatné interpersonální vztahy nebo finanční ohodnocení? Je dána současná situace nedostatečnou pracovní motivací, absencí uznání, pochvaly či podpory pracovníkům? Nebo pracovníci stárnou a projevuje se u nich vyhoření?

Cílem tohoto výzkumu je zjistit míru pracovní spokojenosti u zaměstnanců ZZS Zlín a dále prozkoumat, zda existují statisticky významné rozdíly v míře celkové pracovní spokojenosti u jednotlivých profesních kategorií a podle délky praxe. Dalším cílem je zjistit úroveň míry spokojenosti u faktorů pracovní spokojenosti a také prozkoumat, zda existují sta-

tisticky významné rozdíly v míře spokojenosti v těchto faktorech u jednotlivých profesních kategorií a podle délky praxe zaměstnanců ZZS Zlín. Tento výzkum si také klade za cíl identifikovat faktory pracovní spokojenosti, které ovlivňují pracovní spokojenost respektive, které se podílí na vzniku pracovní nespokojenosti u zaměstnanců ZZS. Posledním cílem výzkumu, je zjistit jaké návrhy mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení své pracovní spokojenosti.

První kapitola pojednává teoreticky o pracovní spokojenosti, vymezuje tento pojem, uvádí vztah k motivaci, jaké jsou důsledky pracovní nespokojenosti, jakými metodami je možné pracovní spokojenost zkoumat a popisuje faktory pracovní spokojenosti. Druhá kapitola vymezuje zdravotnickou záchrannou službu všeobecně, popisuje ZZS Zlínského kraje. Ve třetí kapitole se uvádí výzkumy pracovní spokojenosti prováděné ve zdravotnictví. Čtvrtá a pátá kapitola praktické části je věnována samotnému výzkumu a interpretaci výsledků.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Spokojenost a radost z práce jsou pro většinu lidí základními životními potřebami. Bohužel v dnešní době se velmi často vytrácí, příčinou může být stres, přepracování, nevyhovující vztahy s kolegy, nedostatek podpory od nadřízených či nevhodné pracovní podmínky. Radost z práce se dostavuje, tehdy pokud jsou uspokojeny naše osobní potřeby a pokud jsou naše hodnoty v souladu s hodnotami našeho zaměstnavatele (Fritz, 2006, s. 7).

### 1.1 Vymezení pojmu pracovní spokojenost

Spokojenost je příjemný pocit z dobrých vztahů a dobře vykonané činnosti (Hartl, Hartlová, 2004, s. 556).

Kociánová uvádí, že spokojenost člověka je subjektivním prožíváním reality, významnou roli v ní sehrávají emoce, potřeby, postoje a hodnoty. Obecně spokojenost vyjadřuje míru vyrovnání se s životními okolnostmi (2010, s. 34).

Je dokázané, že spokojenost v práci úzce souvisí s celkovou životní spokojeností (Kollárik, s. 119)

Pojem pracovní spokojenost se nepoužívá dlouho, do 50. let minulého století byl používán termín pracovní morálka, později postoje k práci. Ani v současnosti není v teorii pracovní spokojenost chápána jednotně, zobecnění poznatků z důvodu vlivu mnoha činitelů je problematické. (Kociánová, 2010, s. 35)

Kollárik upozorňuje, že je nutno odlišit pojmy spokojenost v práci a spokojenost s prací. Spokojenost s prací má užší význam, souvisí s konkrétní činností, pracovními nároky, ohodnocením. Naopak pojem spokojenost v práci má širší význam, vztahuje se k osobnosti člověka a obecným i bezprostředním podmínkám práce (1986, s. 14).

Pracovní spokojenost můžeme chápat jako reakci na subjektivně vnímané a prožívané souvislosti při pracovní činnosti. Do jejího hodnocení se promítají podmínky a okolnosti práce, osobnostní charakteristiky (Kociánová, 2010, s. 35)

Dle Štikara je pracovní spokojenost subjektivní stránkou pracovní činnosti, je odrazem podmínek práce, hodnotové orientace, aspirace a očekávání. Objektivní stránku představuje pracovní chování – výkonost, kvalita práce. Obě stránky jsou propojeny, ale neplatí pra-

vidlo, že spokojený pracovník bude vždy výkonný a naopak (2003, s. 111). (Štikar a kol., 2003, s. 111)

Bedrnová uvádí, že v literatuře bývá pojem definován nepřesně z hlediska významu. Pracovní spokojenost může být popisem stavu spokojenosti s prací a pracovními podmínkami nebo ji lze chápat jako hnací sílu, kdy hovoříme o uspokojení ze smysluplné práce, pocitu naplnění, radosti z vlastního uplatnění (2002, s. 281).

Tureckiová udává, že pracovní spokojenost je považována za významný indikátor motivace, pracovního a sociálního klimatu organizace, vyjadřuje pracovní postoj (2009, s. 22).

Podle Kolárika je důležité rozlišovat celkovou pracovní spokojenost, jenž je obrazem obecné míry vztahu k vykonávané práci a dílčí spokojenosti s jednotlivými faktory, které se vztahují k pracovní situaci např. fyzikální podmínky práce, kvalita mezilidských vztahů na pracovišti. Mezi celkovou spokojeností a spokojeností v dílčích oblastech je závislost, soubor dílčích spokojeností ovlivňuje spokojenost celkovou a naopak (1986, s. 118)

## 1.2 Teoretické přístupy

V literatuře nalezneme různé teoretické přístupy k pracovní spokojenosti. S určitým zjednodušením je lze rozdělit do dvou základních skupin – jednofaktorové přístupy a dvoufaktorové přístupy. Již jejich název dává tušit, co je jejich podstatou.

Jednofaktorové přístupy staví na jednom faktoru, jímž je míra pracovní spokojenosti. Míru pracovní spokojenosti lze chápat jako bod na kontinuu mezi póly „maximální spokojenost“ a „maximální nespokojenost“. Z těchto názorů se vyčlenily následující teorie: Maslowova – základním principem této teorie pracovní spokojenosti je uspokojování potřeb podle jejich hierarchického uspořádání. Vroomova expektační teorie – pokud uděláme jednu věc povede to k druhé, očekáváme, že čin nebo úsilí povedou k určitému výsledku. (Kollárik, 1986, s. 27 - 28).

Dvoufaktorová teorie pracovní spokojenosti je spojena se jmény Herzberg, Maussner a Snyderman. Tato teorie rozlišuje dvě skupiny faktorů, které se podílejí na pracovní spokojenosti. Jednu skupinu tvoří tzv. vnitřní faktory, motivátory neboli satisfaktory: úspěch, uznání, samostatná práce, zodpovědnost, možnost postupu. Druhá skupina zahrnuje tzv. vnější faktory nebo hygienické: zejména plat a bezpečí, mezilidské vztahy, pracovní podmínky, dozor, politika organizace (Kollárik, 1986, s. 29 - 33).

### 1.3 Faktory pracovní spokojenosti

Rozlišení vnitřních a vnějších faktorů pracovní spokojenosti se vžilo a v současnosti je často používané. Uvádím přehled složek těchto dvou faktorů (Kollárik, 1986, s. 123 - 157).

#### Vnitřní faktory:

- objektivní: věk, délka zaměstnání, pohlaví, rodinný stav, vzdělání
- subjektivní: osobnostní charakteristiky, vnitřní determinanty

#### Vnější faktory:

- fyzikální prostředí, bezpečnost a hygiena práce, charakter pracovní činnosti, mzda a odměňování, sociální prostředí a management organizace

Kociánová tvrdí, že soubor faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost je spjatým komplexem. Dělí je na:

- **vlivy týkající se pracovní činnosti** - obsah a charakter práce,
- **podmínky a okolnosti práce** - řízení organizace, odměňování, uznání a ocenění práce, možnost profesního rozvoje pracovního postupu, péči o pracovníky, styl vedení,
- **vlivy na straně jedinců** – mezilidské vztahy, fyzikální podmínky práce, pracovní prostředí, bezpečnost práce,
- **individuální charakteristiky jedince** – věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, praxe, kulturní specifika,
- **osobnostní charakteristiky** – sebehodnocení, potřeby, motivace, postoje, hodnoty, zájmy, aspirace, schopnosti, míra uspokojení a míra identifikace s prací.(2010, 35 – 36).

Kociánová uvádí i další dělení faktorů, na ty co posilují pracovní spokojenost a na ty co naopak spokojenost oslabují.

#### Posilující faktory:

- Průhledná organizační a personální politika
- Jasně, přiměřené cíle práce
- Různorodá práce

- Možnost vlastní kontroly nad svou prací
- Využití vlastních schopností a zkušeností
- Ocenění práce, sociální pozice v organizaci a skupině
- Finanční ohodnocení
- Optimální spolupráce a mezilidské vztahy
- Bezpečnost vykonávané práce

#### **Oslabující faktory:**

- Nepředvídatelné vlivy na práci
- Časový stres
- Pracovní zátěž
- Vysoké pracovní nároky
- Špatné vztahy se spolupracovníky a nadřízeným
- Nedostatek času na osobní život
- Psychosomatické důsledky práce (2010, s. 36)

Zpravidla není možné dosáhnout plné spokojenosti všech zaměstnanců. Urban tvrdí, že značná část pracovní nespokojenosti je zbytečná a lze ji snadno odstranit. Uvádí čtyři **faktory pracovní nespokojenosti**:

- Manažerský styl – zdrojem nespokojenosti je manažerské selhání: upřednostňování určitých pracovníků, projevy nedůvěry, neplnění slibů, neřešení konfliktů a stížností, poskytování neúplných informací, nedostatečné vysvětlování úkolů, nevyužívání návrhů ze strany zaměstnanců, neschopnost pochválit zaměstnance za dobře odvedenou práci nebo postavit se při konfliktu na jeho stranu. Spokojenost naopak posiluje přímá komunikace a jasná pravidla.
- Výběr zaměstnanců – špatný výběr zaměstnanců konfliktních, nepřizpůsobivých, nespolupracujících, prosazování známých, neprůhledné obsazování vedoucích pozic.
- Vymezení pracovních pozic – zaměstnanec přesně nezná své pracovní úkoly, neví co se od něho očekává, neví na základě jakých kritérií bude hodnocen.
- Neobjektivnost v hodnocení – problémy odměňování nesouvisí ani tak s výší platu, jako s nedostatečnou vazbou odměňování na výkon, nerozlišení výkonných a nevykonných pracovníků (2003, s. 100 – 101).



## 1.4 Důsledky pracovní nespokojenosti

Jako možné důsledky pracovní nespokojenosti uvádí Kollárik tyto jevy: fluktuaci pracovníků, nízkou produktivitu práce, nízkou výkonnost, absentérství, nízkou pracovní angažovanost, vyšší nehodovost a úrazovost při práci (1986, s. 107 -116).

Štikar a kol. tvrdí, že vysoká pracovní spokojenost nezaručuje vždy nízkou fluktuaci, nízké absentérství a vysokou produktivitu práce. Nejsilnější závislost vztahu byla prokázána ve vztahu spokojenost v práci a absentérství. Přítomnost nebo neodůvodněná nepřítomnost na pracovišti ukazuje na míru spokojenosti. Opakující se absentérství je předpokladem fluktuace. Také vztah mezi pracovní spokojeností a produktivitou je nevýrazný (2003, s. 118).

Podle Armstronga neexistuje žádný silný pozitivní vztah mezi spokojeností a výkonem. Údajně to není spokojenost s prací, co vede k vysokému výkonu, ale naopak vysoký výkon, co vede ke spokojenosti. Spokojený pracovník nemusí být vždy produktivní a ten co je produktivní nemusí být spokojeným pracovníkem (2007, s.229).

## 1.5 Možnosti zkoumání pracovní spokojenosti

Metodické přístupy je třeba přizpůsobit zkoumanému jevu. Pracovní spokojenost je subjektivně prožívaný vztah člověka k práci a k jejím podmínkám, hodnoty mají prožitkový charakter, nejsou jako fyzikální veličiny, které můžeme změřit, ale to neznamená, že nemají své metody měření. Nejčastěji se používá dotazování osobní nebo písemné. U dotazování týkajících se prožitků, mají respondenti tendence spíše odpovídat tak, jak si myslí, že je to správné. K získání validních výsledků je důležité vysvětlit respondentům důvod zkoumání a důležitost nezkreslování odpovědí, před ústním i písemným dotazováním.

Metody:

**Plně standardizovaný řízený rozhovor**, který má pevně danou formulaci otázek a jejich pořadí. Může působit nepřirozeně, ale jeho znakem je získat reakce na stejné standardní podněty v rozhovoru. Snadněji se vyhodnocují.

**Písemné dotazování** – je levnější, ale výsledky mohou být zkresleny. V dotazníku se používají otázky otevřené, uzavřené s volbou možností odpovědi i otázky využívající škály.

Osobní standardizované dotazování vyžaduje kvalifikovaného tazatele, který může odpovědi doplnit o své pozorování a reakce dotazovaného. Tazatel by neměl být z konkrétní organizace, aby nebyly ovlivněny výsledky (Bedrnová, Nový a kol., 2002, s. 283 – 284).

Armstrong uvádí tyto metody:

- Strukturované dotazníky, které mohou být standardizované nebo speciálně vytvořené
- Použití rozhovorů
- Kombinace dotazníku a rozhovoru
- Využití diskusních skupin (2007, s. 229 -230)

Kollárik (1986, s. 67- 77) uvádí výčet a popis různých dotazníků na měření pracovní spokojenosti. Např.:

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

Job Satisfaction Scale

Brayfield – Rothe Job Satisfaction Blank

Job Dimensions Inventory

Škála OAZ (Jurovský)

Dotazník na zjišťování spokojenosti pracovníků – DSP

Dotazník spokojenosti vedoucích pracovníků – DSVP

Pro účel této diplomové práce byl využit dotazník Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí: Manuál pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců. Původně byl vyvinut pro účely velkých a středních podniků, ale jeho využití je možné i v jiných odvětvích. Dotazník je složen z deseti modulů:

- 1) Celková pracovní spokojenost**
- 2) Komunikace a sdílení informací**
- 3) Interpersonální vztahy**
- 4) Profesní rozvoj a kariérní růst**
- 5) Odměňování a hodnocení, zdroje motivace**

- 6) Styl řízení
- 7) Vztah k organizaci
- 8) Organizace práce
- 9) Atributy práce, bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- 10) Přání a stížnosti

Výzkumné šetření lze provést využitím všech modulů komplexně nebo se lze zaměřit jen na konkrétní faktory spokojenosti (jednotlivé moduly), které chcete zkoumat. Vyhodnocení si může provést každý sám nebo se může obrátit na výzkumný ústav (Manuál pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců).

## 2 VÝZKUMY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI VE ZDRAVOTNICTVÍ

### 2.1 Analýza současného stavu poznání v oblasti pracovní spokojenosti pracovníků zdravotnických profesí

Problematika pracovní spokojenosti představuje jednu z klíčových oblastí řady oborů, zejména personálního managementu, pracovní a sociální psychologie, sociologie, ale v posledních letech také sociální politiky, sociální práce i sociální pedagogiky. Je zřejmé, že je to problematika mezioborová.

Zjišťování pracovní spokojenosti tvoří (resp. mělo by tvořit) jeden z klíčových pilířů řízení lidských zdrojů. Dnes již existuje velké množství prací a výzkumů pracovní spokojenosti pracovníků v rozmanitých organizacích a profesích. Moje diplomová práce je zaměřená na pracovní spokojenost zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby Zlín. V tuzemské literatuře jsem nenalezla pramen, který by o této problematice pojednával, a to ať již v oblasti teoretické, praktické či výzkumné. Pokusila jsem se obhlédnout situaci pracovní spokojenosti pracovníků jiných zdravotnických profesí. Nejvíce pramenů je věnováno pracovní spokojenosti zdravotních sester.

Problematika pracovní spokojenosti zdravotních sester je předmětem výzkumných studií, ale také diplomových prací, a to v různých studijních oborech (zejména v psychologii, ošetrovatelství a částečně též v sociální práci). Nejprve si všimnu studií publikovaných v odborných časopisech.

Nakládalová, Vévoda, Ivanová a Marečková (2011) zkoumali pracovní spokojenost všeobecných sester na lůžkových odděleních nemocnic. Cílem jejich výzkumu bylo zjistit pořadí důležitosti faktorů, které ovlivňují pracovní spokojenost zdravotních sester. Výzkumnou technikou byl dotazník, výzkum byl realizován v 25 nemocnicích v České republice. Autoři zjistili toto pořadí důležitosti faktorů pracovní spokojenosti: mzda, uspokojení z práce s pacienty a jistota pracovního místa.

Titíž autoři uskutečnili rozsáhlejší výzkum již v roce 2010, který naznačil uvedené pořadí důležitosti faktorů pracovní spokojenosti (Vévoda, Ivanová, Nakládalová, Marečková, 2010). Kromě toho ukázal, že zdravotní sestry oceňují také další sociální stránky pracovní spokojenosti: image pracoviště (nemocnice), kvalitu péče o pacienty a vztahy s nadřízenými.

Buriánek a Malina (2009) shrnují výsledky výzkumu faktorů pracovní spokojenosti zdravotních sester ve Fakultní Thomayerově nemocnici v Praze. Výzkumným nástrojem byly dva dotazníky. Byla zjištěna priorita dvou klíčových sociálních faktorů – uspokojení z práce a využití kvalifikace.

Sociálním faktorům pracovní spokojenosti zdravotních sester je věnována také studie Bártlové (2006). Autorka dospěla k zajímavému poznatku, že nejvyšší míru pracovní spokojenosti vykazují starší zdravotní sestry (s delší praxí), které jsou zaměstnané v soukromém sektoru. K základním faktorům pracovní spokojenosti těchto sester patří dobré sociální vztahy na pracovišti a uspokojivé finanční ohodnocení. Autorka dospěla k významnému závěru, že pracovní spokojenost se promítá do kvality práce zdravotních sester.

Ukazuje se, že sociální faktory hrají významnou roli v celkové pracovní spokojenosti zdravotních sester. Potvrzuje to i studie Harokové a Gurkové (2012), které zjistily, že komunikace mezi zdravotnickými pracovníky a pociťovaná pracovní „pohoda“ (emociální složka pracovní spokojenosti) mají významnou úlohu v subjektivně vnímané pracovní spokojenosti.

Je zajímavé, že k podobným závěrům (jako autoři citovaných studií) dospěli autoři diplomových prací. Dále citované diplomové práce zjišťovaly různé faktory pracovní spokojenosti zdravotních sester a opíraly se o dotazníkovou metodu. Z vybraných diplomových prací za posledních pět let vystupuje do popředí práce Košnarové (2006). Autorka zkoumala determinanty pracovní spokojenosti zdravotních sester. Dospěla k těmto determinantám: interpersonální vztahy na pracovišti, náročnost profese, organizace práce na pracovišti, pracovní podmínky a spokojenost pacientů.

Růžicová (2011) zjistila, že pracovní spokojenost (nejen) zdravotních sester ovlivňuje hodnocení nadřízeným pracovníkem, odměňování a pozitivní motivování. Bartošová (2012) ukázala, že pracovní spokojenost nejen pracovníků zdravotnických profesí závisí na jejich osobnostních charakteristikách, např. míře extroverze, neuroticismu, otevřenosti vůči novým zkušenostem a svědomitosti. Tyto proměnné byly zjišťovány standardizovanými i nestandardizovanými dotazníky osobnosti. Vliv subjektivních, osobnostních faktorů na pracovní spokojenost zdravotních sester také potvrdila Maňasová (2007).

Špíšková (2010) upozornila na významný fenomén zjišťování pracovní spokojenosti zdravotních sester. U vzorku zdravotních sester Fakultní nemocnice Brno-Bohunice (klinice anesteziologie, resuscitace a intenzivní medicíny) dospěla s využitím dotazníkových me-

to k závěru, že pracovní spokojenost není přímo úměrná pozitivnímu pracovnímu jednání sester, např. jejich pracovní produktivitě a míře fluktuace.

Byla použita stejná výzkumná technika – dotazník, přestože uvádějí různé faktory, vystupuje v nich komunikace, má výrazný sociální kontext. Zdravotní sestry, přestože uvádějí za velmi důležitý faktor finanční ohodnocení, tak na druhé straně se zdá, že je velmi důležitý dobrý pocit z dobře odvedené práce a morální ocenění od vedoucího pracovníka. Výsledky mě inspirovaly k vymezování výzkumných otázek.

### 3 ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA

Zdravotnická záchranná služba je záchrannou službou v jejímž rámci na základě tísňové výzvy, není-li dále stanoveno jinak, poskytována zejména přednemocniční neodkladná péče osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života.

PNP je poskytována při závažném postižení zdraví tzn.:

- Náhle vzniklém onemocnění
- Úrazu nebo jiném zhoršení zdravotního stavu, které působí prohlubování chorobných změn, jež mohou vést bez neprodleného zdravotnické záchranné služby ke vzniku dlouhodobých nebo trvalých následků, případně až k náhlé smrti
- Náhle vzniklé intenzivní bolesti
- Náhle vzniklým změnám chování a jednání postiženého ohrožující zdraví nebo život jeho samého nebo jiných osob

Zdravotnická záchranná služby zahrnuje tyto činnosti:

- Nepřetržitý kvalifikovaný bezodkladný příjem volání na národní číslo tísňového volání 155 a výzev předaných operačním střediskem jiné základní složky IZS operátorem zdravotnického operačního střediska
- Vyhodnocování stupně naléhavosti tísňového volání, rozhodování o nejvhodnějším okamžitým řešení tísňové výzvy podle zdravotního stavu pacienta
- Řízení a organizaci PNP na místě události a spolupráci s velitelem zásahu složek IZS
- Vyšetření pacienta a poskytnutí zdravotní péče včetně neodkladných výkonů k záchraně života, provedené na místě události, které směřují k obnovení nebo stabilizaci základních životních funkcí pacienta
- Soustavnou zdravotní péči a sledování pacienta během jeho transportu do zdravotnického zařízení
- Přepravu tkání a orgán k transplantaci
- Třídění zraněných a postižených na zdraví podle odborných hledisek urgentní medicíny při hromadném postižení osob v důsledku mimořádných událostí nebo krizových situací (viz. Zákon o zdravotnické záchranné službě č. 374/2011 Sb).

### 3.1 Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje

Působí ve Zlínském kraji na území o rozloze 3 964 km<sup>2</sup> s více než 596 000 obyvateli. PNP nepřetržitě poskytuje 27 posádek rozmístěných na 13 výjezdových základnách. Služba je garantována státem a je hrazena ze státního rozpočtu a zdravotního pojištění. ZZS ZK je organizace zřizovaná krajem.

Výjezdové skupiny jsou rozmístěny dle plánu pokrytí území kraje tak, aby byla zajištěna dostupnost PNP a její poskytnutí do 20 minut. Čas je odečítán od okamžiku převzetí pokynu k výjezdu výjezdovou skupinou od operátora zdravotnického operačního střediska do příjezdu na místo zásahu. Dojezdový čas musí být dodržen, výjimku tvoří nepříznivé dopravní nebo povětrnostní podmínky.

Na základě zhodnocení tísňové výzvy operátor ZOS vysílá dle povahy a závažnosti stavu výjezdovou skupinu, která má povahu:

**Rychlé lékařské pomoci (RLP)**, s nejméně tříčlennou posádkou (řidič, záchranář, lékař).

**Rychlé zdravotnické pomoci (RZP)**, v níž je nejméně dvoučlenná posádka složená z řidiče a záchranáře.

**Rendez-Vous systém (RV)** nebo také víceúrovňový systém funguje na principu setkávání dvou typu výjezdových posádek na místě zásahu. Jednu posádku tvoří skupiny RV, druhou posádkou je RZP.

Na místo události vyjíždí obvykle dvě posádky současně s různých míst a setkávají se na místě události. Tento systém je výhodný především v městech, kde je velký počet výjezdů nebo naopak v oblastech, kde je dostupnost zdravotnického zařízení časově náročná a odjezd lékaře z dané oblasti by ohrozil PNP ([www.zzszlin.cz](http://www.zzszlin.cz)).

#### **Výjezdové stanoviště ve Zlínském kraji:**

Oblast Zlín, oblast Kroměříž, oblast Uherské Hradiště, oblast Vsetín, oblast Valašské Meziříčí



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 DESIGN VÝZKUMU

### 4.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je:

- a) Zjistit míru celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín.
- b) Prozkoumat, zda existují rozdíly v míře celkové pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a délkou praxe zaměstnanců ZZS Zlín.
- c) Zjistit míru dílčích faktorů pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín.
- d) Prozkoumat, zda existují rozdíly v míře jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a délkou praxe zaměstnanců ZZS Zlín.
- e) Identifikovat faktory pracovní spokojenosti, které ovlivňují pracovní spokojenost respektive, které se podílí na vzniku pracovní nespokojenosti u zaměstnanců ZZS Zlín.
- f) Zjistit jaká doporučení mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení pracovní spokojenosti.

### 4.2 Výzkumné otázky a pracovní hypotézy

#### **Celková pracovní spokojenost**

*1. Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín u jednotlivých pracovních kategorií?*

*H 1 Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín se liší u jednotlivých pracovních kategorií*

*2. Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín podle délky praxe?*

*H 2 Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín se liší podle délky praxe.*

#### **Faktor komunikace**

*3. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace u jednotlivých pracovních kategorií?*

**H 3 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace se liší u jednotlivých pracovních kategorií.***

**4. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace podle délky praxe?***

**H 4 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace se liší podle délky praxe.***

### **Faktor interpersonální vztahy**

**5. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií?***

**H 5 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy - vztah se spolupracovníky se liší u jednotlivých pracovních kategorií.***

**6. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky podle délky praxe?***

**H 6 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky se liší podle délky praxe.***

**7. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií?***

**H 7 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy - vztah s nadřízeným se liší u jednotlivých pracovních kategorií.***

**8. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným podle délky praxe?***

**H 8 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným se liší podle délky praxe.***

**Faktor profesní rozvoj**

9. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj u jednotlivých pracovních kategorií?*

H 9 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

10. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj podle délky praxe?*

H 10 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj se liší podle délky praxe.*

**Faktor finanční ohodnocení**

11. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení u jednotlivých pracovních kategorií?*

H 11 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

12. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení podle délky praxe?*

H 12 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení se liší podle délky praxe.*

**Faktor vedoucí pracovník**

13. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník u jednotlivých pracovních kategorií?*

H 13 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

*14. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník podle délky praxe?*

*H 14 Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník se liší podle délky praxe.*

#### **Faktor vztah k organizaci**

*15. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci u jednotlivých pracovních kategorií?*

*H 15 Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

*16. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci podle délky praxe?*

*H 16 Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci se liší podle délky praxe.*

#### **Faktor organizace práce**

*17. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce u jednotlivých pracovních kategorií?*

*H 17 Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

*18. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce podle délky praxe?*

*H 18 Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce se liší podle délky praxe.*

#### **Faktor atributy práce**

19. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce u jednotlivých pracovních kategorií?*

H 19 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce se liší u jednotlivých pracovních kategorií.*

20. *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce podle délky praxe?*

H 20 *Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce se liší podle délky praxe.*

**Výzkumné otázky popisného charakteru, u kterých není zformulovaná hypotéza:**

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*
- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích oblastech?*
- *Jaká je míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích faktorech pracovní spokojenosti?*
- *Které z vybraných faktorů pracovní spokojenosti se nejvíce podílí na pracovní spokojenosti či nespokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*
- *Jaká doporučení mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení pracovní spokojenosti?*

#### **4.3 Proměnné a jejich význam v položkách dotazníku**

Dotazník je uveden v příloze. Jeho položky zjišťují (měří) proměnné, které vyplývají z výzkumných otázek a pracovních hypotéz.

*Nezávisle proměnná ordinální (kategoriální):* **pracovní kategorie** – zdravotničtí pracovníci, kteří působí na ZZS ve výjezdových posádkách, tzn., že vyjíždějí k pacientovi s náhlým postižením zdraví do terénu a pracovníci, kteří přebírají tísňová volání z terénu na operačním středisku na telefonní lince 155. **Položka číslo 1**

- zdravotničtí záchranáři se vzděláním všeobecné sestry a pomaturitním specializačním studiem v oboru intenzivní péče nebo anesteziologie, resuscitace a intenzivní péče, s vyšším odborným nebo vysokoškolským vzděláním v oboru zdravotnický záchranář.
- řidiči záchranáři s různým středoškolským vzděláním a akreditovanými kvalifikačními kurzy Řidič dopravy nemocných a raněných a Řidič vozidla ZZS
- dispečeri se středoškolským vzděláním všeobecné zdravotní sestry a pomaturitním specializačním kurzem v oboru anesteziologie, resuscitace a intenzivní péče.

*Nezávisle proměnná ordinální (kategoriální): délka praxe* rozdělená do tří kategorií:

#### **Položka číslo 2**

- do 5 let
- 6 – 10 let
- 11 let a výše

*Závisle proměnná metrická: míra celkové pracovní spokojenosti*

Operacionálně ji lze definovat jako dosažení určité úrovně v odpovědích na spokojenost v jednotlivých aspektech práce. Nástrojem měření je modifikovaný dotazník, jenž u jednotlivých položek využívá škálovaných odpovědí. Odpovědi jsou označeny číslem 1 - 5 (1 – rozhodně spokojen/a, 2 - spíše spokojen/a, 3 – ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 4 – spíše nespokojen/a, 5 – rozhodně nespokojen/a), úroveň pracovní spokojenosti je vyjádřena průměrnou hodnotou jednotlivých otázek. **Položky číslo 3 a 4**

*Závisle proměnná metrická: míra pracovní spokojenosti ve faktoru komunikace* je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 (1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 5**

*Závisle proměnná metrická: míra pracovní spokojenosti ve faktoru interpersonální vztahy* je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny čís-

lem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 6**

*Závisle proměnná metrická:* **míra pracovní spokojenosti ve faktoru profesní rozvoj** je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 7**

*Závisle proměnná metrická:* **míra pracovní spokojenosti ve faktoru finanční ohodnocení** je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 8**

*Závisle proměnná metrická:* **míra pracovní spokojenosti ve faktoru vedoucí pracovník** je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 9**

*Závisle proměnná metrická:* **míra pracovní spokojenosti ve faktoru vztah k organizaci** je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 10**

*Závisle proměnná metrická:* **míra pracovní spokojenosti ve faktoru organizace práce** je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 – 5 ( 1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 11**

**Položka číslo 12**



*Závisle proměnná metrická: míra pracovní spokojenosti ve faktoru aspekty práce* je vyjádřena průměrnou hodnotou škálovaných odpovědí, které jsou označeny číslem 1 - 5 (1 – rozhodně souhlasím, 2 - spíše souhlasím, 3 – ani souhlas, ani nesouhlas, 4 – spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nesouhlasím). **Položka číslo 12**

#### 4.4 Výzkumná technika

Na zjišťování míry pracovní spokojenosti byla zvolena výzkumná metoda dotazníkového šetření. Měřicím nástrojem je dotazník, který je upravenou verzí Manuálu pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, jenž byl vydán v roce 2007, a jenž je volně ke stažení na jejich internetových stránkách v sekci měření podnikového klimatu.

Dotazník obsahuje celkem 13 otázek. Jednotlivé položky vycházejí ze stanovených výzkumných otázek. Úvodní otázky č. 1 a 2 zjišťují profesní zařazení zaměstnanců a délku praxe na ZZS Zlín. Otázka č. 3 a 4 se vztahuje k celkové pracovní spokojenosti. Další otázky se vztahují k faktorům pracovní spokojenosti: faktor komunikace – otázka č. 5, faktor interpersonální vztahy – otázka č. 6, faktor profesní rozvoj – otázka č. 7, faktor finanční ohodnocení – otázka č. 8, faktor vedoucí pracovník – otázka č. 9, faktor vztah k organizaci – otázka č. 10, faktor organizace práce – otázka č. 11, faktor atributy práce – otázka č. 12. Otázka č. 13 se ptá respondentů na doporučení pro zvýšení pracovní spokojenosti. Volné odpovědi byly přepsány a rozděleny dle pracovních kategorií, poté v každé kategorii přerozděleny dle podobných odpovědí.

Odpovědi na jednotlivé otázky respondenti označovali na škále 1 – 5 (1 – rozhodně spokojen/rozhodně souhlasím, 2 - spíše spokojen/spíše souhlasím, 3 – ani spokojen ani nespokojen/ ani souhlas ani nesouhlas, 4 – spíše nespokojen/ spíše nesouhlasím, 5 – rozhodně nespokojen/ rozhodně nesouhlasím). Z těchto číselných hodnot byl vypočítán průměr pro jednotlivé faktory pracovní spokojenosti.

Uvádím výzkumné otázky a jim odpovídající položky (otázky) dotazníku. Výzkumná otázka je označena *kurzívou* a dotazníková otázka je prezentována **tučným písmem**. U dotazníkových otázek jsou uvedena čísla (odpovídající číslování položek dotazníku – viz Příloha č. 1).

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*

**3. Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen(a) se svou prací?**

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích oblastech?*
- *Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín podle délky praxe?*

**4. Jak jste spokojen(a) s následujícími okolnostmi Vaší práce?**

- a) Pracovní podmínky (světlo, teplo, hluk aj.)
- b) Pracovní zátěž (množství práce)
- c) Délka pracovní doby
- d) Organizace práce
- e) Platové ohodnocení
- f) Zaměstnanecké výhody (příspěvek na stravu, penzijní připojištění aj.)
- g) Možnosti dalšího vzdělávání, rozšiřování kvalifikace
- h) Zajímavost práce
- i) Vztahy s přímým nadřízeným
- j) Informovanost o dění v organizaci
- k) Jistota zaměstnání
- l) Komunikace na pracovišti
- m) Mezilidské vztahy na pracovišti

Následující dvě výzkumné otázky se vztahují k položkám č. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.

- *Jaká je míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích faktorech pracovní spokojenosti?*

- *Které z vybraných faktorů pracovní spokojenosti se nejvíce podílí na pracovní spokojenosti či nespokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace podle délky praxe?*

**5. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se komunikace na pracovišti?**

- a) V organizaci funguje dobrý systém informování zaměstnanců o aktuálních záležitostech
  - b) Se spolupracovníky si vyměňují informace, které mi pomáhají při práci
- 
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií?*
  - *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky podle délky praxe?*
  - *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií?*
  - *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným podle délky praxe?*

**6. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se interpersonálních vztahů na pracovišti?**

- a) Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci
- b) S kolegy dokážeme spolupracovat a odvést požadovanou práci.
- c) V případě potřeby se na svého vedoucího mohu kdykoliv obrátit
- d) Většina lidí má s přímým nadřízeným dobré vztahy

- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj podle délky praxe?*

**7. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se profesního rozvoje?**

- a) Zaměstnavatel nabízí dostatek příležitostí ke školení a vzdělávání svých pracovníků
- b) Školení nabízená zaměstnavatelem jsou pro mě užitečná

- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení podle délky praxe?*

**8. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se finančního ohodnocení?**

- a) Víím jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení
- b) V naší organizaci je platové ohodnocení přiměřené odvedené práci

- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník podle délky praxe?*

**9. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se vedoucího pracovníka?**

- a) Nadřízený vytváří prostor, aby se zaměstnanci mohli vyjádřit ke své práci
  - b) Nadřízený jedná se zaměstnanci spravedlivě
  - c) Nadřízený dovede ocenit názory a nápady pracovníků a využívá jich
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci u jednotlivých pracovních kategorií?*
  - *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci podle délky praxe?*

**10. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se vztahu k organizaci?**

- a) Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem a úctou bez ohledu na jejich pozici
- b) V organizaci jsou dodržovány zákony a předpisy ve vztahu k zaměstnancům
- c) Naši organizaci bych doporučil(a) jako dobrého zaměstnavatele
- d) Jsem hrdý(á) na to, že pracuji v naší organizaci

- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce podle délky praxe?*

**11. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se organizace práce?**

- a) Mám jasně stanovené pracovní úkoly (harmonogram práce)
- b) Mám jasně stanovené pracovní kompetence
- c) Mám k dispozici kvalitní prostředky (vozidlo, přístroje, nástroje, pomůcky) potřebné pro řádný výkon mé práce

- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce u jednotlivých pracovních kategorií?*
- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce podle délky praxe?*

**12. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se Vaší práce?**

- a) Moje práce je fyzicky náročná
- b) Moje práce je psychicky náročná
- c) Moje práce přináší zdravotní rizika
- d) Na bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků je kladen velký důraz

- *Jaká doporučení mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení pracovní spokojenosti?*

**13. Co byste doporučil(a) vedení organizace, aby udělalo pro zvýšení pracovní spokojenosti svých zaměstnanců.**

#### 4.5 Pojetí výzkumu

Bylo zvoleno kvantitativní pojetí výzkumu, protože cílem této práce je zjištění míry celkové pracovní spokojenosti a míry spokojenosti v jednotlivých faktorech pracovní spokojenosti, a také existujících statisticky významných rozdílů v těchto mírách u zaměstnanců ZZS Zlín dle pracovních kategorií a dle délky praxe.

#### 4.6 Výzkumný vzorek a způsob výběru

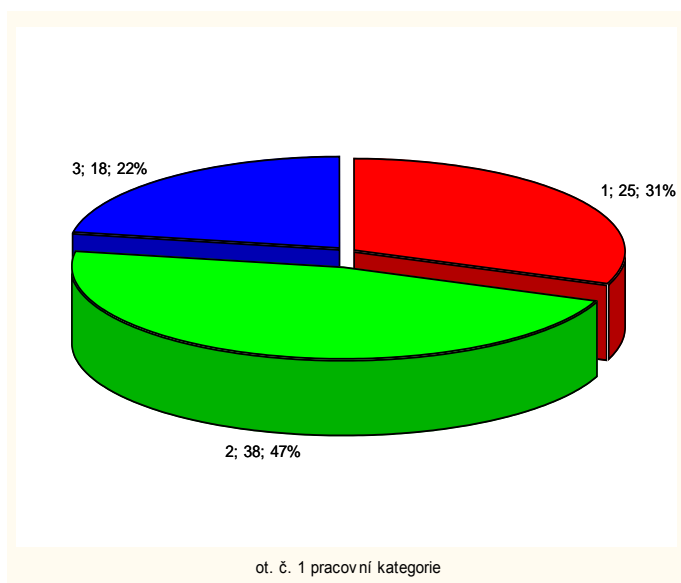
Základní soubor je tvořen zaměstnanci Zdravotnické záchranné služby oblasti Zlín a to zdravotnickými pracovníky, kteří nejsou ve vedoucí pozici. Byl použit vyčerpávající tzv. exhaustní výběr (záměrný kvalifikovaný). Základní soubor je tedy totožný s výběrovým souborem, který je tvořen zdravotnickými pracovníky ZZS Zlín těchto kategorií: zdravotnický záchranář, řidič záchranář a dispečer operačního střediska. Podle údajů z personálního oddělení se jednalo o 97 pracovníků (31 zdravotnických záchranářů, 46 řidičů záchranářů a 20 dispečerů).

Distribováno bylo 97 dotazníků, návratnost činila 81 dotazníků, což představuje 84%. Výzkumný vzorek tedy tvoří 81 zdravotnických pracovníků ZZS Zlín.

Položka v dotazníku číslo 1 zjišťuje zastoupení zaměstnanců ZZS Zlín dle pracovních kategorií. Z celkového počtu 81 respondentů je 25 (31%) zdravotnických záchranářů, 38 (47%) řidičů záchranářů a 18 (22%) dispečerů operačního střediska.

Tabulka 1 Pracovní kategorie

Kategorie	Tabulka četností: ot. č. 1 pracovní kategorie			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel. četnost	Kumulativní rel. četnost
1	25	25	30,86420	30,86420
2	38	63	46,91358	77,77778
3	18	81	22,22222	100,00000
ChD	0	81	0,00000	100,00000



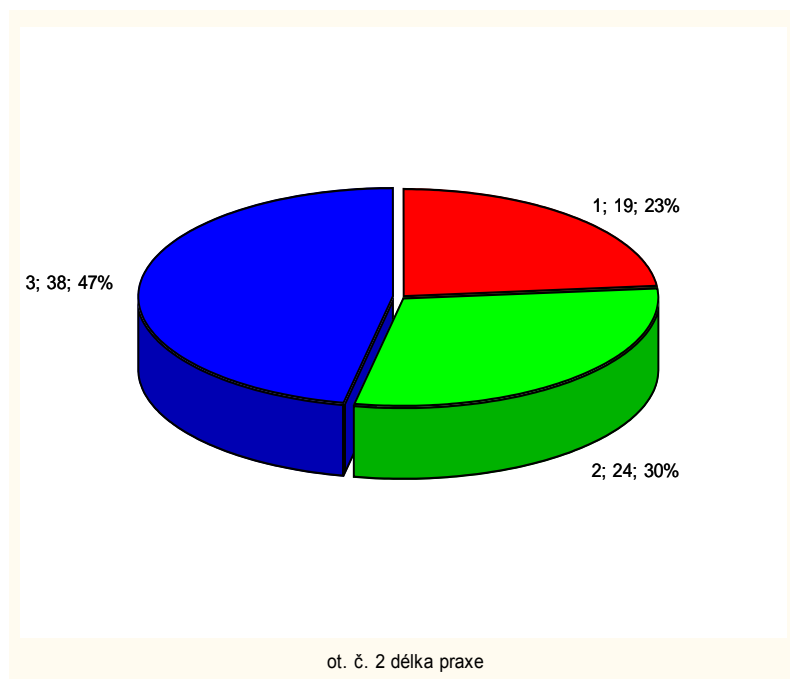
1	zdravotnický záchranář
2	řidič záchranář
3	dispečer operačního střediska

Graf 1 Pracovní kategorie

Položka v dotazníku číslo 2 zjišťuje jak, dlouho respondenti pracují u ZZS Zlín, početní rozložení zaměstnanců dle délky praxe je následující: v kategorii do 5 let je 19 (23%) respondentů, kategorie 6 – 10 let je zastoupena 24 (30%) respondenty, pracovníků, jenž pracují na ZZS Zlín déle než 11 let je 38 (47%).

Tabulka 2 Délka praxe

Kategorie	Tabulka četností: ot. č. 2 délka praxe			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel. četnost	Kumulativní rel. četnost
1	19	19	23,45679	23,45679
2	24	43	29,62963	53,08642
3	38	81	46,91358	100,00000
ChD	0	81	0,00000	100,00000



Graf 2 Délka praxe

#### 4.7 Způsob zpracování dat

Získaná data z dotazníků byla vepsána do vytvořené tabulky Microsoft Excel. Tabulka s číselnými hodnotami v programu Microsoft Excel byla převedena do statistického programu Statistika Base 10 trial verze. Byly vytvořeny nové proměnné pro celkovou spokojenost a pro jednotlivé faktory pracovní spokojenosti zprůměrováním otázek příslušné dotazníkové položky. Před samotnou analýzou byly nejdříve testovány předpoklady pro použití parametrických testů – byly provedeny tzv. testy normality jednotlivých proměnných (viz. Příloha č. 2). U proměnných, ve kterých byly splněny tyto předpoklady, bylo použito parametrické testování hypotéz a to konkrétně Anova – analýza rozptylu: H 1, H 2. U proměnných, ve kterých tyto předpoklady splněny nebyly, bylo nutno přistoupit k neparametrickému testování hypotéz, konkrétně byla zvolena Kruskal - Wallisova analýza rozptylu: H 3, H 4, H 5, H 6, H 7, H 8, H 9, H 10, H 11, H 12, H 13, H 14, H 15, H 16, H 17, H 18, H 19, H 20. Při vyhodnocování dotazníkového šetření byla provedena deskriptivní statistika míry celkové pracovní spokojenosti i v dílčích oblastech a míry celkové pracovní spokojenosti u jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti. Následně byly induktivní statistikou ověřovány hypotézy. Výsledky dotazníkového šetření byly zazname-



nány v tabulkách, znázorněny v grafech výsečových, krabicových a v histogramech. Výsledky byly vyhodnoceny a interpretovány. Volné odpovědi respondentů - doporučení pro zvýšení pracovní spokojenosti byly zpracovány následovně: odpovědi byly přepsány a rozděleny dle pracovních kategorií, poté v každé kategorii přerozděleny dle podobných odpovědí a přiřazeny k faktorům pracovní spokojenosti (viz. Příloha č. 3).

## 5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

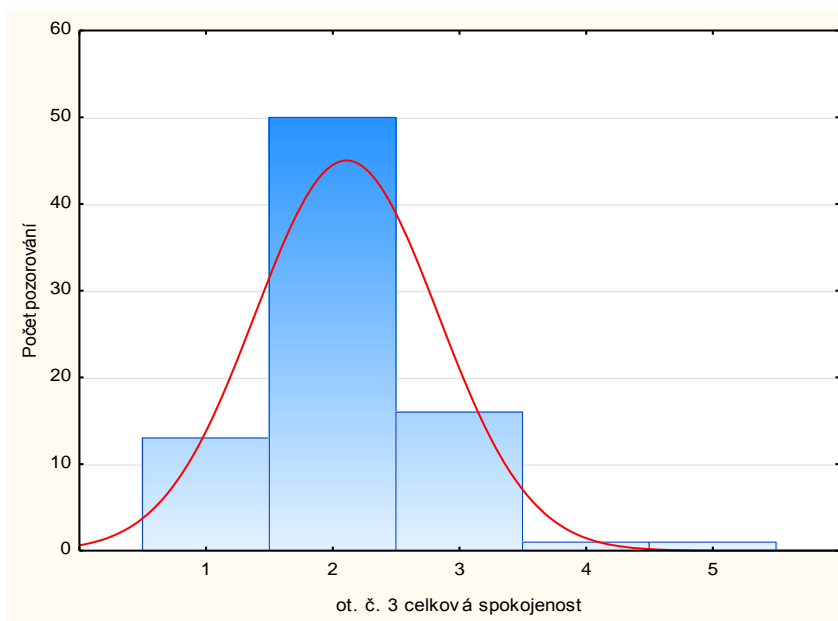
### 5.1 Popisná statistika celkové pracovní spokojenosti

➤ *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*

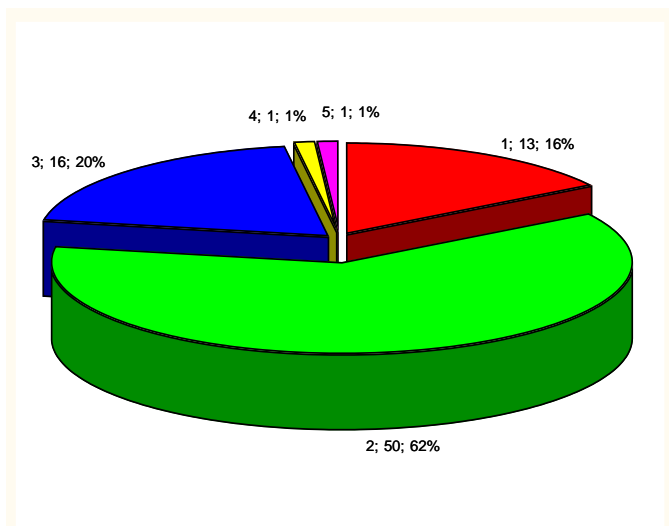
Na otázku, jak jste po zvážení všech okolností celkově spokojen se svou prací, odpovědělo 62% respondentů spíše spokojen, 16% respondentů je rozhodně spokojeno, 20% je ani spokojeno ani nespokojeno. Jeden respondent (1%) uvedl spíše nespokojen a další jeden (1%) je dokonce rozhodně nespokojen.

*Tabulka 3 Celková pracovní spokojenost*

Kategorie	Tabulka četností: ot. č. 3			
	Četnost	Kumulativní četnost	Rel. četnost	Kumulativní rel. četnost
1	13	13	16,04938	16,0494
2	50	63	61,72840	77,7778
3	16	79	19,75309	97,5309
4	1	80	1,23457	98,7654
5	1	81	1,23457	100,0000
ChD	0	81	0,00000	100,0000



*Graf 3 Celková pracovní spokojenost*



Rozhodně spokojen(a)	1
Spíše spokojen(a)	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	3
Spíše nespokojen(a)	4
Rozhodně nespokojen(a)	5

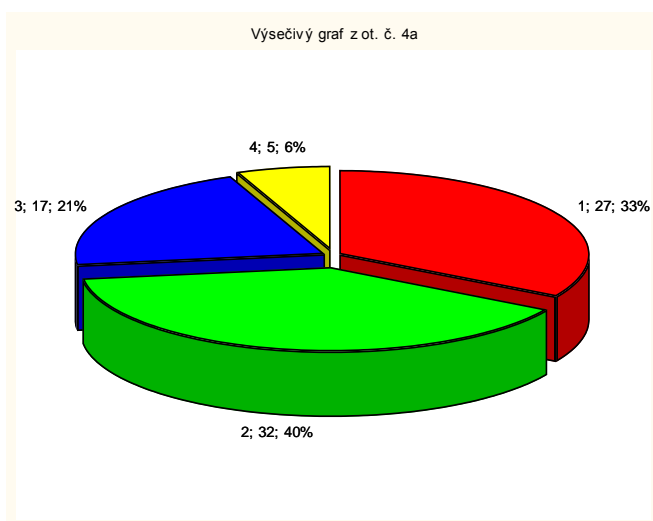
Graf 4 Celková pracovní spokojenost

## 5.2 Popisná statistika dílčích oblastí celkové spokojenosti

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích oblastech?*

### a) Pracovní podmínky (světlo, teplo, hluk aj.)

Z grafu vyplývá, že téměř tři čtvrtiny respondentů jsou s pracovními podmínkami spokojeni. Rozhodně spokojeno je 33% respondentů, 40% je spíše spokojeno. 21% respondentů není ani spokojena ani nespokojena a zbývajících 6% je spíše nespokojena.

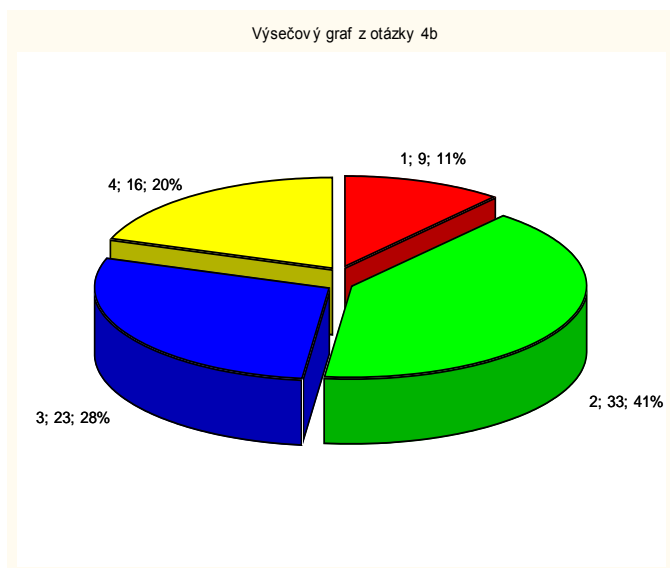


Rozhodně spokojen(a)	1
Spíše spokojen(a)	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	3
Spíše nespokojen(a)	4
Rozhodně nespokojen(a)	5

Graf 5 Pracovní podmínky

### b) Pracovní zátěž (množství práce)

Z výsledků je zřejmé, že více než polovina respondentů je s množstvím práce spokojena, rozhodně spokojeno je 11% respondentů, 44% je spíše spokojeno. Druhá polovina respondentů se dělí na ty, co nejsou ani spokojeni, ani nespokojeni, těch je 28% a na ty co jsou spíše nespokojeni 20%. Nikdo neodpověděl, že je rozhodně nespokojen.

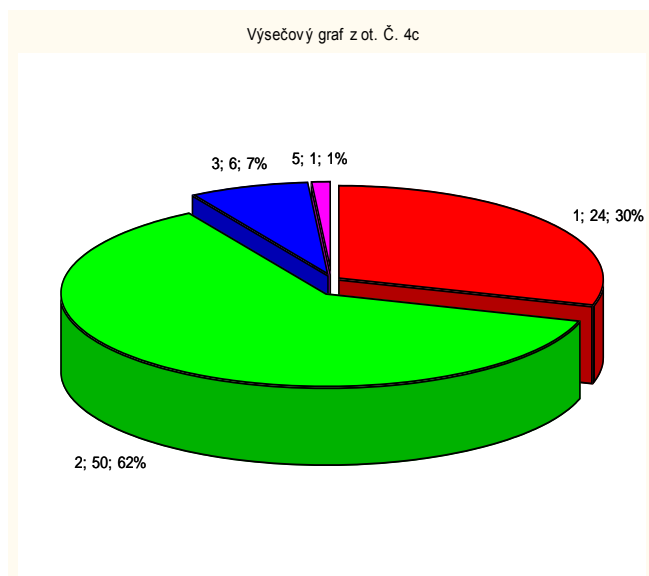


Rozhodně spokojen(a)	1
Spíše spokojen(a)	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	3
Spíše nespokojen(a)	4
Rozhodně nespokojen(a)	5

Graf 6 Pracovní zátěž

### c) Délka pracovní doby

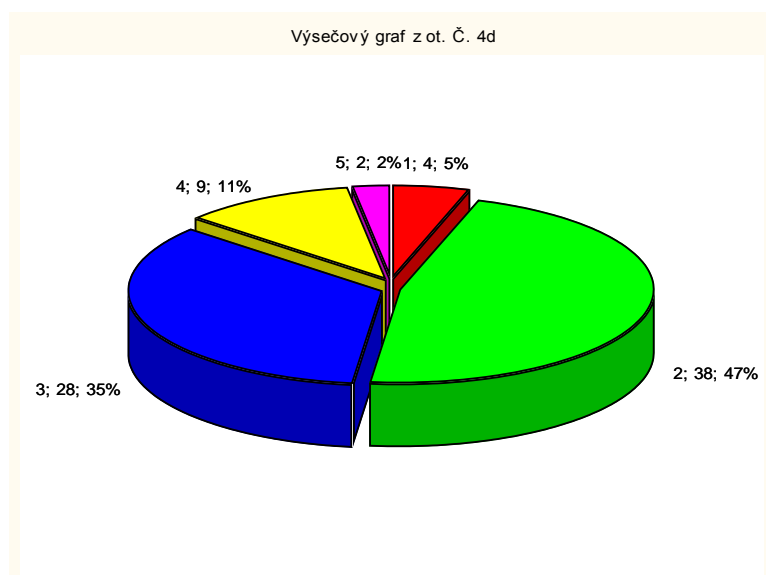
Z výsledků je naprosto jasné, že délka pracovní doby vyhovuje téměř všem respondentům, 30% uvedlo rozhodně spokojen a 62% spíše spokojen. Pouze 7% respondentů není ani spokojeno, ani nespokojeno, jeden respondent je rozhodně nespokojen.



Graf 7 Délka pracovní doby

#### d) Organizace práce

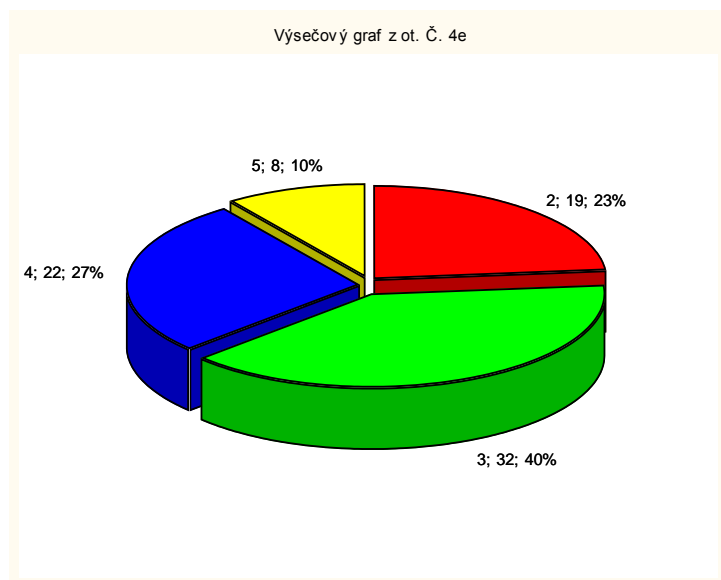
Organizace práce je větší polovinou respondentů hodnocena kladně, 47% je spíše spokojeno, 5% je rozhodně spokojeno. Ani spokojeno, ani nespokojeno je 35% respondentů. Pouze 2% jsou spíše nespokojena a 5% rozhodně nespokojena.



Graf 8 Organizace práce

#### e) Platové ohodnocení

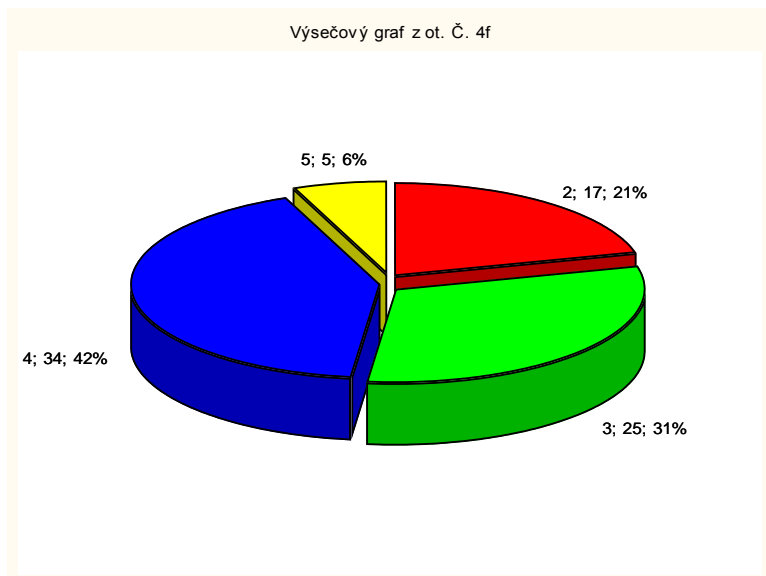
S platovým ohodnocením není nikdo rozhodně spokojen, spíše spokojeno je 23% respondentů, 40% není ani spokojeno, ani nespokojeno. Více než třetina respondentů platové ohodnocení posuzuje negativně, 27% je spíše nespokojeno a 10% rozhodně nespokojeno.



*Graf 9 Platové ohodnocení*

#### **f) Zaměstnanecké výhody**

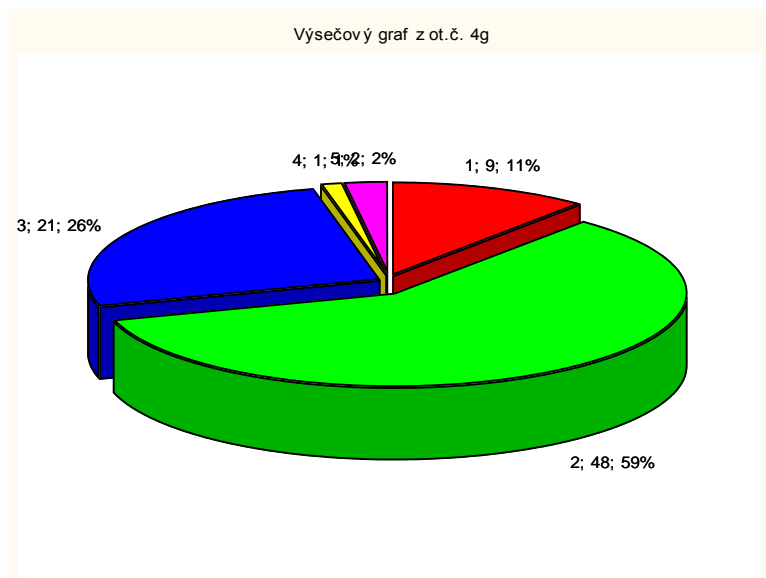
Zaměstnanecké výhody jsou hodnoceny ještě více negativně než předchozí oblast platového ohodnocení. Bezmála polovina respondentů vyjadřuje svou nespokojenost, 42% je spíše nespokojeno a 6% rozhodně nespokojeno. 31% respondentů není ani spokojeno, ani nespokojeno. Pouze 21% uvádí, že jsou spíše spokojeni. Nikdo není rozhodně spokojen.



Graf 10 Zaměstnanecké výhody

#### g) Možnosti dalšího vzdělávání, rozšiřování kvalifikace

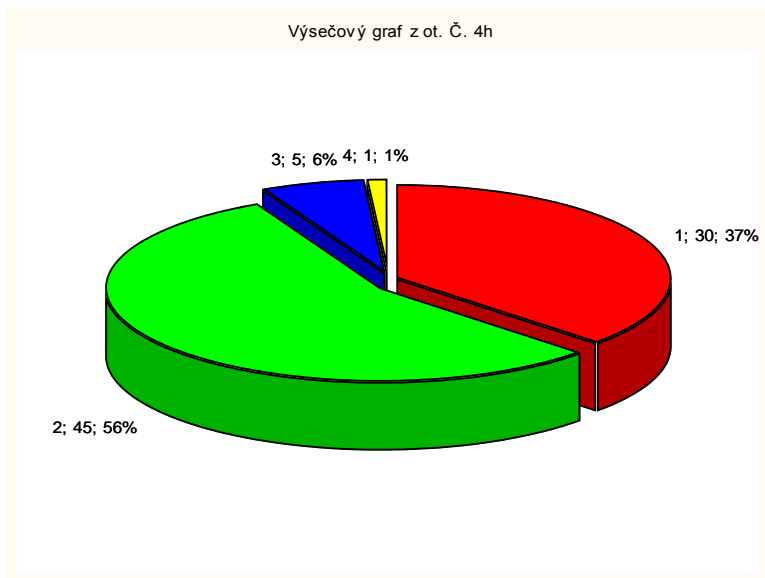
V této oblasti panuje větší spokojenost než ve dvou předchozích. Téměř tři čtvrtiny respondentů hodnotí možnosti dalšího vzdělávání kladně, rozhodně spokojeno je 11% respondentů a 59% je spíše spokojeno, 26% respondentů uvádí odpověď ani spokojen, ani nespokojen. Spíše nespokojen uvádí 2% respondentů a taktéž 2% je rozhodně nespokojeno.



Graf 11 Možnosti dalšího vzdělávání

### h) Zajímavost práce

Bezmála skoro všichni respondenti udávají spokojenost se zajímavostí své práce. Rozhodně spokojeno se zajímavostí je 37% respondentů a 56% je spíše spokojeno. Pouze 6% respondentů není ani spokojeno ani nespokojeno, zanedbatelné 1% je spíše nespokojeno.

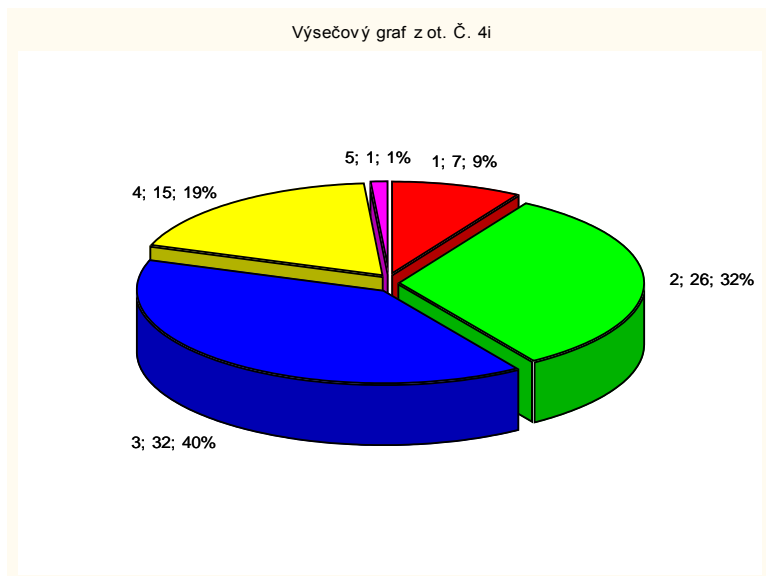


Graf 12 Zajímavost práce

### i) Vztahy s přímým nadřízeným

V této oblasti převládá názor ani spokojen, ani nespokojen, takto se vyjádřilo 40% respondentů. Spíše spokojeno je 32% respondentů a rozhodně spokojeno je pouze 9%. Negativně hodnotí vztahy s nadřízeným 19% respondentů a 1% dokonce uvádí rozhodně nespokojen.

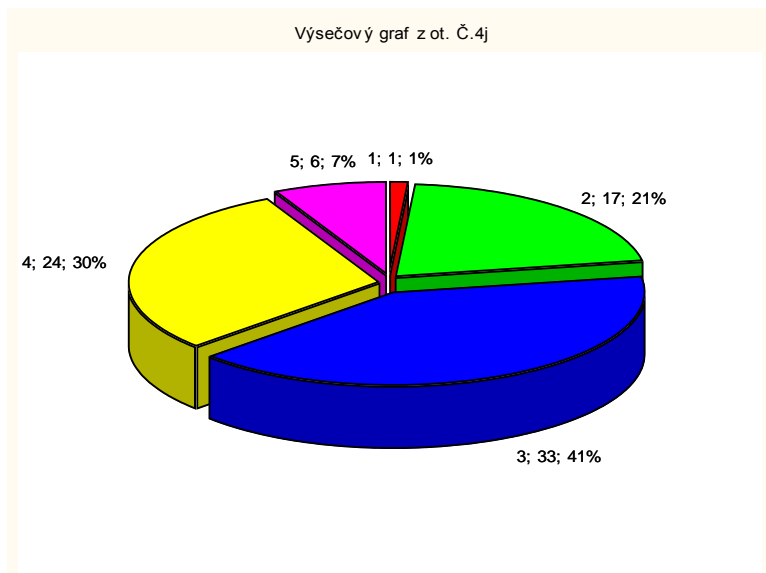




Graf 13 Vztahy s přímým nadřízeným

#### j) Informovanost o dění v organizaci

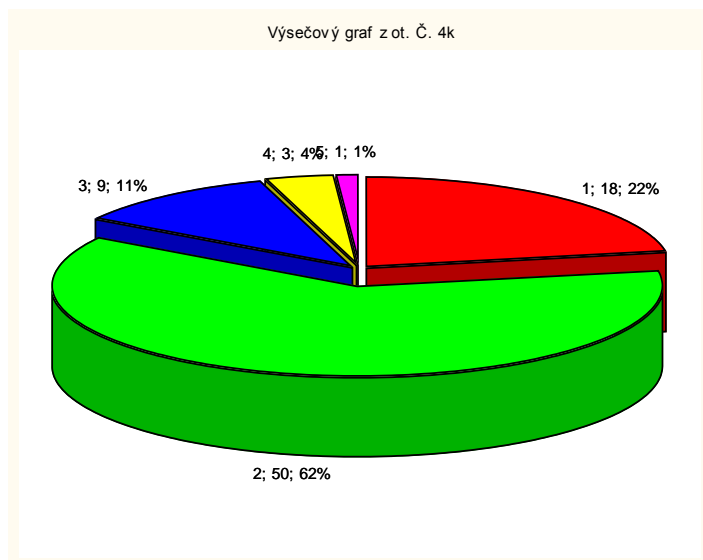
V této oblasti také převládá odpověď ani spokojen, ani nespokojen a to v 41%. U větší části zbylých respondentů převládá negativní hodnocení, spíše nespokojeno je 30% respondentů a rozhodně nespokojeno 7%. Kladně hodnotí informovanost o dění v organizaci 21% respondentů, kteří jsou spíše spokojeni, pouze 1% je rozhodně spokojeno.



Graf 14 1 Informovanost o dění v organizaci

#### k) Jistota zaměstnání

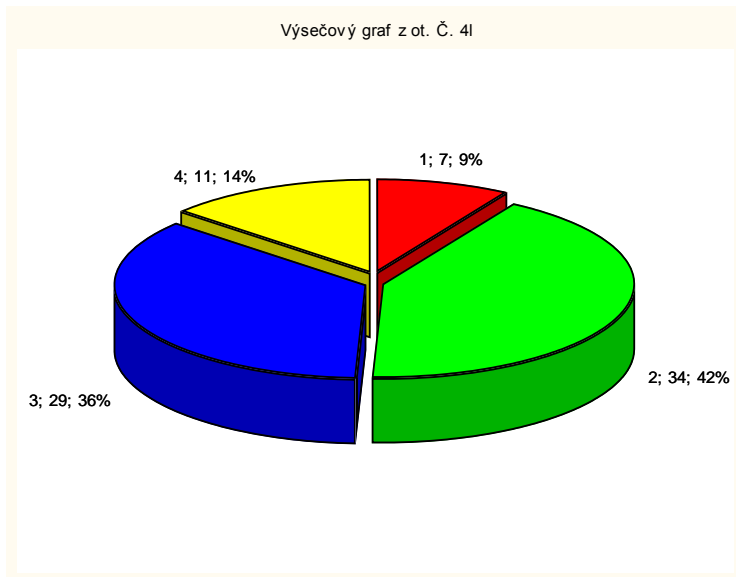
Takřka většina respondentů hodnotí tuto oblast kladně. S jistotou zaměstnání je rozhodně spokojeno 22% respondentů a spíše spokojeno je dokonce 62%. Odpověď ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 11% respondentů. Spíše nespokojen s jistotou zaměstnání jsou 4% respondentů, zanedbatelné 1% je rozhodně nespokojeno.



*Graf 15 Jistota zaměstnání*

#### **1) Komunikace na pracovišti**

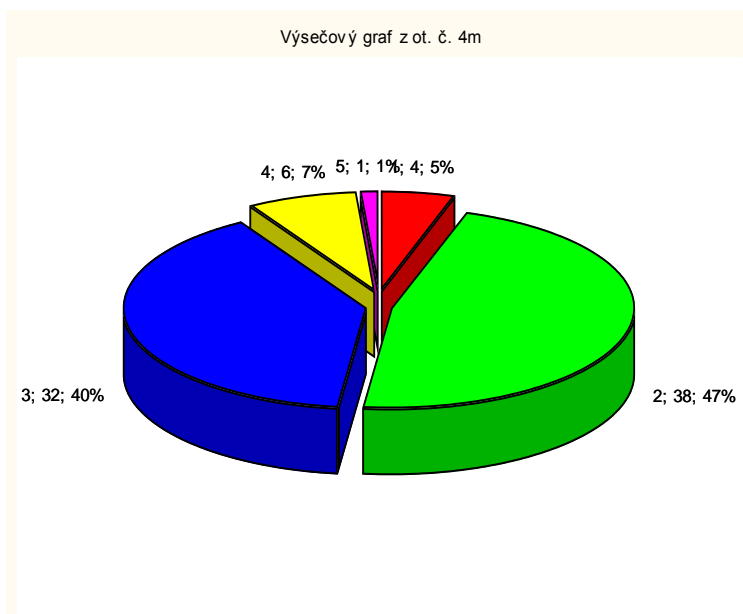
Polovina respondentů je s komunikací na pracovišti spokojena, 9% odpovídá rozhodně spokojen a 42% je spíše spokojeno. Odpověď ani spokojen, ani nespokojen zvolili respondenti v 36%. Zbývajících 14% respondentů je spíše nespokojeno. Žádný respondent není rozhodně nespokojen.



*Graf 16 Komunikace na pracovišti*

#### **m) Mezilidské vztahy na pracovišti**

S mezilidskými vztahy na pracovišti je 47% respondentů spíše spokojeno a 5% rozhodně spokojeno. Ani spokojen, ani nespokojen udává 40% respondentů. Spíše nespokojeno je 7% respondentů a rozhodně nespokojeno je opět 1%.



*Graf 17 Mezilidské vztahy na pracovišti*

### 5.2.1 Shrnutí

Pro názornost jsou v následující tabulce uvedeny průměrné hodnoty jednotlivých dílčích oblastí celkové pracovní spokojenosti. Výsledky jsou pro lepší ilustraci zobrazeny i v grafech.

Největší míra spokojenosti byla zaznamenána v oblasti **zajímavost práce** s průměrnou hodnotou 1,71, na druhém místě je to **délka pracovní doby** vyjádřena průměrem 1,81. Na třetím místě spokojenosti to jsou **jistota zaměstnání** a **pracovní podmínky** se stejnou průměrnou hodnotou 2,0.

Zaměstnanci ZZS Zlín jsou velmi spokojeni se zajímavostí své práce, důvodem může být specifikum práce na záchranné službě, která není jednotvárná, ale naopak je pestrá, co se týká medicínské obsáhlosti oboru. Mnohdy i stresující a nebezpečná. Práce je náročná po fyzické i psychické stránce a vyžaduje vysoké odborné znalosti a praktické dovednosti. Důležitá je týmová spolupráce.

Spokojenost pracovníků je i s délkou pracovní doby. Pracovní doba je dvanáctihodinová v nepřetržitém provozu, střídají se denní a noční služby. Při tomto systému nejsou zaměstnanci v práci každý den, což mohou považovat za výhodu.

Jistota zaměstnání zřejmě vychází z názoru na potřebnost této práce nyní i v budoucnosti.

Spokojenosti pracovníků s pracovními podmínkami je zřejmě spojena s kvalitním zázemím pracovníků na jednotlivých stanovištích.

Naopak největší míru nespokojenosti vyjadřují respondenti v oblasti **zaměstnaneckých výhod**, kde průměrná hodnota dosahuje 3,33. Nespokojeni jsou také s **platovým ohodnocením**, kde je hodnota 3,23. S téměř shodnou průměrnou hodnotou je na třetím místě nespokojenost v oblasti **informovanost o dění v organizaci** (3,20), na čtvrtém místě vztah s přímým nadřízeným.

Vysoká míra nespokojenosti se zaměstnaneckými výhodami vychází určitě z jejich absence. Pracovníkům organizace přispívá pouze polovinou částky z hodnoty stravenky.

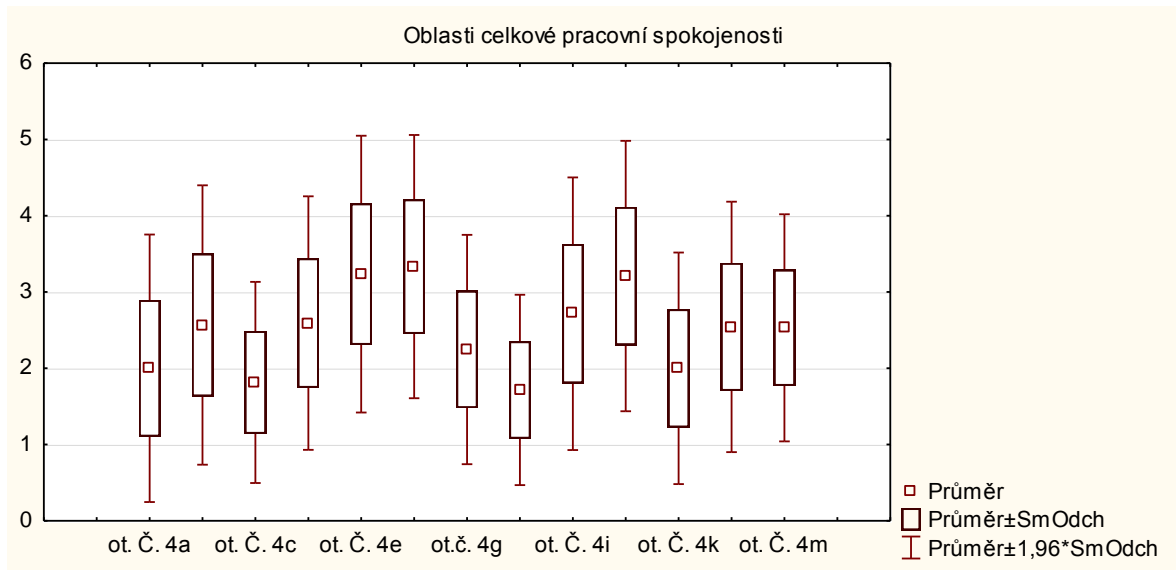
Nespokojenost pracovníků s platovým ohodnocením je zřejmě sycena neoceněním rizik, které zaměstnancům hrozí při práci. Dá se předpokládat poškození zdraví při dopravní nehodě sanity, při napadení pracovníků, při vstupu pracovníků za pacientem do nebezpečných míst (vraky automobilů, stavenišť, kanály, bezdomovecká obydlí aj.), také ohrožení z přenosných nákaz (HIV, TBC, žloutenka B,C). Dalším důvodem nespokojenosti je na-

růstající počet zásahů ZZS (a jejich neindikovanost) po zrušení Lékařské služby první pomoci. Do finančního ohodnocení by se mělo také promítnout vysoké emocionální vypětí a stres pracovníků ZZS při náročných zásazích např. u těžkých dopravních nehod a úrazů, u resuscitací a u zásahů u dětí.

Vysoká míra nespokojenosti s informovaností v organizaci může souviset s vážnoucí komunikací mezi vedením a zaměstnanci, dalším důvodem může být fakt, že pracovníci nejsou ve službě každý den a střídají pracoviště – výjezdová stanoviště. Řešením by mohlo být zavedení pravidelných ranních schůzek vedoucích pracovníků se záchranáři, řidiči i dispečery.

*Tabulka 4 Dílčí oblasti celkové spokojenosti*

Proměnná	Popisné statistiky				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
4a Pracovní podmínky	81	2,000000	1,000000	4,000000	0,894427
4b Pracovní zátěž	81	2,567901	1,000000	4,000000	0,934589
4c Délka pracovní doby	81	1,814815	1,000000	5,000000	0,672888
4d Organizace práce	81	2,592593	1,000000	5,000000	0,848201
4e Platové ohodnocení	81	3,234568	2,000000	5,000000	0,925630
4f Zaměstnanecké výhody	81	3,333333	2,000000	5,000000	0,880341
4g Možnosti dalšího vzdělávání	81	2,246914	1,000000	5,000000	0,766989
4h Zajímavost práce	81	1,716049	1,000000	4,000000	0,637075
4i Vztahy s přímým nadřízeným	81	2,716049	1,000000	5,000000	0,911518
4j Informovanost o dění v organizaci	81	3,209877	1,000000	5,000000	0,904379
4k Jistota zaměstnání	81	2,000000	1,000000	5,000000	0,774597
4l Komunikace na pracovišti	81	2,543210	1,000000	4,000000	0,837397
4m Mezilidské vztahy	81	2,530864	1,000000	5,000000	0,759711



Graf 18 Dílčí oblasti pracovní spokojenosti

### 5.3 Induktivní statistika celkové pracovní spokojenosti

1. Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín u jednotlivých pracovních kategorií?

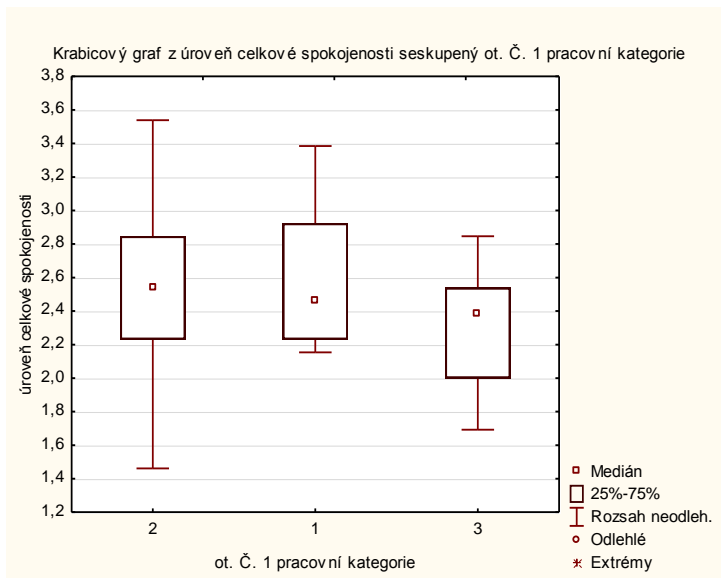
H 0: Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

Tabulka 5 Celková pracovní spokojenost – pracovní kategorie Anova

Proměnná	Analýza rozptylu							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
úroveň celkové spokojenosti	0,998957	2	0,499479	14,58830	78	0,187030	2,670587	0,075538

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,075538$ ), která tvrdí, že míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.



1	zdravotnický záchranář
2	řidič záchranář
3	dispečer operačního střediska

Graf 19 Spokojenost pracovní kategorie

2. Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín podle délky praxe?

H<sub>0</sub>: Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je dle délky praxe stejná.

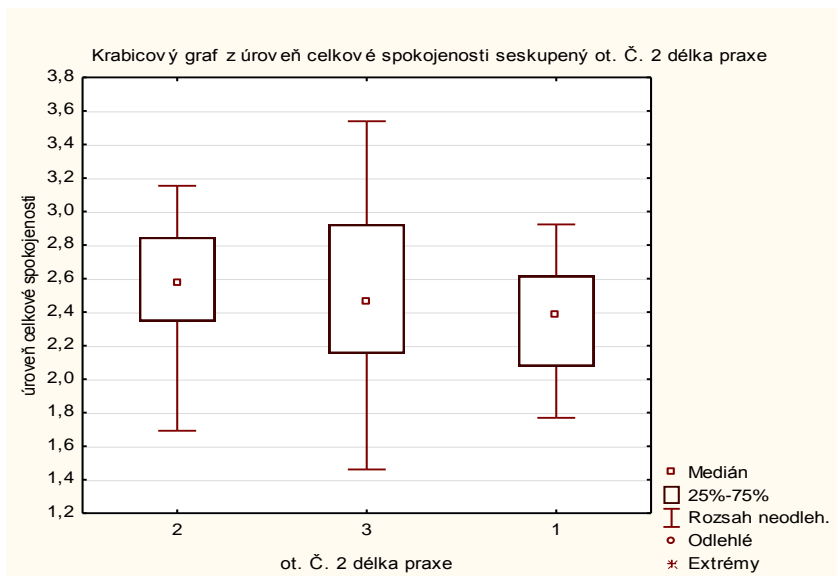
H<sub>A</sub> Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 6 Celková pracovní spokojenost – délka praxe Anova

Proměnná	Analýza rozptylu							
	SČ efekt	SV efekt	PČ efekt	SČ chyba	SV chyba	PČ chyba	F	p
úroveň celkové spokojenosti	0,631885	2	0,315943	14,95537	78	0,191736	1,647803	0,199101

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,199101$ ), která tvrdí, že míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je dle délky praxe stejná.

Mezi pracovníky ZZS Zlín neexistují statisticky významné rozdíly v míře celkové pracovní spokojenosti, tzn., že na míru pracovní spokojenosti nemá vliv počet odpracovaných let ani profesní zařazení zaměstnanců.



1	do 5 let
2	6 – 10 let
3	11 let a více

Graf 20 Spokojenost a délka praxe

### 5.4 Induktivní statistika jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti

- faktor komunikace

3. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace u jednotlivých pracovních kategorií?

H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

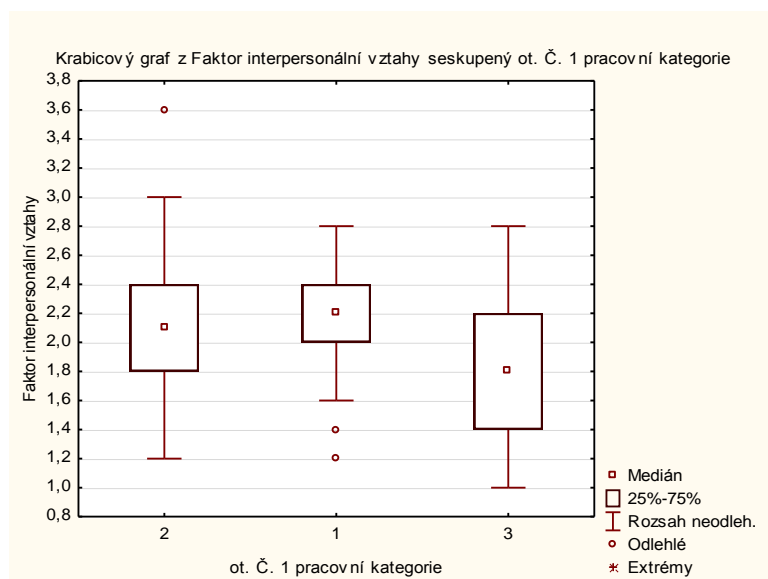
Tabulka 7 Faktor komunikace a pracovní kategorie

Závislá: Faktor komunikace	Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor komunikace Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 5,878558$ $p = 0,0529$			
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
	1	25	951,000	38,04000
	2	38	1786,000	47,00000
	3	18	584,000	32,44444

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0529$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.



V míře spokojenosti s komunikací nebyly prokázány statisticky významné rozdíly mezi záchranáři, řidiči a dispečerkami.



Graf 21 Faktor komunikace a pracovní kategorie

4. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace podle délky praxe?

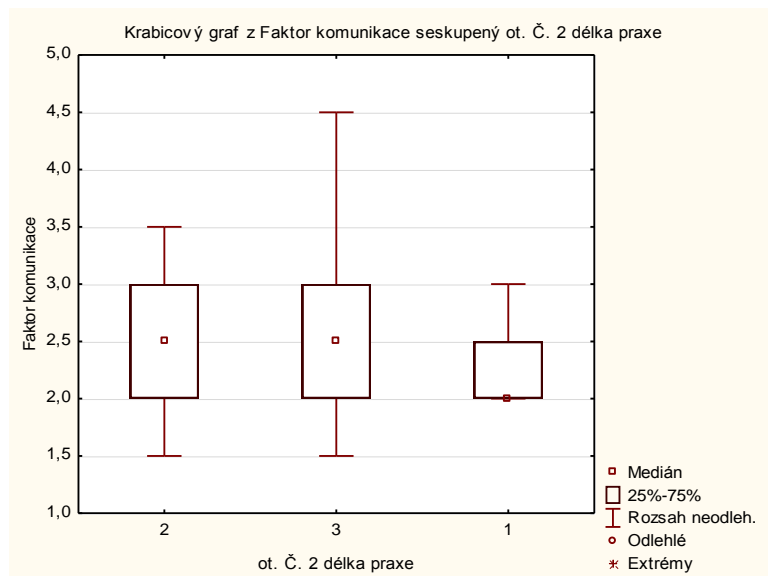
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 8 Faktor komunikace a délka praxe

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor komunikace				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 7,7015547$ $p = 0,7041$				
Závislá: Faktor komunikace	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	19	708,000	37,26316
2	2	24	1011,000	42,12500
3	3	38	1602,000	42,15789

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,7041$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace je dle délky praxe stejná. Nebyly prokázány rozdíly v míře spokojenosti u faktoru komunikace podle odpracovaných let.



Graf 22 Faktor komunikace a délka praxe

- faktor interpersonální vztahy

5 *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií?*

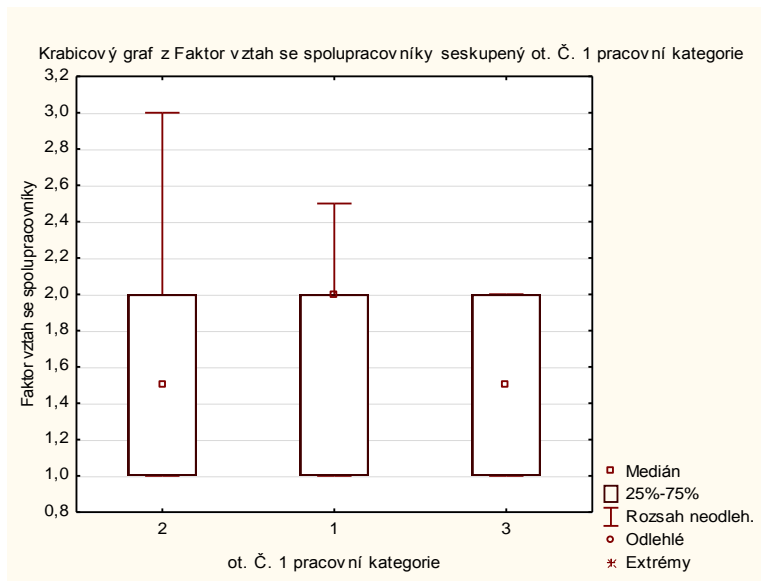
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

Tabulka 9 *Vztah se spolupracovníky, délka praxe*

Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor vztah se spolupracovníky				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 9870177$ $p = 0,6105$				
Závislá: Faktor vztah se spolupracovníky	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	1107,500	44,30000
2	2	38	1534,500	40,38158
3	3	18	679,000	37,72222

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,6105$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky u jednotlivých pracovních kategorií stejná. Míra spokojenosti je mezi záchranáři, řidiči i dispečery stejná.



Graf 23 Vztah se spolupracovníky, pracovní kategorie

6. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky podle délky praxe?

H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky dle délky praxe stejná.

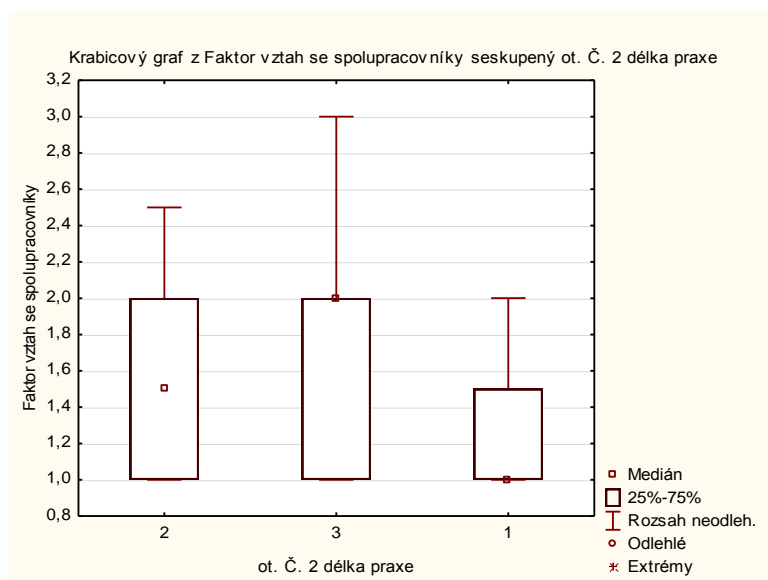
H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 10 Vztah se spolupracovníky, délka praxe

		Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor vztah se spolupracovníky			
		Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe			
		Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 9,038641$ $p = 0,0109$			
Závislá:		Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
Faktor vztah se spolupracovníky					
1		1	19	542,500	28,55263
2		2	24	985,500	41,06250
3		3	38	1793,000	47,18421

Zamítáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0109$ ) a přijímáme hypotézu alternativní, která říká, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky dle délky praxe rozdílná. V mírách pracovní spokojenosti existují statisticky významné rozdíly, nejvyšší míru spokojenosti dosahují zaměstnanci, kteří pra-

cují u záchranné služby krátkou dobu (do 5 let), může to být tím, že tito jsou plni nadšení a elánu do práce, od starších kolegů získávají informace, nemají problém vytvářet vztahy a komunikovat. Nejnižší míru spokojenosti vykazuje kategorie pracovníků s délkou praxe nad 11 let.



Graf 24 Vztah se spolupracovníky, délka praxe

7. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií?

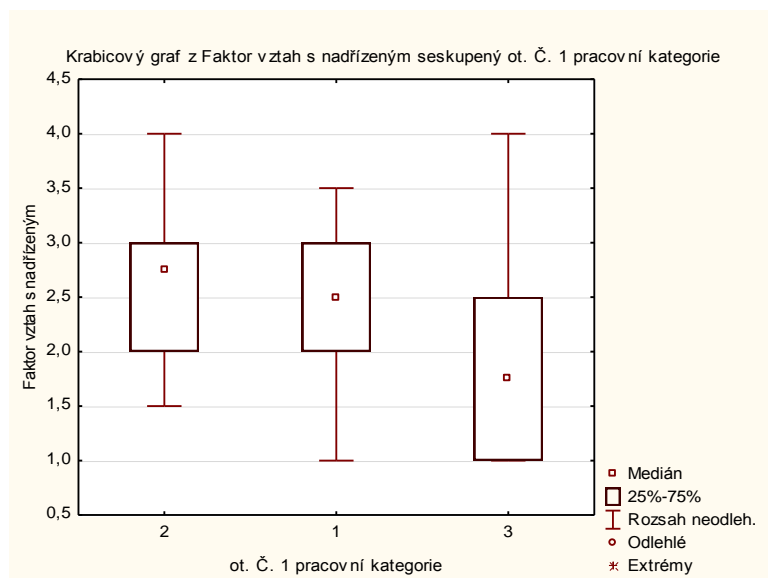
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná

Tabulka 11 Vztah s nadřízeným, pracovní kategorie

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor vztah s nadřízeným				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 12,58594$ $p = ,0018$				
Závislá: Faktor vztah s nadřízeným	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	1112,000	44,48000
2	2	38	1775,500	46,72368
3	3	18	433,500	24,08333

Zamítáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0018$ ) a přijímáme hypotézu alternativní, která říká, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná. Dispečerky prokazují nejvyšší míru spokojenosti ve vztahu k nadřízeným, mají se svým nadřízeným dobré vztahy.



Graf 25 Vztah s nadřízeným, pracovní kategorie

8. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným podle délky praxe?

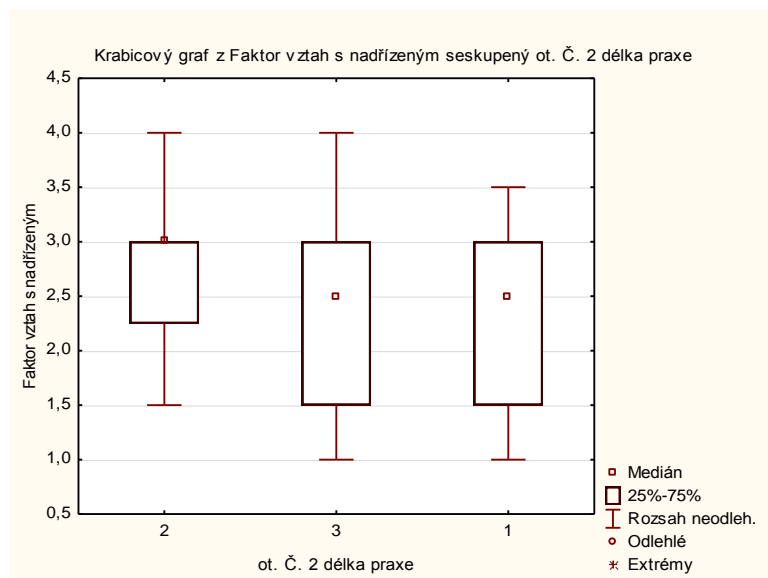
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 12 Délka praxe, vztah s nadřízeným

		Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor vztah s nadřízeným Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 3,718769$ $p = ,1558$			
Závislá: Faktor vztah s nadřízeným	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí	
1	1	19	683,500	35,97368	
2	2	24	1162,000	48,41667	
3	3	38	1475,500	38,82895	

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 1,558$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným dle délky praxe stejná. Mezi délkou praxe a mírou spokojenosti se vztahem s nadřízeným neexistují statisticky významné rozdíly.



Graf 26 Vztah s nadřízeným, délka praxe

- faktor profesní rozvoj

9. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj u jednotlivých pracovních kategorií?

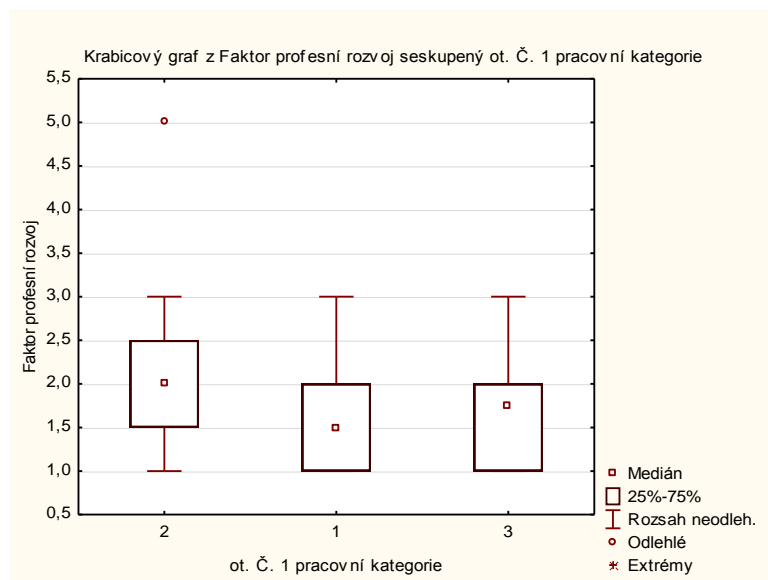
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

Tabulka 13 Profesní rozvoj a kategorie

Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor profesní rozvo				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 4,509590$ $p = ,1049$				
Závislá: Faktor profesní rozvoj	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	888,500	35,54000
2	2	38	1773,500	46,67105
3	3	18	659,000	36,61111

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,1049$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín je ve faktoru profesní rozvoj u jednotlivých pracovních kategorií stejná.



Graf 27 Profesní rozvoj a kategorie

10. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj podle délky praxe?

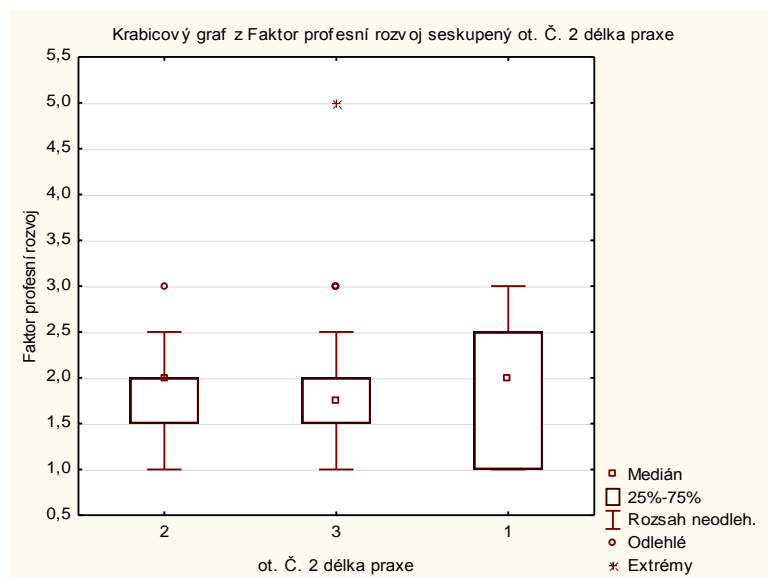
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj je dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 14 Profesní rozvoj a délka praxe

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor profesní rozvo				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 4,670731$ $p = ,7917$				
Závislá: Faktor profesní rozvoj	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	19	785,500	41,34211
2	2	24	1040,500	43,35417
3	3	38	1495,000	39,34211

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,7917$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj je dle délky praxe stejná.



Graf 28 Profesní rozvoj a délka praxe

- faktor finanční ohodnocení

11. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení u jednotlivých pracovních kategoriích?

H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je u jednotlivých pracovních kategoriích stejná.

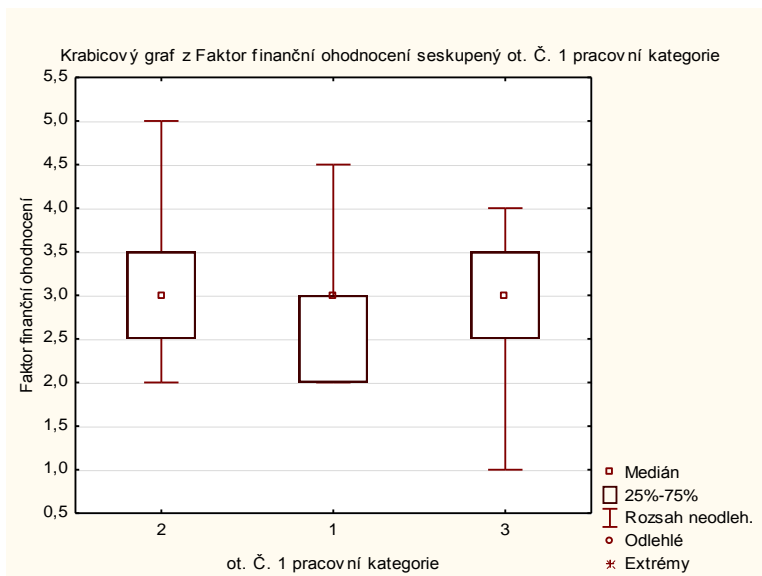
H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je u jednotlivých pracovních kategoriích rozdílná.

Tabulka 15 Finanční ohodnocení a kategorie

Závislá: Faktor finanční ohodnocení	Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor finanční ohodnocení Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 2,102337$ $p = 0,3495$			
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	892,000	35,68000
2	2	38	1679,000	44,18421
3	3	18	750,000	41,66667

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,3495$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je u jednotlivých pracovních kategoriích stejná.





Graf 29 Finanční ohodnocení a kategorie

12. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení podle délky praxe?

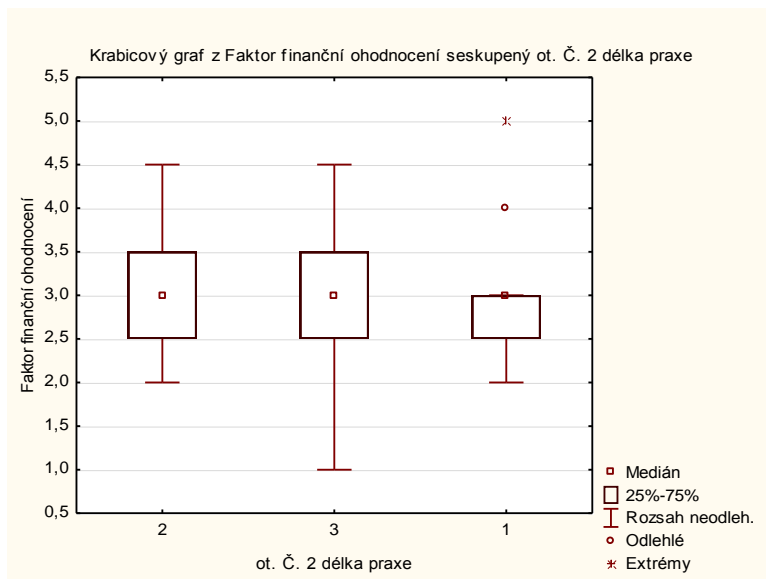
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je dle délky praxe stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 16 Finanční ohodnocení a délka praxe

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor finanční ohodnocení				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 5,5959470$ $p = 0,7423$				
Závislá: Faktor finanční ohodnocení	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	19	717,000	37,73684
2	2	24	1034,500	43,10417
3	3	38	1569,500	41,30263

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,7423$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení je dle délky praxe stejná.



Graf 30 Finanční ohodnocení a délka praxe

- faktor vedoucí pracovník

13. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník u jednotlivých pracovních kategorií?

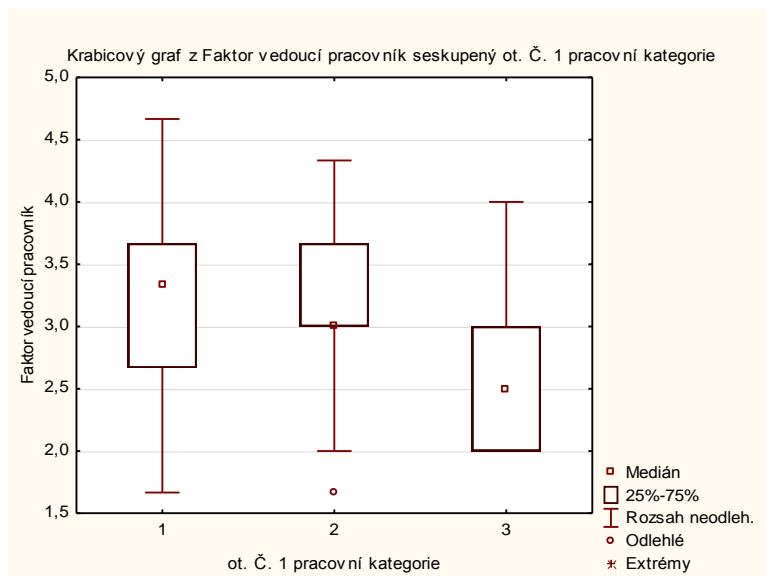
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

Tabulka 17 Vedoucí pracovník, pracovní kategorie

		Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor vedoucí pracovník Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 11,21646$ $p = ,0037$		
Závislá: Faktor vedoucí pracovník	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	1100,000	44,00000
2	2	38	1771,500	46,61842
3	3	18	449,500	24,97222

Zamítáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0037$ ) a přijímáme hypotézu alternativní, která říká, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.



Graf 31 Vedoucí pracovník, pracovní kategorie

14. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník podle délky praxe?

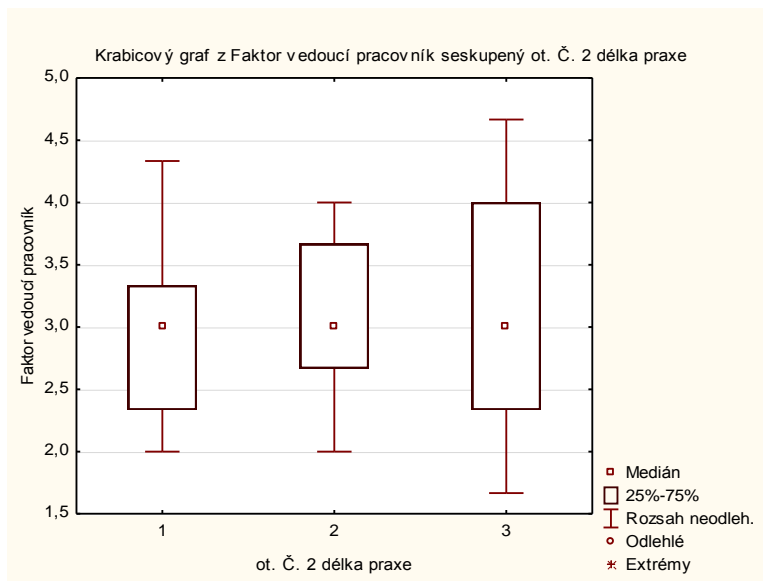
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 18 Vedoucí pracovník, délka praxe

Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor vedoucí pracovník				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 4,194567$ $p = 0,8108$				
Závislá: Faktor vedoucí pracovník	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	19	725,500	38,18421
2	2	24	1025,500	42,72917
3	3	38	1570,000	41,31579

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,8108$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník je dle délky praxe stejná.



Graf 32 Vedoucí pracovník, délka praxe

- faktor vztah k organizaci

15. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci u jednotlivých pracovních kategoriích?

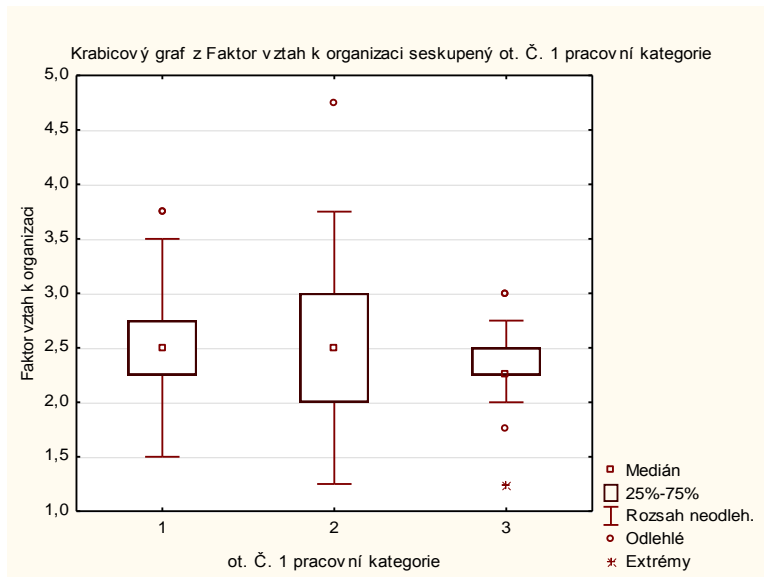
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je u jednotlivých pracovních kategoriích stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je u jednotlivých pracovních kategoriích rozdílná.

Tabulka 19 Vztah k organizaci, pracovní kategorie

Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor vztah k organizaci				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie				
Kruskal-Wallisův test: H ( 2, N= 81) =1,594183 p =,4506				
Závislá: Faktor vztah k organizaci	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	1083,500	43,34000
2	2	38	1608,500	42,32895
3	3	18	629,000	34,94444

Přijímáme nulovou hypotézu (p = 0,4506), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je u jednotlivých pracovních kategoriích stejná.



Graf 33 Vztah k organizaci, pracovní kategorie

16. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci podle délky praxe?

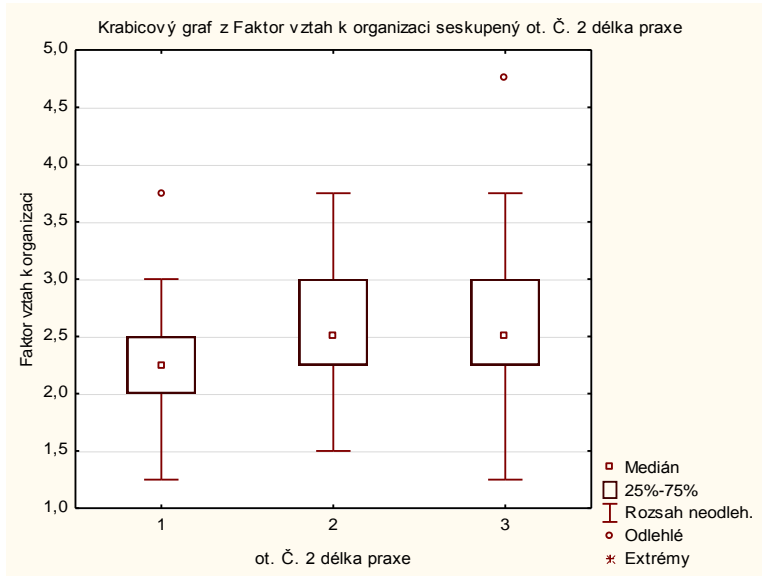
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 20 Vztah k organizaci, délka praxe

		Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor vztah k organizaci Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 5,773304$ $p = ,0558$			
Závislá: Faktor vztah k organizaci	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí	
1	1	19	574,000	30,21053	
2	2	24	1004,000	41,83333	
3	3	38	1743,000	45,86842	

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,558$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci je dle délky praxe stejná.



Graf 34 Vztah k organizaci, délka praxe

- faktor organizace práce

17. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce u jednotlivých pracovních kategorií?

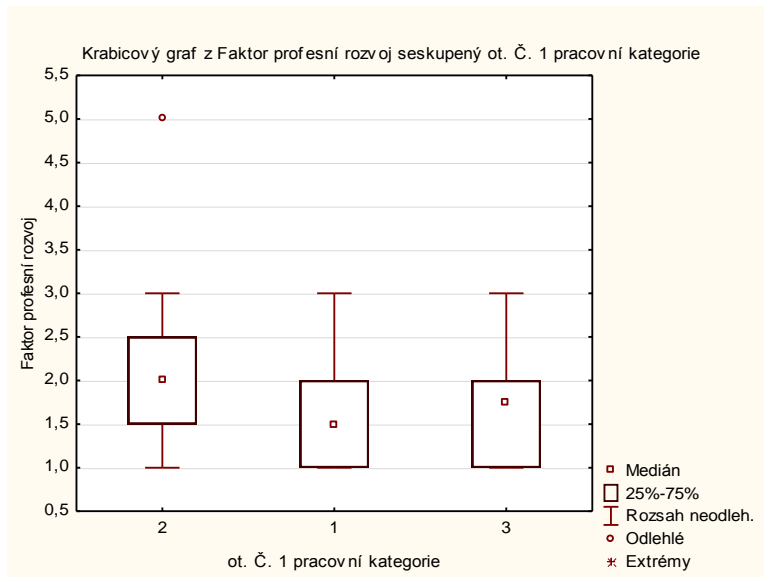
H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je u jednotlivých pracovních kategorií různá.

Tabulka 21 Organizace práce a pracovní kategorie

Závislá: Faktor organizace práce	Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor organizace práce Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 1,220580$ $p = 0,9408$			
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	998,000	39,92000
2	2	38	1593,000	41,92105
3	3	18	730,000	40,55556

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,9408$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.



Graf 35 Organizace práce a pracovní kategorie

18. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce podle délky praxe?

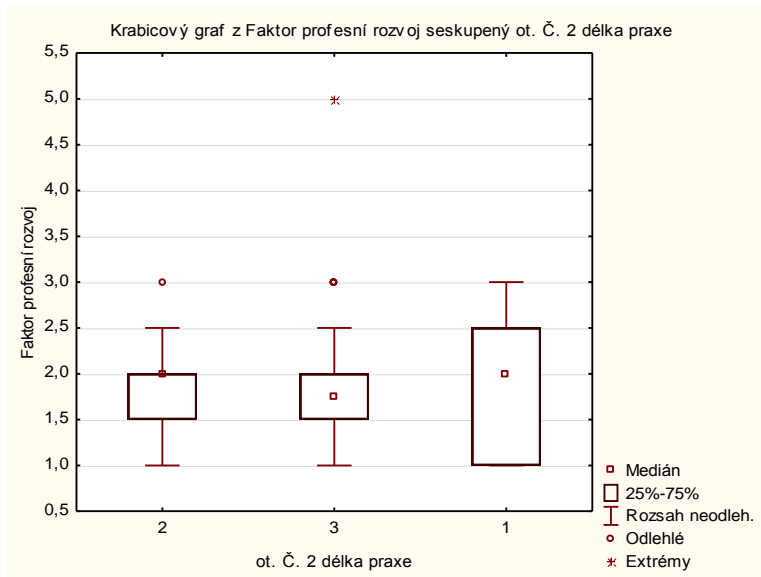
H<sub>0</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je dle délky praxe stejná.

H<sub>A</sub>: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 22 Organizace práce a délka praxe

		Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor organizace práce Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 1,717217$ $p = 0,4238$			
Závislá: Faktor organizace práce	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí	
1	1	19	793,000	41,73684	
2	2	24	863,500	35,97917	
3	3	38	1664,500	43,80263	

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,4238$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce je dle délky praxe stejná.



Graf 36 Organizace práce a délka praxe

- faktor atributy práce

19. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce u jednotlivých pracovních kategorií?

H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je u jednotlivých pracovních kategorií stejná.

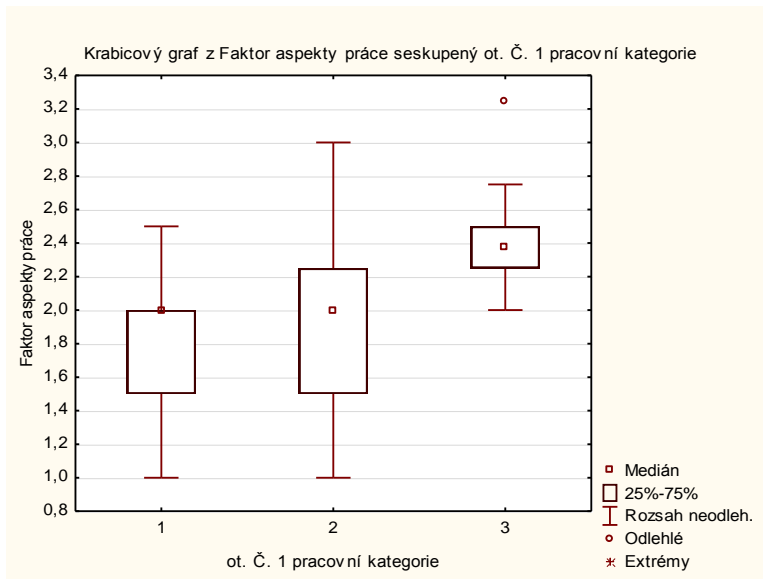
H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.

Tabulka 23 Atributy práce a pracovní kategorie

Závislá: Faktor atributy práce	Kruskal-Wallisova ANOVA založ na poř.; Faktor atributy práce Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 1 pracovní kategorie Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 18,81326$ $p = ,0001$			
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	25	790,000	31,60000
2	2	38	1427,000	37,55263
3	3	18	1104,000	61,33333

Zamítáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0001$ ) a přijímáme hypotézu alternativní, která říká, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je u jednotlivých pracovních kategorií rozdílná.





Graf 37 Atributy práce a pracovní kategorie

20. Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce podle délky praxe?

H 0: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je dle délky praxe stejná.

H A: Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je dle délky praxe rozdílná.

Tabulka 24 Atributy práce a délka praxe

Kruskal-Wallisova ANOVA založ. na poř.; Faktor atributy práce				
Nezávislá (grupovací) proměnná : ot. Č. 2 délka praxe				
Kruskal-Wallisův test: $H(2, N=81) = 5,065902$ $p = ,0794$				
Závislá: Faktor atributy práce	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Prům. Pořadí
1	1	19	882,000	46,42105
2	2	24	773,000	32,20833
3	3	38	1666,000	43,84211

Přijímáme nulovou hypotézu ( $p = 0,0794$ ), která tvrdí, že míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce je dle délky praxe stejná.



Graf 38 Atributy práce a délka praxe

#### 5.4.1 Shrnutí analýzy

První a druhá výzkumná otázka zjišťovaly, zda se liší míra celkové pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Předpoklad byl, že míra spokojenosti bude rozdílná. Oba předpoklady, tedy H 1 a H 2 se nepotvrdily.

Třetí a čtvrtá výzkumná otázka zkoumala, zda se liší míra pracovní spokojenosti ve faktoru komunikace u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Protože nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly mezi mírou spokojenosti ve faktoru komunikace u jednotlivých pracovních kategorií a ani podle délky praxe, je nutno konstatovat, že H 3 a H 4 se nepotvrdily.

Pátá a šestá výzkumná otázka se zaměřuje na míru pracovní spokojenosti ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky, zdali se míra tohoto faktoru liší u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Předpoklad byl, že míra spokojenosti bude rozdílná. Tento předpoklad se potvrdil u H 6, kdy byly prokázány statisticky významné rozdíly v míře spokojenosti ve vztahu se spolupracovníky podle délky praxe. Nejvyšší míra spokojenosti ve faktoru vztah se spolupracovníky byla naměřena u zaměstnanců s délkou praxe do 5 let, nejmenší míra spokojenosti je u zaměstnanců, kteří pracují déle než 11 let. H 5 potvrzena nebyla, míra spokojenosti ve vztahu se spolupracovníky mezi pracovními kategoriemi je stejná.

Sedmá a osmá výzkumná otázka zkoumá, zdali se liší míra pracovní spokojenosti ve faktoru vztah s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. U H 7 byly zjištěny statisticky významné rozdíly v míře spokojenosti vztahu s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií. Nejvyšší míru spokojenosti vykazují dispečerů operačního střediska, záchranáři a řidiči jsou na stejné úrovni. H 8 potvrzena nebyla, míra spokojenosti ve vztahu s nadřízeným podle délky praxe je stejná.

Devátá a desátá výzkumná otázka zkoumá, zdali se liší míra pracovní spokojenosti ve faktoru profesní rozvoj u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Předpoklad byl, že míry spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe budou rozdílné. Míry spokojenosti jsou, ale stejné, tudíž H9 a H 10 nebyly potvrzeny.

U výzkumných otázek jedenáct a dvanáct se rovněž předpokládalo, že míry spokojenosti ve faktoru finanční ohodnocení u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe budou rozdílné. Tyto předpoklady se nepotvrdily u H 11 a H 12.

Třináctá a čtrnáctá výzkumná otázka se zaměřuje na míru pracovní spokojenosti ve faktoru vedoucí pracovník, zdali se míra tohoto faktoru liší u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. U H 13 byly zjištěny statisticky významné rozdíly v míře spokojenosti vztahu s nadřízeným u jednotlivých pracovních kategorií. Nejvyšší míru spokojenosti ve vztahu s nadřízeným vykazují dispečerů operačního střediska, míry spokojenosti u záchranářů a řidičů jsou téměř na stejné úrovni. U H 14 byly míry spokojenosti ve faktoru vedoucí pracovník naměřeny stejné, tedy H 14 potvrzena nebyla.

Patnáctá a šestnáctá výzkumná otázka zjišťovala, jestli se liší míra pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Předpoklad byl, že míra spokojenosti bude rozdílná. Oba předpoklady, tedy H 15 a H 16 se nepotvrdily.

Nepotvrdily se ani předpoklady u sedmnácté a devatenácté výzkumné otázky, že se míra pracovní spokojenosti ve faktoru organizace práce u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe liší. Míry jsou stejné a tak H 17 a H 18 nebyly potvrzeny.

Devatenáctá a dvacátá výzkumná otázka zkoumá, zdali se liší míra pracovní spokojenosti ve faktoru atributy práce u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe. Předpoklad byl, že míry spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe budou rozdílné. H 19 byla potvrzena, protože byly naměřeny rozdílné míry spokojenosti v attributech práce u jednotlivých pracovních kategorií. Nejvyšší hodnoty byly dosaženy u

dispečerů, záchranáři a řidiči opět dosahují téměř shodné míry. Stejně míry spokojenosti ve faktoru atributy práce byly naměřeny podle délky praxe, tudíž H 20 potvrzena nabyla.

Tabulka 25 Pracovní hypotézy

H 1 <i>Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín se liší u jednotlivých pracovních kategorií</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 2 <i>Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 3 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 4 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru komunikace se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 5 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy - vztah se spolupracovníky se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 6 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah se spolupracovníky se liší podle délky praxe.</i>	A	Hypotéza se potvrdila, platí, že míry spokojenosti jsou rozdílné.
H 7 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy - vztah s nadřízeným se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	A	Hypotéza se potvrdila, platí, že míry spokojenosti jsou rozdílné.
H 8 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru interpersonální vztahy – vztah s nadřízeným se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 9 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 10 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru profesní rozvoj se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.

H 11 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 12 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru finanční ohodnocení se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 13 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	A	Hypotéza se potvrdila, platí, že míry spokojenosti jsou rozdílné.
H 14 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vedoucí pracovník se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 15 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 16 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru vztah k organizaci se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 17 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 18 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru organizace práce se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.
H 19 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce se liší u jednotlivých pracovních kategorií.</i>	A	Hypotéza se potvrdila, platí, že míry spokojenosti jsou rozdílné.
H 20 <i>Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktoru atributy práce se liší podle délky praxe.</i>	0	Hypotéza se nepotvrdila, míry spokojenosti se neliší, jsou stejné.

## 5.5 Popisná statistika faktorů pracovní spokojenosti

- *Jaká je úroveň pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích faktorech pracovní spokojenosti?*
- *Které z vybraných faktorů pracovní spokojenosti se nejvíce podílí na pracovní spokojenosti či nespokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*

V následující tabulce jsou zaznamenány průměrné hodnoty jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti, největší míra pracovní spokojenosti je zaznamenána jednoznačně ve faktoru **vztah se spolupracovníky**, kde průměrná hodnota je 1,58. Taktéž faktor **profesní rozvoj** je hodnocen pozitivně a to 1,84. Následují atributy práce a organizace práce.

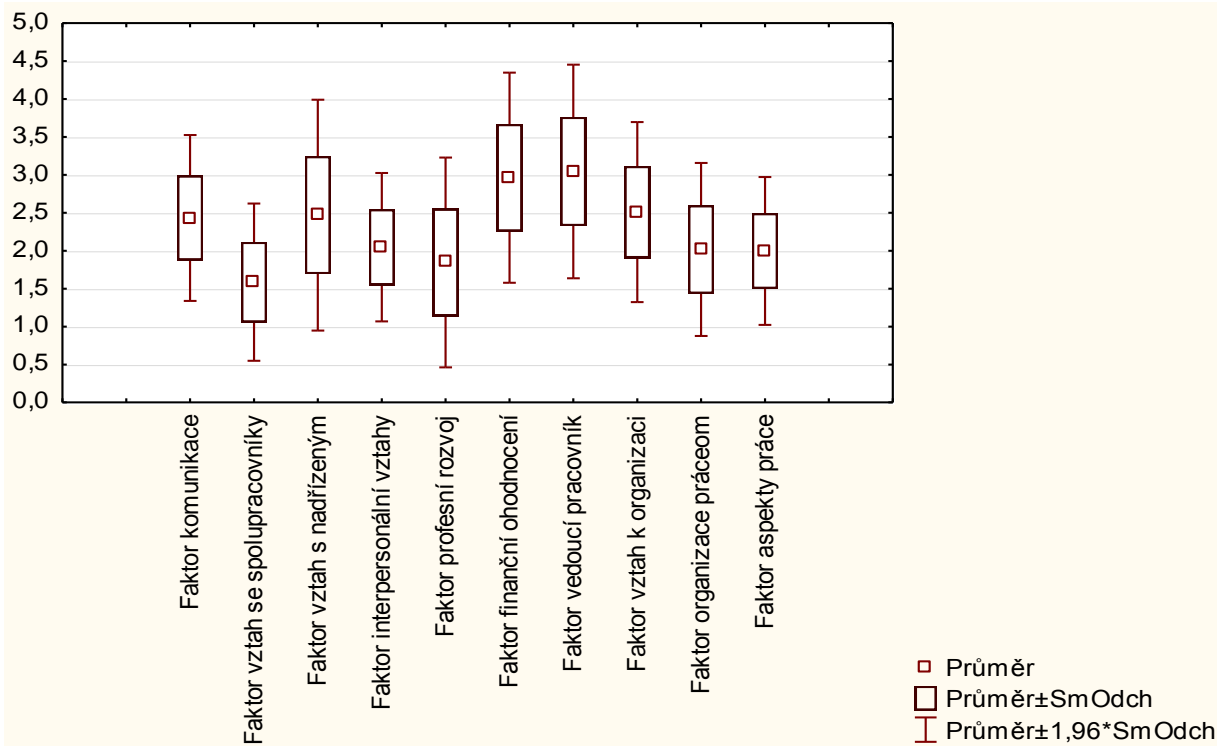
Při práci na záchranné službě je velmi důležité mít dobrý vztah s kolegy, protože se jedná o týmovou práci, pracovníci spolu musí spolupracovat, komunikovat a spoléhat jeden na druhého. Na vzdělávání a profesní rozvoj je v organizaci kladen velký důraz. Je potřeba mít požadovanou odbornou kvalifikaci a kontinuálně se vzdělávat.

Naopak nejhůře hodnoceným faktorem je **vedoucí pracovník**, s průměrnou hodnotou 3,05. Druhým negativně hodnoceným faktorem s průměrnou hodnotou 2,96 je **finanční ohodnocení**. Následují faktory vztah k organizaci a vztah s nadřízeným.

Finanční ohodnocení není adekvátní vzhledem k náročnosti a rizikovosti práce.

Tabulka 26 Faktory pracovní spokojenost

Proměnná	Popisné statistiky				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	Sm.odch.
Faktor komunikace	81	2,432099	1,500000	4,500000	0,557638
Faktor vztah se spolupracovníky	81	1,586420	1,000000	3,000000	0,529092
Faktor vztah s nadřízeným	81	2,469136	1,000000	4,000000	0,775990
Faktor interpersonální vztahy	81	2,046914	1,000000	3,600000	0,499271
Faktor profesní rozvoj	81	1,845679	1,000000	5,000000	0,705523
Faktor finanční ohodnocení	81	2,962963	1,000000	5,000000	0,706124
Faktor vedoucí pracovník	81	3,045267	1,666667	4,666667	0,718318
Faktor vztah k organizaci	81	2,509259	1,250000	4,750000	0,605243
Faktor organizace práce	81	2,016461	1,000000	3,666667	0,581906
Faktor atributy práce	81	1,996914	1,000000	3,250000	0,497641



Graf 39 Faktory pracovní spokojenosti

## 5.6 Doporučení zaměstnanců pro zvýšení pracovní spokojenosti

- *Jaká doporučení mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení pracovní spokojenosti?*

Poslední výzkumná otázka zjišťuje názory zaměstnanců, které měli vyjádřit formou volných odpovědí v písemné podobě. Na otevřenou otázku: co byste doporučil(a) vedení organizace, aby udělalo pro zvýšení pracovní spokojenosti, odpovědělo pouze 46 zaměstnanců ZZS Zlín. Důvodem, proč neodpověděli všichni, může být nedostatek času, neochota se vyjadřovat k této problematice nebo obavy ze zveřejnění svého názoru.

Následující doporučení jsou stejná u všech pracovních kategorií. Nejpalčivějším problémem všech kategorií zaměstnanců je nízké finanční ohodnocení, které považují vzhledem k psychické i fyzické náročnosti práce, nárůstu výjezdů a zdravotnímu riziku za nedostatečné. Objevují se i názory na spravedlivé odměňování zaměstnanců dle skutečně odvedené práce, dle množství výjezdů i plnění pracovních povinností.

Další častou odpovědí je absence zaměstnaneckých nepeněžních výhod a to nejčastěji formou rehabilitací, masáží, plavenek, lázeňských pobytů.

K vyšší pracovní spokojenosti by přispělo zlepšení komunikace mezi vedoucími a zaměstnanci. Z postojů a chování nadřízených necítí zaměstnanci zájem či podporu. Dále mají zaměstnanci pocit, že nadřízení nepřistupují ke všem pracovníkům stejně spravedlivě, že jsou někteří pracovníci zvýhodňováni.

Další doporučení se týká lepší informovanosti v organizaci o aktuálních záležitostech. Zaměstnanci by uvítali opětovné zavedení ranních schůzek

Velmi častým doporučením z jiné oblasti je zvýšit četnost společných mimopracovních aktivit společenského, kulturního či sportovního charakteru.

Řidiči by uvítali obnovu vozového parku a pracovní oděvy z lepšího materiálu. Dále uvádí problematiku zajištění nemocných a starších pracovníků před důchodem, kteří už práci nezvládají.

Záchranáři by byli spokojenější, kdyby se snížila administrativa, v nemocnici zřídili centrální příjem pacientů, nakupovaly by se kvalitnější pomůcky a přístroje, zvýšil se počet pracovních oděvů. Také by uvítali možnost vystřídání ve službě po náročném výjezdu např. resuscitace nebo úmrtí dítěte.

Dispečerky by uvítaly příplatky za kontinuální psychickou zátěž, které jsou vystaveny po celou délku služby.

#### **Shrnutí doporučení pro zvýšení pracovní spokojenosti:**

- Zlepšení finančního ohodnocení, v závislosti na odvedené práci,
- zavedení zaměstnaneckých nepeněžních výhod,
- zlepšení komunikace mezi nadřízenými a zaměstnanci,
- zlepšení informovanosti zaměstnanců v organizaci.

### **5.7 Celkové shrnutí výsledků výzkumu**

➤ *Liší se míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe?*

Míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín se neliší u jednotlivých pracovních kategorií ani podle délky praxe. Statisticky bylo dokázáno, že neexistují rozdíly v mírách celkové pracovní spokojenosti. Hypotézy H1, H 2, H3, H4 nebyly potvrzeny.



- *Liší se míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktorech pracovní spokojenosti u jednotlivých pracovních kategorií a podle délky praxe?*

Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktorech pracovní spokojenosti se neliší u jednotlivých pracovních kategorií ani podle délky praxe v těchto faktorech: komunikace, profesní rozvoj, finanční ohodnocení, vztah k organizaci. Neexistují statisticky významné rozdíly v mírách spokojenosti u těchto faktorů. Znamená to, že hypotézy H 9, H 10, H 11, H 12, H 15, H 16, H 17, H 18 nebyly potvrzeny.

Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktorech pracovní spokojenosti se neliší podle délky praxe v těchto faktorech: vztah s nadřízeným, vedoucí pracovník, atributy práce. Nebyly potvrzeny tyto hypotézy H 8, H 14, H 20.

Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktorech pracovní spokojenosti se neliší u jednotlivých pracovních kategorií ve faktoru vztah se spolupracovníky. Hypotéza H 5 nebyla potvrzena, protože nebyly zjištěny statisticky významné rozdíly.

Míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín ve faktorech pracovní spokojenosti se liší u jednotlivých pracovních kategorií ve faktoru **vztah s nadřízeným, vedoucí pracovník a atributy práce**. V mírách spokojenosti byly zjištěny statisticky významné rozdíly, které dovolují potvrdit **H 7, 13, 19**.

Statisticky významné rozdíly byly zjištěny v mírách spokojenosti u faktoru **vztah se spolupracovníky**, tudíž se potvrdila i hypotéza **H 5**.

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*

Je potěšující, že většina pracovníků ZZS Zlín je ve své práci spokojena. 62% udává spíše spokojen a 16% rozhodně spokojen. Ani spokojen, ani nespokojen uvedlo 20% zaměstnanců, pouze 2% zaměstnanců jsou nespokojena.

- *Jaká je míra celkové pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích oblastech?*

V dílčích oblastech celkové pracovní spokojenosti je nejvyšší míra spokojenosti v oblasti: **zajímavost práce, délka pracovní doby, jistota zaměstnání a pracovní podmínky**.

Nejnižší míra spokojenosti byla zaznamenána v oblastech: **zaměstnanecké výhody, platové ohodnocení, informovanost o dění v organizaci**.

- *Jaká je míra pracovní spokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín v dílčích faktorech pracovní spokojenosti?*
- *Které z vybraných faktorů pracovní spokojenosti se nejvíce podílí na pracovní spokojenosti či nespokojenosti zaměstnanců ZZS Zlín?*

Na pracovní spokojenost zaměstnanců ZZS Zlín mají největší vliv tyto faktory: **vztah se spolupracovníky, profesní rozvoj a organizace práce.**

Naopak pracovní nespokojenost je sycena faktory: **vedoucí pracovník a finanční ohodnocení.**

- *Jaká doporučení mají zaměstnanci ZZS Zlín pro zvýšení pracovní spokojenosti?*

Z nejčastěji se vyskytujících odpovědí se ukázalo, že pro zvýšení pracovní spokojenosti zaměstnanců by bylo vhodné **zlepšit finanční ohodnocení** i v závislosti na vykonané práci a **zavést zaměstnanecké nepeněžní výhody**. Dále by pracovníci uvítali **zlepšení komunikace mezi nadřízenými a zaměstnanci** a také **zlepšení informovanosti zaměstnanců v organizaci.**

## ZÁVĚR

V této diplomové práci jsem se pokusila prostřednictvím empirického výzkumu zjistit míru pracovní spokojenosti u zaměstnanců Zdravotnické záchranné služby Zlín. Teoretická východiska jsem čerpala z citované literatury. Vzhledem k charakteru výzkumných otázek jsem zvolila kvantitativní pojetí výzkumu, výsledky byly zjišťovány pomocí dotazníku. Výsledky jsem zpracovávala pomocí popisné a induktivní statistiky. Jsem si vědoma, že při výzkumu pracovní spokojenosti by bylo vhodné využít ještě další výzkumnou metodu a to rozhovor. Na druhé straně je však třeba vzít v úvahu, že podobný výzkum dosud nebyl na záchranných službách realizován.

Předpokládám, že výsledky výzkumu předám vedení Zdravotnické záchranné služby Zlín, které by mohlo na zjištěné skutečnosti reagovat. Domnívám se, že výzkumy pracovní spokojenosti by se měly stát předmětem zájmu vedoucích pracovníků. Na pracovní spokojenosti závisí efektivnost práce celé záchranné služby. Práce mi umožnila srovnat mé subjektivní pohledy a názory na pracovní spokojenost s objektivními výsledky. Výzkum potvrzuje jistou souvislost s již realizovanými výzkumy pracovní spokojenosti u zdravotních sester v České republice.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- ARMSTRONG, MICHAEL. Řízení lidských zdrojů. Přeložil Josef KOUBEK. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1407-3
- BEDRNOVÁ, E., I. NOVÝ a kol. Psychologie a sociologie řízení. Vyd. 2. Praha: Management press, 2002. ISBN 80-7261-064-3
- BARTOŠOVÁ, H. *Vztah pracovní spokojenosti vzhledem k osobnostním charakteristikám*. Diplomová práce. Brno: Filozofická fakulta MU, 2012.
- BURIÁNEK, J., MALINA, A. Pracovní spokojenost zdravotních sester: Stabilizace a pracovní podmínky personálu. *Zdravotnictví v České republice*, 2009, č. 3.
- FRITZ, Hannelore. Spokojeně v zaměstnání. Přeložila Lucie SIMONOVÁ. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-113-1
- HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. Psychologický slovník. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-303-X.
- HAROKOVÁ, S., GURKOVÁ, E. Pracovní spokojenost sester. *Sestra*, 2012, roč. 22, č. 7-8, s. 33-34.
- KOCIÁNOVÁ, Renata. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.
- KOLLÁRIK, Teodor. Spokojnosť v práci. Bratislava: Práca vydavateľstvo a nakladateľstvo ROH, 1986. MDT 331.101.3, 74-029-86
- KOŠNAROVÁ, I. *Determinanty pracovní spokojenosti zdravotních sester*. Diplomová práce. Brno: Filozofická fakulta MU, 2006.
- MAŇASOVÁ, T. *Problematika pracovní spokojenosti sester v nemocničním prostředí*. Diplomová práce. Praha: 1. Lékařská fakulta UK, 2007.
- NAKLÁDALOVÁ, M, VÉVODA, J., IVANOVÁ, K., MAREČKOVÁ, J. Pracovní spokojenost všeobecných sester na lůžkových odděleních nemocnic. *Pracovní lékařství*, 2011, roč. 63, č. 1, s. 18-23.
- RŮŽICOVÁ, L. *Pracovní spokojenost zaměstnanců vybraného zdravotnického zařízení*. Diplomová práce. Ostrava: Filozofická fakulta OU, 2011.

ŠTIKAR, J.M. RYMEŠ, K. RIEGEL aj. HOSKOVEC. Psychologie ve světě práce. Univerzita Karlova v Praze: Nakladatelství Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5

ŠPÍŠKOVÁ, M. *Spokojenost s prací u zdravotních sester*. Diplomová práce. Olomouc: Filozofická fakulta UP, 2010.

TURECKIOVÁ, Michaela. Organizační chování. Praha: Universita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-66-2

URBAN, Jan. Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu. Praha: ASPI Publishing, 2003. ISBN 80-86395-46-4

VÉVODA, J., IVANOVÁ, K., NAKLÁDALOVÁ, M., MAREČKOVÁ, J. Pracovní spokojenost všeobecných sester. *Profese on-line*, 2010, roč. 3, č. 3, s. 207-220.

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí: Manuál pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců Spokojenost zaměstnanců. Dostupné z: [www.vupsv.cz/index.php?p=auditsite=default](http://www.vupsv.cz/index.php?p=auditsite=default).

Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje. Dostupné z: [www.zszlin.cz](http://www.zszlin.cz).

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

ARO Anesteziologicko resuscitační oddělení

RLP Rychlá lékařská pomoc

RZP Rychlá zdravotnická pomoc

RV Randevous systém

PNP Přednemocniční neodkladná péče

ZOS Zdravotnické operační středisko

IZS Integrovaný záchranný systém

**SEZNAM TABULEK**

- Tabulka 1 Pracovní kategorie
- Tabulka 7 Délka praxe
- Tabulka 8 Celková pracovní spokojenost
- Tabulka 9 Dílčí oblasti celkové spokojenosti
- Tabulka 10 Celková pracovní spokojenost – pracovní kategorie
- Tabulka 6 Celková pracovní spokojenost a délka praxe
- Tabulka 7 Komunikace a pracovní kategorie
- Tabulka 8 Komunikace a délka praxe
- Tabulka 9 Vztah se spolupracovníky a pracovní kategorie
- Tabulka 10 Vztah se spolupracovníky a délka praxe
- Tabulka 11 Nadřízený pracovník a pracovní kategorie
- Tabulka 12 Nadřízený pracovník a délka praxe
- Tabulka 13 Profesní rozvoj a pracovní kategorie
- Tabulka 14 Profesní rozvoj a délka praxe
- Tabulka 15 Finanční ohodnocení a pracovní kategorie
- Tabulka 16 Finanční ohodnocení a délka praxe
- Tabulka 17 Vedoucí pracovník a pracovní kategorie
- Tabulka 18 Vedoucí pracovník a délka praxe
- Tabulka 19 Vztah k organizaci a pracovní kategorie
- Tabulka 20 Vztah k organizaci a délka praxe
- Tabulka 21 Organizace práce a pracovní kategorie
- Tabulka 22 Organizace práce a délka praxe
- Tabulka 23 Atributy práce a pracovní kategorie
- Tabulka 24 Atributy práce a délka praxe
- Tabulka 25 Pracovní hypotézy

Tabulka 26 Faktory pracovní spokojenosti



**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1 Pracovní kategorie

Graf 2 Délka praxe

Graf 3 Celková pracovní spokojenost

Graf 4 Celková pracovní spokojenost

Graf 5 Pracovní podmínky

Graf 6 Pracovní zátěž

Graf 7 Délka pracovní doby

Graf 8 Organizace práce

Graf 9 Platové ohodnocení

Graf 10 Zaměstnanecké výhody

Graf 11 Možnosti dalšího vzdělávání

Graf 12 Zajímavost práce

Graf 13 Vztahy s přímým nadřízeným

Graf 14 2 Informovanost o dění v organizaci

Graf 15 Jistota zaměstnání

Graf 3 Komunikace na pracovišti

Graf 17 Mezilidské vztahy na pracovišti

Graf 18 Dílčí oblasti pracovní spokojenosti

Graf 19 Spokojenost pracovní kategorie

Graf 20 Spokojenost délka praxe

Graf 21 Komunikace a pracovní kategorie

Graf 22 Komunikace a délka praxe

Graf 23 Vztah se spolupracovníky a pracovní kategorie

Graf 24 Vztah se spolupracovníky délka praxe

Graf 25 Vztah s nadřízeným a pracovní kategorie

Graf 26 Vztah s nadřízeným a délka praxe

Graf 27 Profesní rozvoj pracovní kategorie

Graf 28 Profesní rozvoj a délka praxe

Graf 29 Finanční ohodnocení pracovní kategorie

Graf 30 Finanční ohodnocení délka praxe

Graf 31 Vedoucí pracovník pracovní kategorie

Graf 32 Vedoucí pracovník délka praxe

Graf 33 Vztah k organizaci, pracovní kategorie

Graf 34 Vztah k organizaci, délka praxe

Graf 35 Organizace práce pracovní kategorie

Graf 36 Organizace práce a délka praxe

Graf 37 Atributy práce a pracovní kategorie

Graf 38 Atributy práce a délka praxe

Graf 39 Faktory pracovní spokojenosti

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA P II: STATISTICKÉ TESTY

PŘÍLOHA P III: VOLNÉ ODPOVĚDI RESPONDENTŮ

## PŘÍLOHA I:

Milí kolegové,

v rámci ukončování studia na Fakultě humanitních studií UTB ve Zlíně vypracovávám diplomovou práci na téma: *Faktory ovlivňující pracovní spokojenost zaměstnanců ZZS Zlín*.

**Ráda bych vás proto požádala o laskavé vyplnění tohoto dotazníku.**

Dotazník je anonymní.

Zakroužkujte, prosím, pouze jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak. Pokud je požadována volná odpověď, formulujte ji stručně, ale výstižně.

Irena Vladyková, ZZS Zlín

### 1. Pracovní kategorie:

- Zdravotnický záchranář
- Řidič záchranář
- Dispečer operačního střediska

### 2. Délka praxe:

- Do 5 let
- 6 – 10 let
- 11 let a více

### 3. Když zvážíte všechny okolnosti, jak jste celkově spokojen(a) se svou prací?

Vyberte jen jednu možnost

Rozhodně spokojen(a)	1
Spíše spokojen(a)	2
Ani spokojen(a), ani nespokojen(a)	3
Spíše nespokojen(a)	4
Rozhodně nespokojen(a)	5

### 4. Jak jste spokojen(a) s následujícími okolnostmi Vaší práce?

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku

	Rozhodně spokojen(a)	Spíše spokojen(a)	Ani spokojen(a), ani ne-	Spíše nespokojen(a)	Rozhodně nespokojen(a)
a) Pracovní podmínky (světlo, teplo, hluk aj.)	1	2	3	4	5
b) Pracovní zátěž (množství práce)	1	2	3	4	5
c) Délka pracovní doby	1	2	3	4	5
d) Organizace práce	1	2	3	4	5
e) Platové ohodnocení	1	2	3	4	5
f) Zaměstnanecké výhody (příspěvek na stravu, penzijní připojištění aj.)	1	2	3	4	5
g) Možnosti dalšího vzdělávání, rozšiřování kvalifikace	1	2	3	4	5
h) Zajímavost práce	1	2	3	4	5
i) Vztahy s přímým nadřízeným	1	2	3	4	5
j) Informovanost o dění v organizaci	1	2	3	4	5
k) Jistota zaměstnání	1	2	3	4	5
l) Komunikace na pracovišti	1	2	3	4	5
m) Mezilidské vztahy na pracovišti	1	2	3	4	5

**5. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se komunikace na pracovišti?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
a) V organizaci funguje dobrý systém informování zaměstnanců o aktuálních záležitostech	1	2	3	4	5
b) Se spolupracovníky si vyměňují informace, které mi	1	2	3	4	5

pomáhají při práci					
--------------------	--	--	--	--	--

**6. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se interpersonálních vztahů na pracovišti?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
a) Moji spolupracovníci jsou ochotni mi v případě potřeby pomoci při práci	1	2	3	4	5
b) S kolegy dokážeme spolupracovat a odvést požadovanou práci.	1	2	3	4	5
c) V případě potřeby se na svého vedoucího mohu kdykoliv obrátit	1	2	3	4	5
d) Většina lidí má s přímým nadřízeným dobré vztahy	1	2	3	4	5

**7. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se profesního rozvoje?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
a) Zaměstnavatel nabízí dostatek příležitostí ke školení a vzdělávání svých pracovníků	1	2	3	4	5
b) Školení nabízená zaměstnavatelem jsou pro mě užitečná	1	2	3	4	5

**8. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se finančního ohodnocení?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše ne-souhlasím	Rozhodně nesouhla-
a) Vím jakým způsobem je stanoveno mé platové ohodnocení	1	2	3	4	5
b) V naší organizaci je platové ohodnocení přiměřené odvedené práci	1	2	3	4	5

**9. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se vedoucího pracovníka?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše ne-souhlasím	Rozhodně nesouhla-
a) Nadřízený vytváří prostor, aby se zaměstnanci mohli vyjádřit ke své práci	1	2	3	4	5
b) Nadřízený jedná se zaměstnanci spravedlivě	1	2	3	4	5
c) Nadřízený dovede ocenit názory a nápady pracovníků a využívá jich	1	2	3	4	5

**10. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se vztahu k organizaci?**

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani nesou-	Spíše ne-souhlasím	Rozhodně nesouhla-
a) Naše organizace jedná se svými zaměstnanci s respektem a úctou bez ohledu na jejich pozici	1	2	3	4	5
b) V organizaci jsou dodržovány zákony a předpisy ve vztahu k zaměstnancům	1	2	3	4	5
c) Naši organizaci bych doporučil(a) jako dobrého zaměstnavatele	1	2	3	4	5

d) Jsem hrdý(á) na to, že pracuji v naší organizaci	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

### 11. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se organizace práce?

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
a) Mám jasně stanovené pracovní úkoly (harmonogram práce)	1	2	3	4	5
b) Mám jasně stanovené pracovní kompetence	1	2	3	4	5
c) Mám k dispozici kvalitní prostředky (vozidlo, přístroje, nástroje, pomůcky) potřebné pro řádný výkon mé práce	1	2	3	4	5

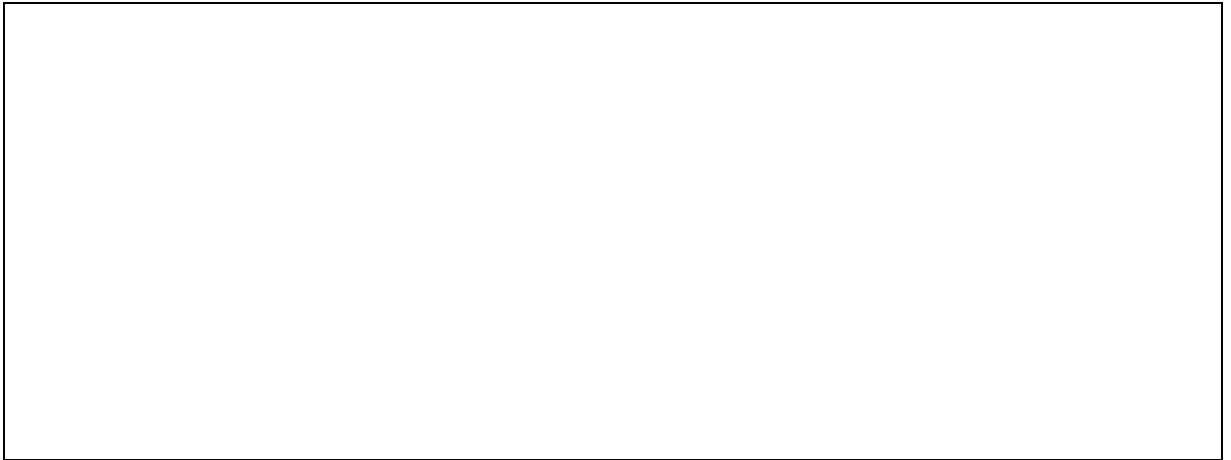
### 12. Vyjádřete míru souhlasu s následujícími výroky týkající se Vaší práce?

Zakroužkujte příslušnou odpověď v každém řádku.

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Ani souhlas ani	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
a) Moje práce je fyzicky náročná	1	2	3	4	5
b) Moje práce je psychicky náročná	1	2	3	4	5
c) Moje práce přináší zdravotní rizika	1	2	3	4	5
d) Na bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků je kladen velký důraz	1	2	3	4	5



**13. Co byste doporučil(a) vedení organizace, aby udělalo pro zvýšení pracovní spokojenosti svých zaměstnanců.**

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their recommendations for improving employee satisfaction.

PŘÍLOHA II: Statistické testy

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
úroveň celkové spokojenosti: =mean(v5:v17)	81	0,070648	p > ,20	p > ,20	0,990177	0,800000

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor komunikace: =mean(v18:v19)	81	0,249930	p < ,01	p < ,01	0,853802	0,000000

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor vztah se spolupracovníky: =mean(v20:v21)	81	0,251934	p < ,01	p < ,01	0,820225	0,000000

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor vztah s nadřízeným: =mean(v22:v23)	81	0,148110	p < ,10	p < ,01	0,947664	0,002354

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor profesní rozvoj: =mean(v25:v26)	81	0,21589	p < ,01	p < ,01	0,85737	0,00000

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor finanční ohodnocení: =mean(v27:v28)	81	0,182788	p < ,01	p < ,01	0,943668	0,001406

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor vedoucí pracovník: =mean(v29:v31)	81	0,14240	p < ,10	p < ,01	0,961197	0,01499

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor vztah k organizaci: =mean(v32:v35)	81	0,123387	p < ,20	p < ,01	0,95183	0,004092

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor organizace práce: =mean(v36:v38)	81	0,155383	p < ,05	p < ,01	0,950088	0,003241

Proměnná	Testy normality					
	N	max D	K-S p	Lilliefors p	W	p
Faktor aspekty práce: =mean(v39:v42)	81	0,169141	p < ,05	p < ,01	0,955753	0,006982

**Volné odpovědi respondentů na otázku: co byste doporučil(a) vedení organizace, aby udělalo pro zvýšení pracovní spokojenosti svých zaměstnanců.**

**Zdravotnický záchranář**

- 1) Lepší komunikace, nevytvářet vypjaté situace mezi zaměstnanci (informační šum).
- 2) Zvýšit platy řidičů.
- 3) Zlepšení komunikace mezi vedením a zaměstnanci, zvýšení činnosti společenských aktivit mezi zaměstnanci.
- 4) Lepší komunikace s podřízenými (profesionalita, více informovat o změnách), spravedlnost mezi jednotlivými pracovníky (nepreferovat své favority), lepší spolupráce mezi jednotlivými úseky organizace (dispečink – výjezdové posádky), rozlišení ve finanční odměně stanovišť a pracovníků na vytěžovanějších pracovištích, finanční rozlišení pracujících od zahálejších.
- 5) Jednoznačně dlouhodobé vzdělávání vedoucích zaměstnanců v řízení lidských zdrojů a v komunikačních dovednostech, vedoucí pracovníky vybírat na základě regulérního výběrového řízení.
- 6) Lepší platové ohodnocení.
- 7) Komunikovat, komunikovat, komunikovat
- 8) Více se zaměřit na mimopracovní výhody (relaxační, kulturní, sportovní ...), po náročném výjezdu (úmrť dítěte, kpcr dítěte) možnost střídání ve službě.
- 9) Informovanost od vedoucích pracovníků v osobním kontaktu (ranní schůzky)
- 10) Zlepšit finanční ohodnocení, vzhledem k psychickému a zdravotnímu riziku a nárůstu práce je ohodnocení neadekvátní
- 11) Komunikace, motivace, platové ohodnocení
- 12) Konečně dotáhnout problém urgentního příjmu centrálně, máme zbytečnou administrativu – čas pro její vyplnění bychom mohli věnovat pacientovi.
- 13) Nadřízení nepřístupují ke všem stejně, preferují určité skupiny lidí, které zvýhodňují
- 14) Nefunguje komunikace mezi vedením a pracovníky a tím pádem nejsme informováni o aktuálních věcech, dříve bývaly každý den ranní schůzky, kde jsme se dozvěděli co je nového, co se událo na službě, co nefunguje atp., nakupují se nekvalitní věci, které mají krátkou životnost a špatně se s nimi pracuje (teploměry, EKG šňůry, tonometry, fonendoskopy, oxymetry.....)
- 15) Lepší materiál oblečení
- 16) V první řadě změnit kraj
- 17) Zlepšit platové ohodnocení

## Řidič záchranář

- 1) Zlepšení komunikace na pracovišti – nadřízený – podřízený, ke všem rovný přístup ze strany vedení (ne zvýhodňování jen určitých osob)
- 2) Lepší platové ohodnocení
- 3) Lepší komunikace se zaměstnanci, ne jejich ignorování mnohými vedoucími, řešení a nezájem vedení o to s čím se v práci setkáváme a potýkáme – problémové a psychicky náročné výjezdy, v této organizaci nefunguje komunikace, ale pouze direktiva
- 4) Malé zamyšlení nad platy řidičů...
- 5) Lepší komunikace
- 6) Peníze
- 7) Aby se vedení v případě problému, který vznikne, i když pracovník dodržuje nařízení zaměstnavatele, za své zaměstnance postavilo, místo toho, aby ho ještě víc potápělo a nechávalo ho ve všem vymáchat samotného!!! A výplata, která nestačí ani na splácení 1+1 ve Zlíně a nutí si hledat téměř všechny řidiče druhou práci taky nebude vytvářet spokojené zaměstnance.
- 8) Přehodnotit svůj postoj a chování vůči zaměstnancům.
- 9) Vyšší platové ohodnocení
- 10) Vyšší plat
- 11) Platy řidičů jsou nízké
- 12) Zlepšit komunikaci mezi vedením a zaměstnanci, navýšit platy řidičům, protože si myslím, že nejsou dobře finančně ohodnoceni vzhledem ke své pracovní zodpovědnosti a kvalifikaci
- 13) Zvýšit platové ohodnocení
- 14) Pro dispečink více pohybu, pro vedení kurz jednání s podřízenými, pro výjezdové více společných akcí, které stmelují se sportovním zaměřením – pinponk, fotbal, sebeobrana, kola, posilovna
- 15) Zaměstnavatel by mohl přispívat na nějaké formy rehabilitace pro pracovníky (plavání, masáže apod.)
- 16) Zavedení zaměstnaneckých výhod – plavanky, rehabilitace
- 17) Objektivní přístup ke všem stejně, více komunikace ze strany nadřízených
- 18) Lepší podmínky na relaxaci po práci (lázně, relaxačně vzdělávací pobyty, kulturní akce, sportovní akce, masáže), zlepšení platových tarifů, zabezpečení zaměstnanců ve vyšším věku předdůchodem, pokud se už necítí vykonávat svoji práci
- 19) Úcta k zaměstnanci
- 20) Lepší komunikace od vedení, lepší platové ohodnocení, novější vozový park + ošacení
- 21) Komunikace s vedením vážně - lepší přístup, každodenní schůze ráno, lepší platové podmínky, pohotovost na pracovišti, ne na telefonu!
- 22) Vedoucí by měli přistupovat ke všem stejně
- 23) Vozový park je starý, neobměňuje se, sanity, které mají najety přes 200 tisíc km jsou nespolehlivé, poruchové, do oprav se vrážejí velké peníze

24) Začali si dělat lepší úsudek na lidi, přemýšleli co pravda je a co jim někdo podsouvá, hledali v lidech pozitiva a jejich skryté rezervy, někteří se odnaučili vulgárnímu vyjadřování, zamýšleli se nad dobrou prací.

### **Dispečer operačního střediska**

- 1) Vycházet z potřeb zaměstnanců
- 2) Odpovídající platové ohodnocení vzhledem k náročnosti práce, týdenní lázně na zotavenou, častější příspěvek na vitamínové preparáty, příplatek za kontinuální psychickou zátěž (člen výjezdové skupiny si může odpočinout, ale dispečer se to bohužel nestane!!!)
- 3) Příspěvek na relaxaci
- 4) Úprava platů směrem nahoru, relaxační lázně na zotavenou nebo masáže

Neschopnost komunikace a tolerance