



Всеукраїнська  
Мережа  
ЛЖВ



All-Ukrainian  
Network of  
PLWH

**Опитування працівників  
державних установ,  
які надають послуги населенню**



## Метод

**Стандартизоване інтерв'ю методом face-to-face.**  
Пілотажні анонімні інтерв'ю.

## Місце проведення

Центр надання адміністративних послуг  
Львівської міської ради.

## Вибірка

Опитано 10 працівників – адміністраторів ЦНАП.



## Категорії оцінки

- Місія та цілі організації
- Цілі та зміст роботи. Робочі процедури
- Умови праці
- Оцінка ефективності роботи та мотивація
- Комунікації з колегами та дотичними установами



## Категорії оцінки

- Оцінка психологічної атмосфери в організації  
(А.Ф. Фідпер)
- Визначення індексу групової згуртованості  
(К.Е. Сішор)
- Методика “Структура мотивів трудової діяльності”  
(Т.Л. Бадосєв)
- Експрес-діагностика стресогенних факторів  
(І.Д. Ладанов, В.А. Уразаєва)
- Діагностика професійного вигорання  
(К. Маслач, С. Джексон, адаптація Н.Є. Водоп’янової)



Проект «Покращення якості адміністративних послуг медичної і соціальної сфери в обраних регіонах України», що впроваджується ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» за підтримки Європейського Союзу

Всеукраїнська Мережа ЛЖВ



All-Ukrainian Network of PLWH

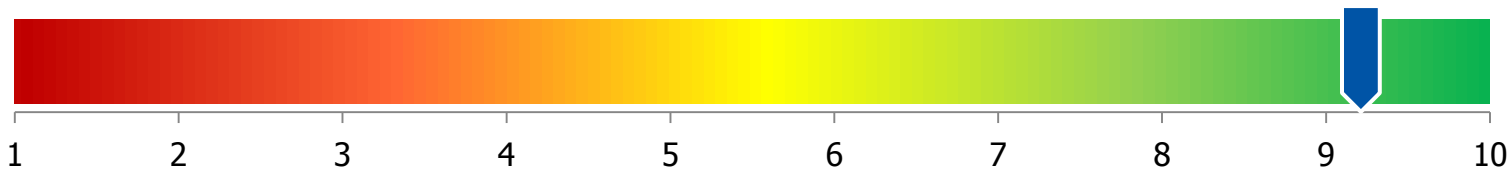
# Опитування працівників державних установ, які надають послуги населенню

## Результати оцінки

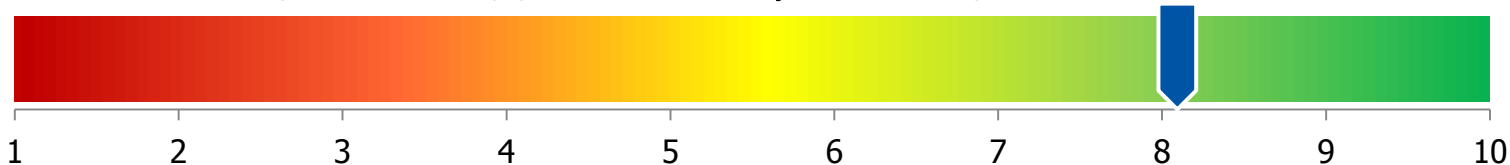


# Місія та цілі організації

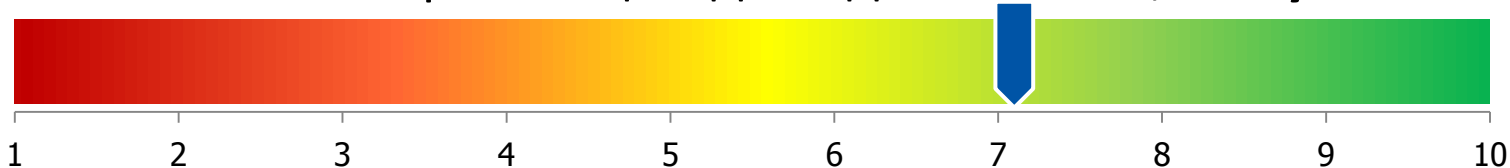
Наскільки **мета** діяльності організації є зрозумілою?



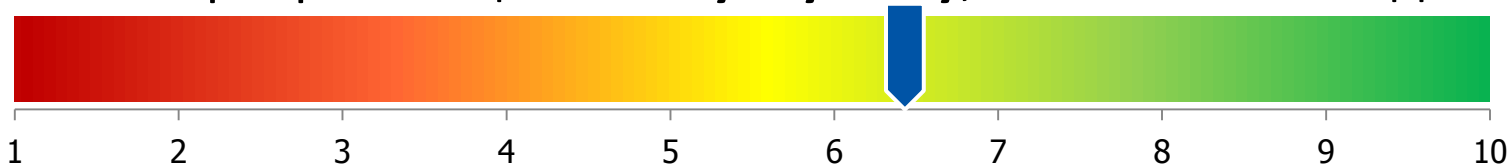
Наскільки ця **мета**, ідея, місія організації є **близькою**?



Наскільки **мета** організації відповідає запитам, **очікуванням клієнтів**?



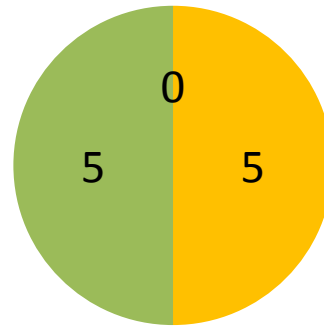
В якій мірі організація **виконує ту мету**, яка на неї покладена?





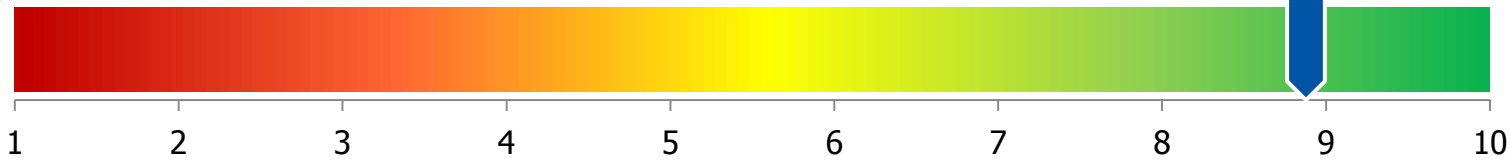
# Зміст роботи. Робочі процедури

Чи проходять регулярні зустрічі щодо **планування діяльності**?

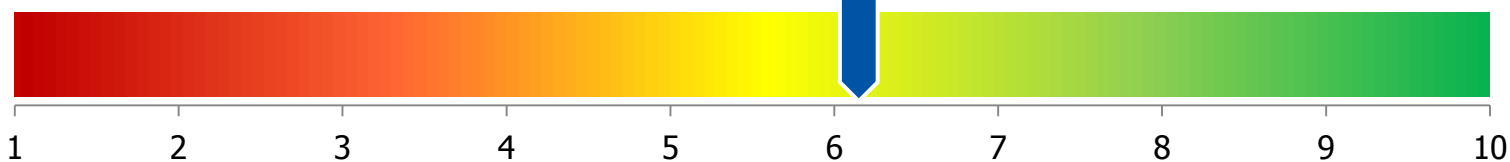


- Не проходять
- Проходять нерегулярно
- Проходять регулярно

Наскільки **функціональні обов'язки, завдання є зрозумілими**?



Наскільки **процедури** за якими виконується робота є **ефективними**?



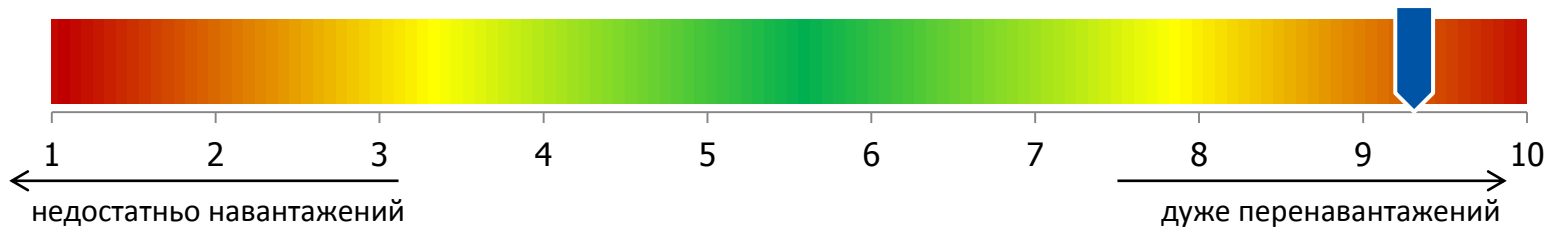
Наскільки **подобається** та робота, яка виконується?



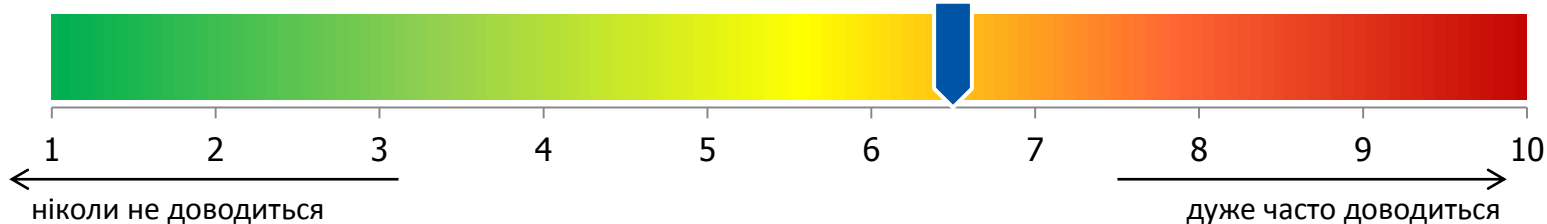


# Робоче навантаження

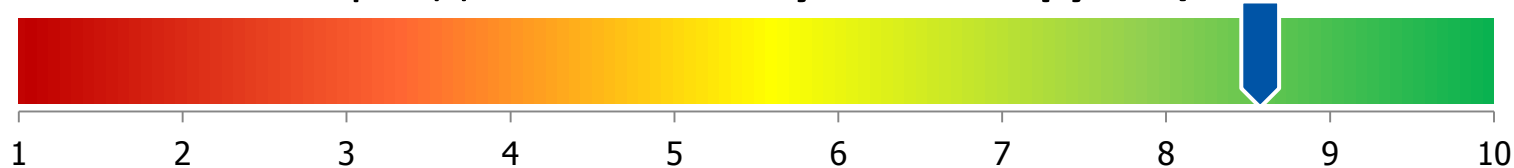
## Оцініть робоче навантаження



## Наскільки часто доводиться виконувати **додаткові завдання**?



## Чи в повній мірі вдається виконувати **всі функціональні обов'язки**?

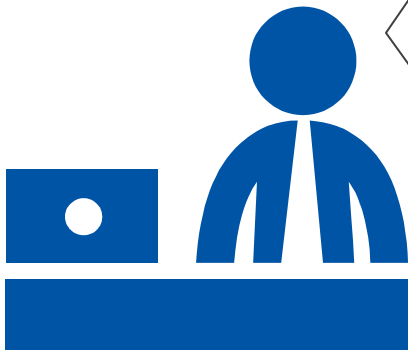
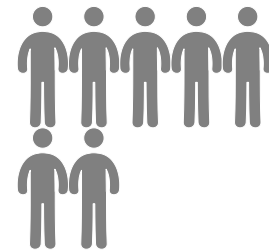
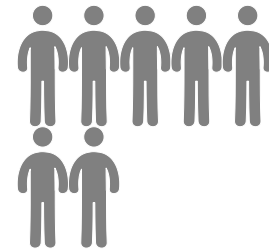
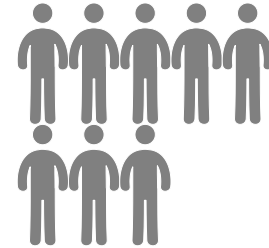






# Цілі та зміст роботи. Робочі процедури

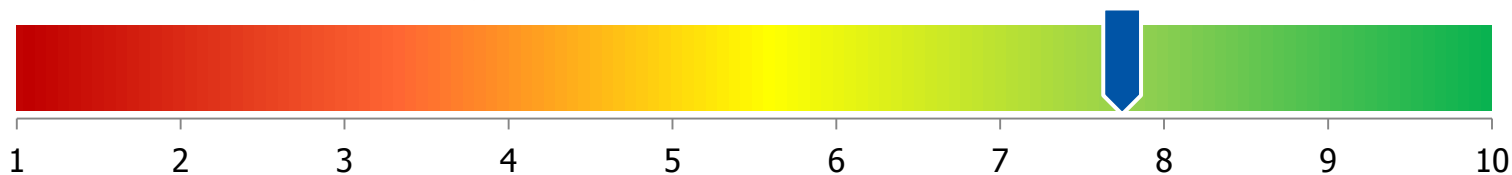
- Збільшити штат працівників
- Спрощення процедури надання послуг для мінімуму витрат часу, підвищення доступності, зручності отримання інформації і послуг
- Розмежувати функціонал працівників



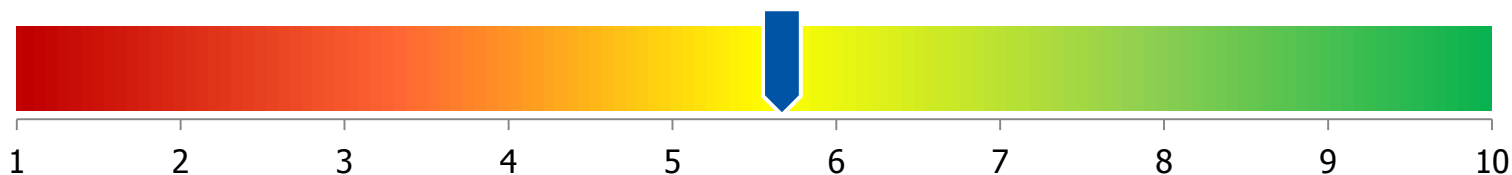


# Умови праці

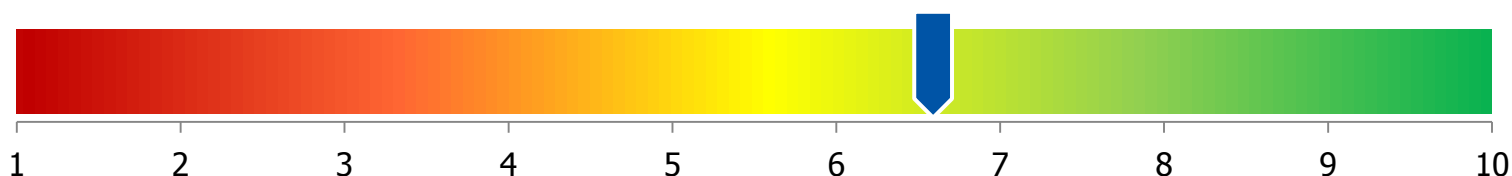
Наскільки влаштовує **робочий графік?**



Наскільки задоволені **комфортністю робочого місця?**

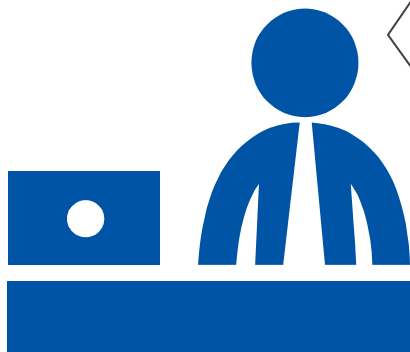


Наскільки влаштовує **матеріально-технічне забезпечення?**

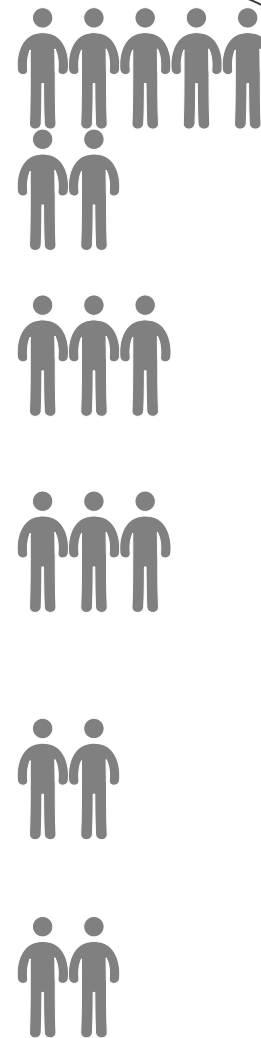




# Умови праці



- **Мале приміщення/ немає постійного робочого місця**
- **Потрібна нова техніка (комп'ютер, клавіатура тощо)**
- **Покращити графік роботи / зробити технічні перерви**
- **Покращити робота системи документообігу/ баз даних**
- **Потрібен швидкісний Інтернет**



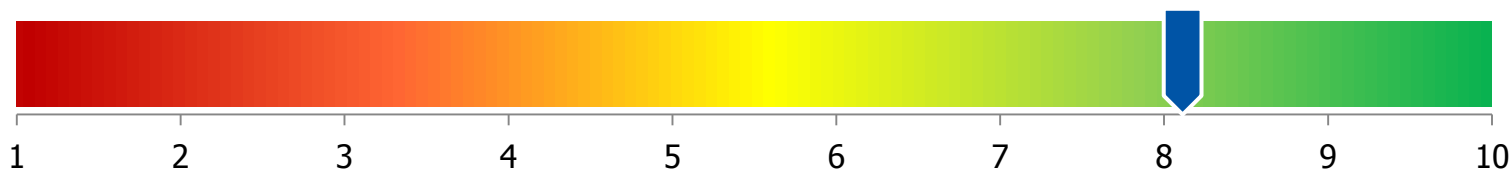


# Оцінка ефективності роботи

Чи отримуєте регулярну оцінку роботи від керівництва?





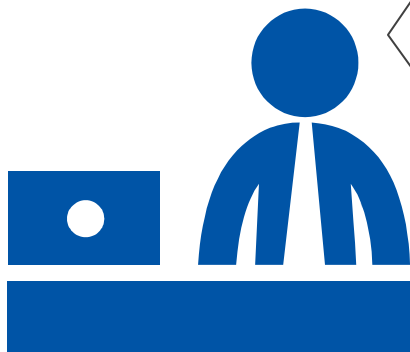
Наскільки об'єктивною вважаєте оцінку роботи?





# Оцінка ефективності роботи

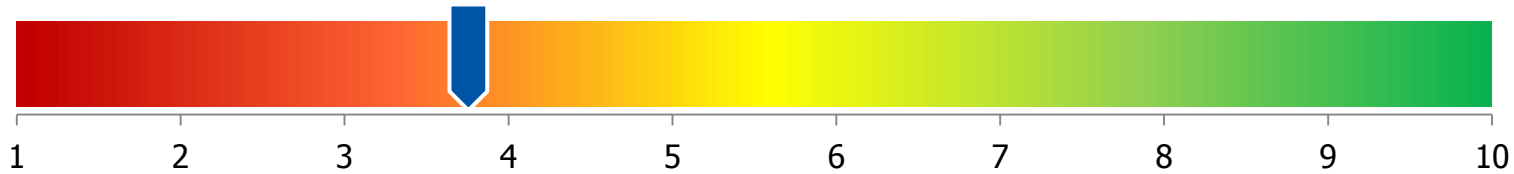
- Потрібно вести фактичну статистику та розділити додаткові функції порівню між працівниками. Коли навантаження буде однаковим можна визначати - хто справляється краще, а хто гірше 
- Оцінки дуже суб'єктивні, об'єктивності досягти неможливо 



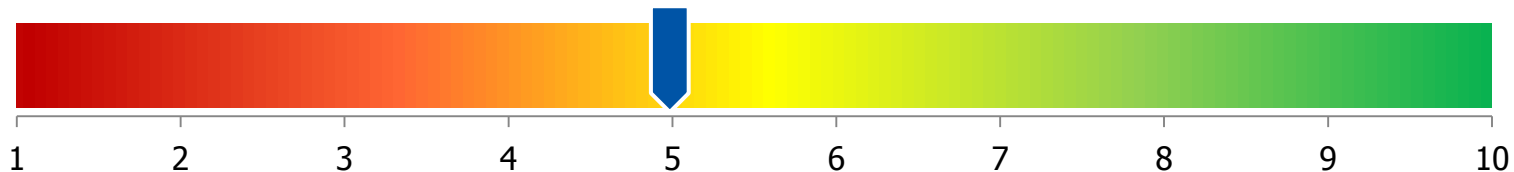


# Мотивація

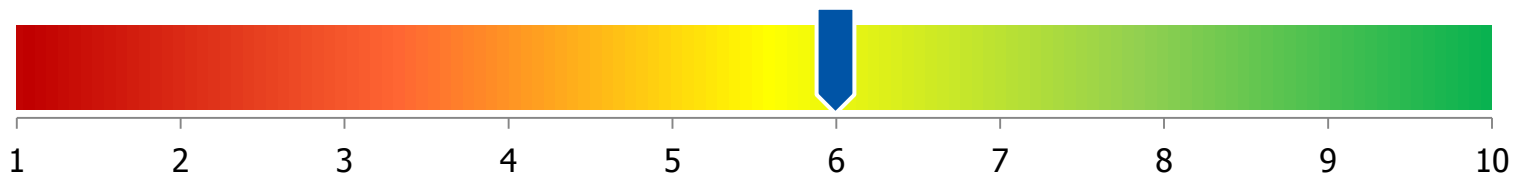
Наскільки задоволені рівнем заробітної плати?



Оцініть перспективи кар'єрного росту?



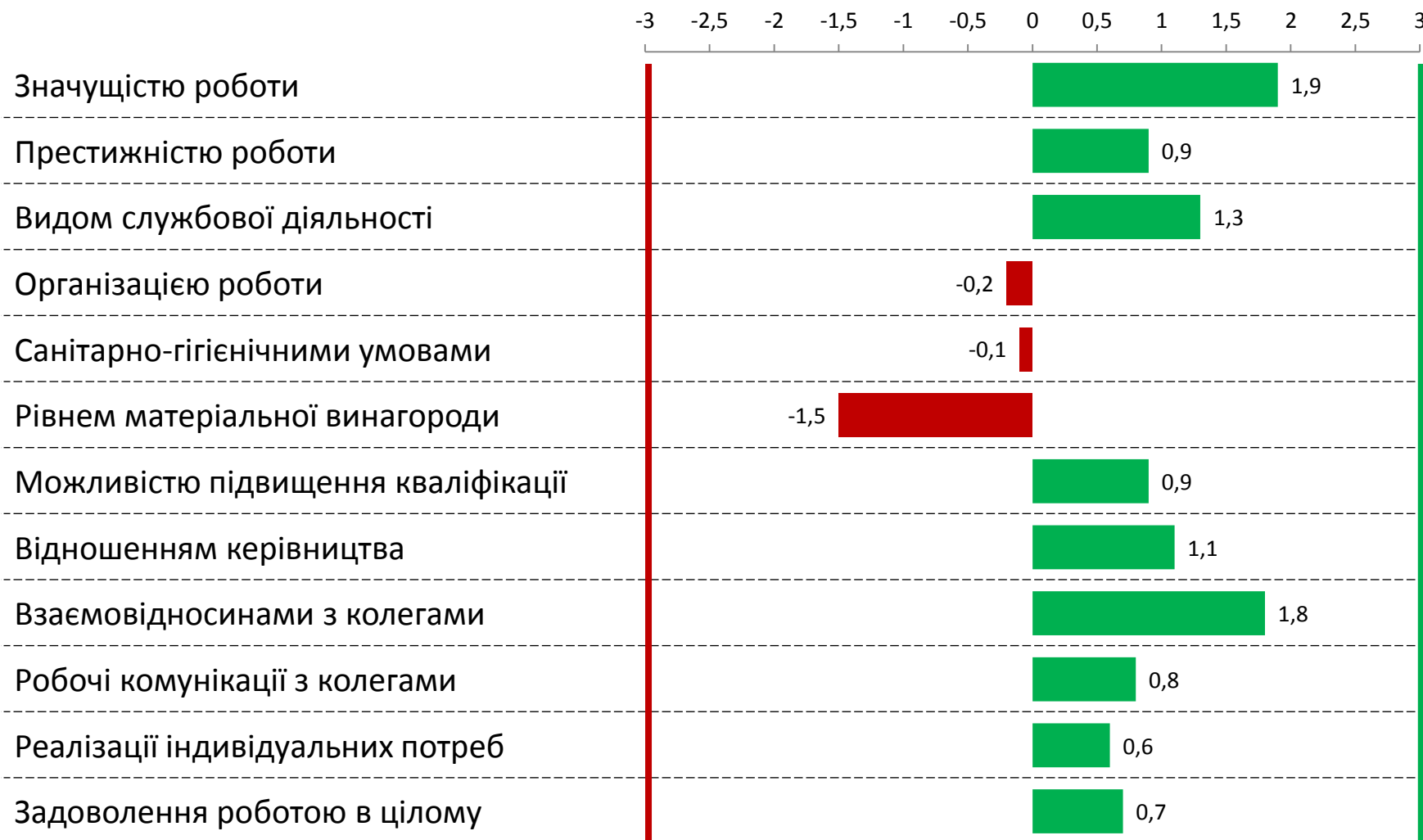
Наскільки задоволені можливістю професійного розвитку?





# Структура мотивів трудової діяльності

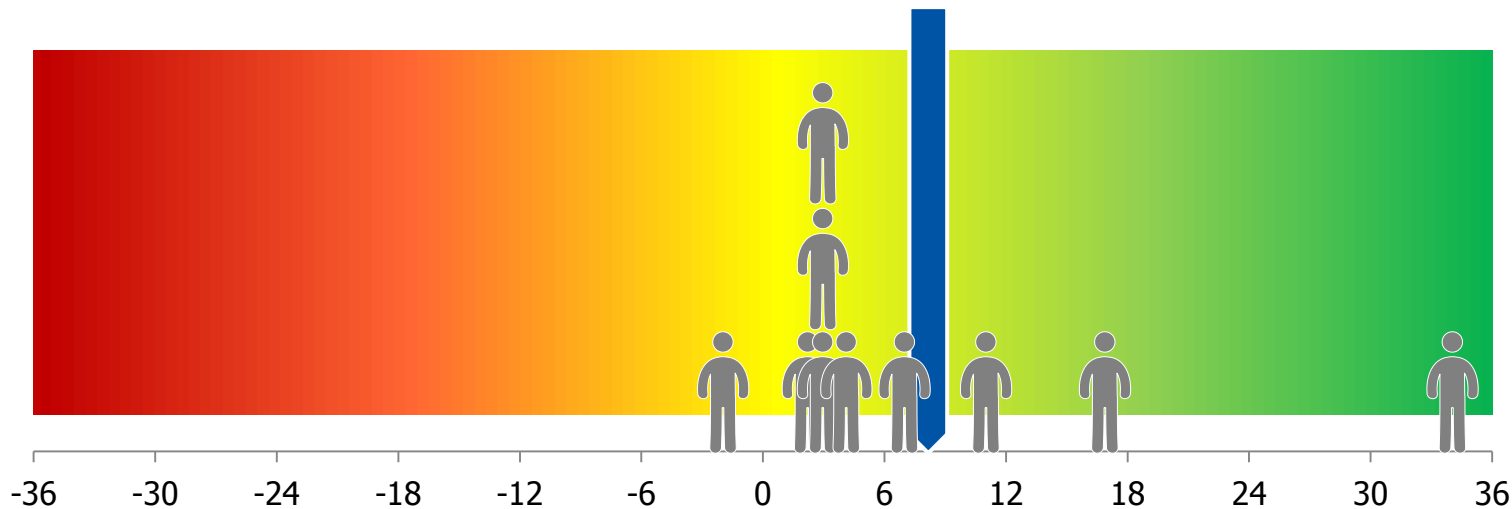
Наскільки задоволені наступними аспектами роботи?





# Структура мотивів трудової діяльності

## Загальний рівень вмотивованості працівників

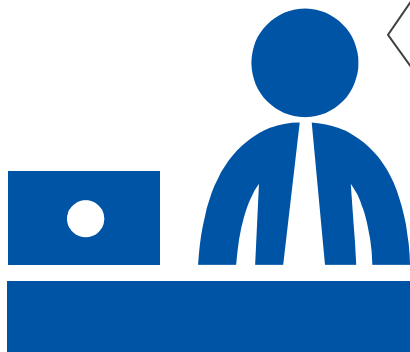
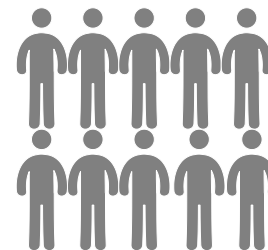






# Мотивація

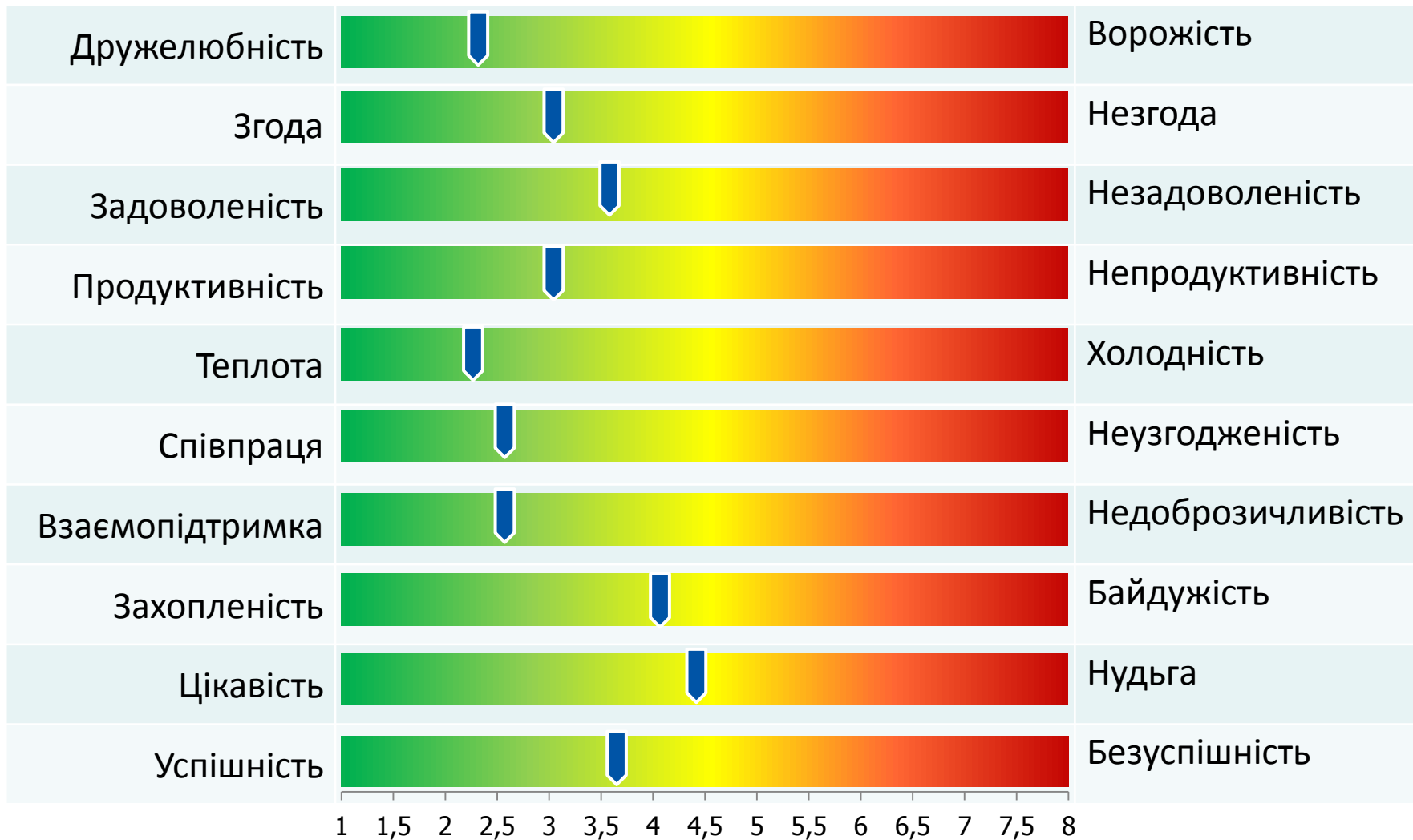
- Підвищення рівня заробітної платні
- Продовження проведення навчання
- Організація корпоративних заходів, спільного відпочинку з колективом



*«Хотілося б отримувати більшу зарплату, оскільки людина, яка не хвилюється за що прожити весь місяць і як відпочити і що їсти – працює краще»*

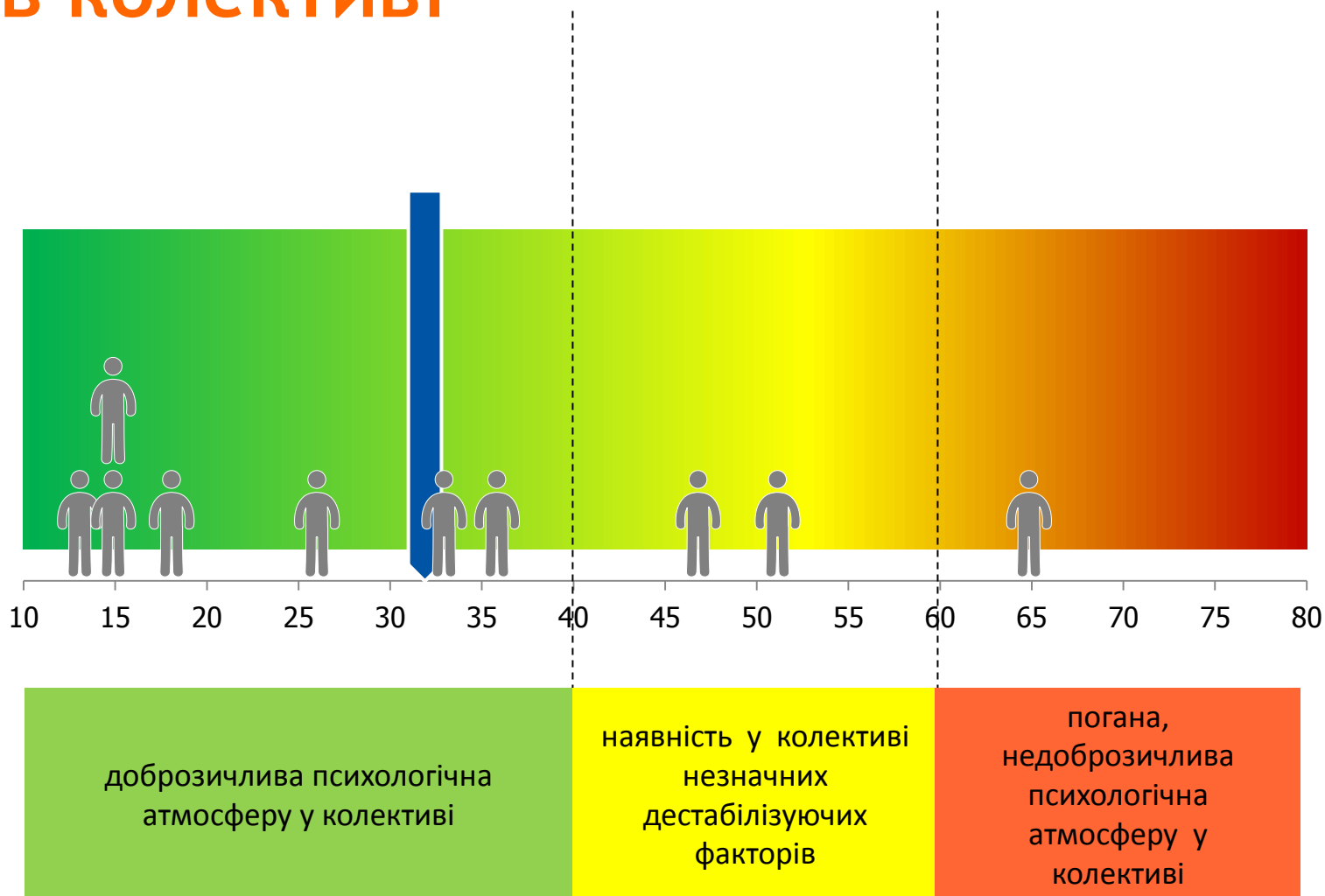


# Оцінка психологічної атмосфери в колективі





# Оцінка психологічної атмосфери в колективі

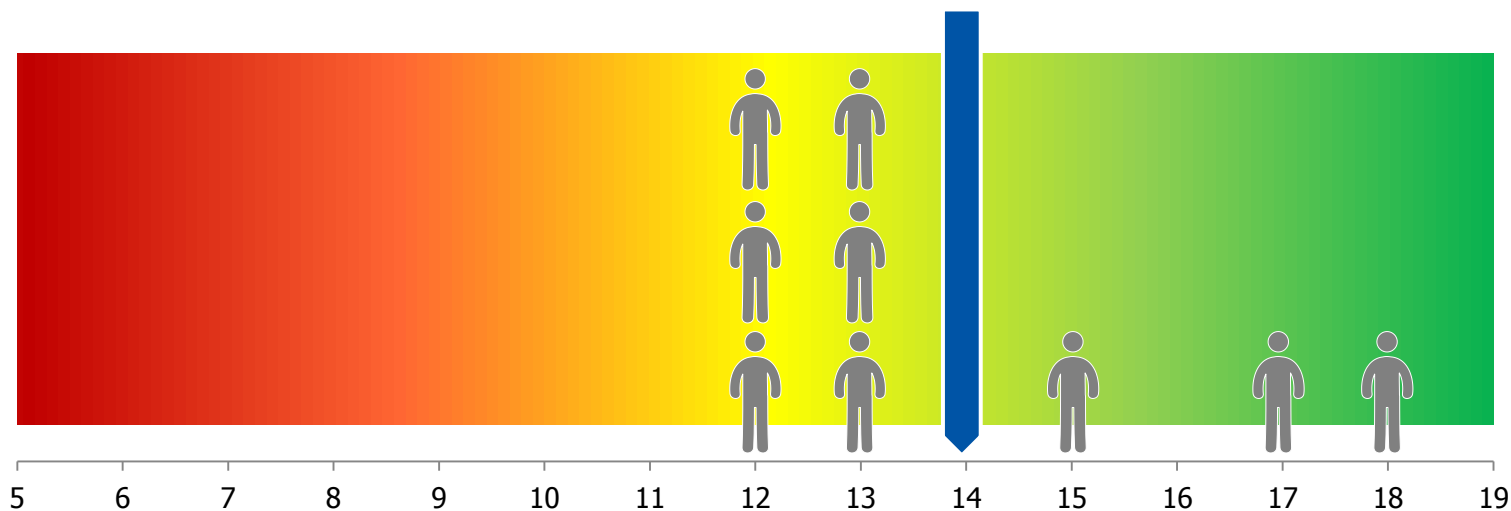




# Рівень групової згуртованості

**Групова згуртованість** – показник, що вказує на ступінь інтеграції групи, її згуртованість в єдине ціле.

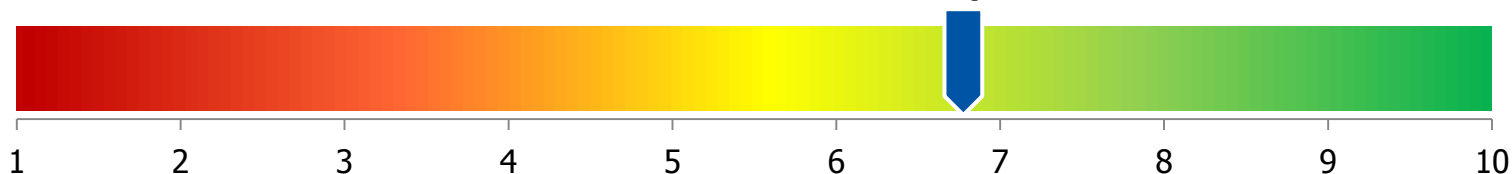
- Як би Ви оцінили свою приналежність до колективу?
- Перейшли б Ви до іншого колективу, якби трапилася така нагода?
- Які взаємовідносини між членами Вашого колективу?
- Які у Вас взаємовідносини з керівництвом?
- Яке відношення до роботи у Вашому колективі?



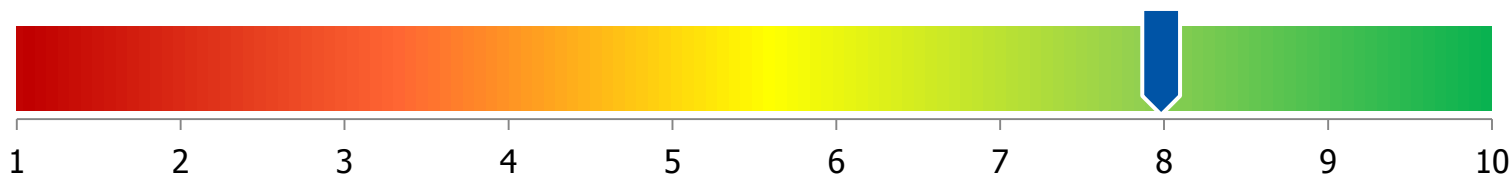


# Комунікації з колегами та дотичними установами

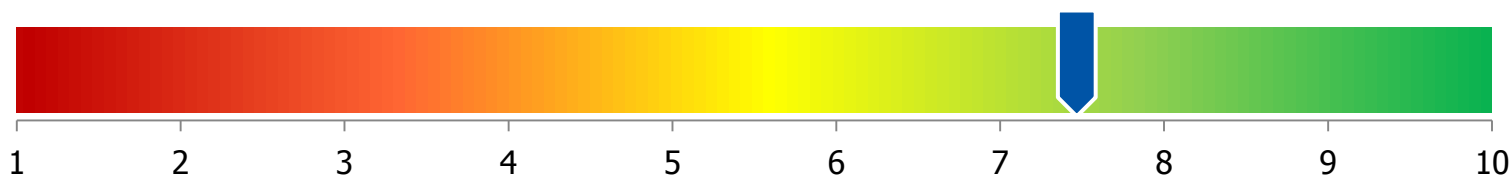
Чи задоволені системою взаємодії з керівництвом?



Чи задоволені робочими стосунками з колегами по роботі?



Чи задоволені робочими стосунками з колегами з інших установ?



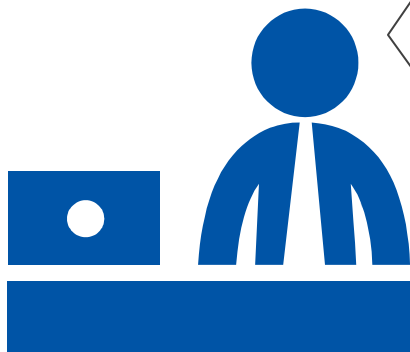


# Комунікації

- Щоб керівництво більше цікавилось проблемами кожного працівника
- Більше взаємоповаги від колег, не перекладати свою роботу на іншого
- Покращити ставлення дотичних установ до ЦНАПу



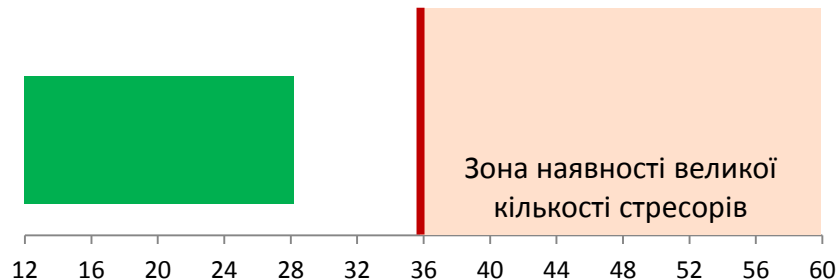
*«Хотілося б отримати прямий доступ до партнерських установ, підняти значущість ЦНАПу у їхніх очах, щоб вони зрозуміли, що ми працюємо для людей, а не для того, щоб забрати їхню роботу»*





# Діагностика стресогенних факторів

## Загальний рівень стресу

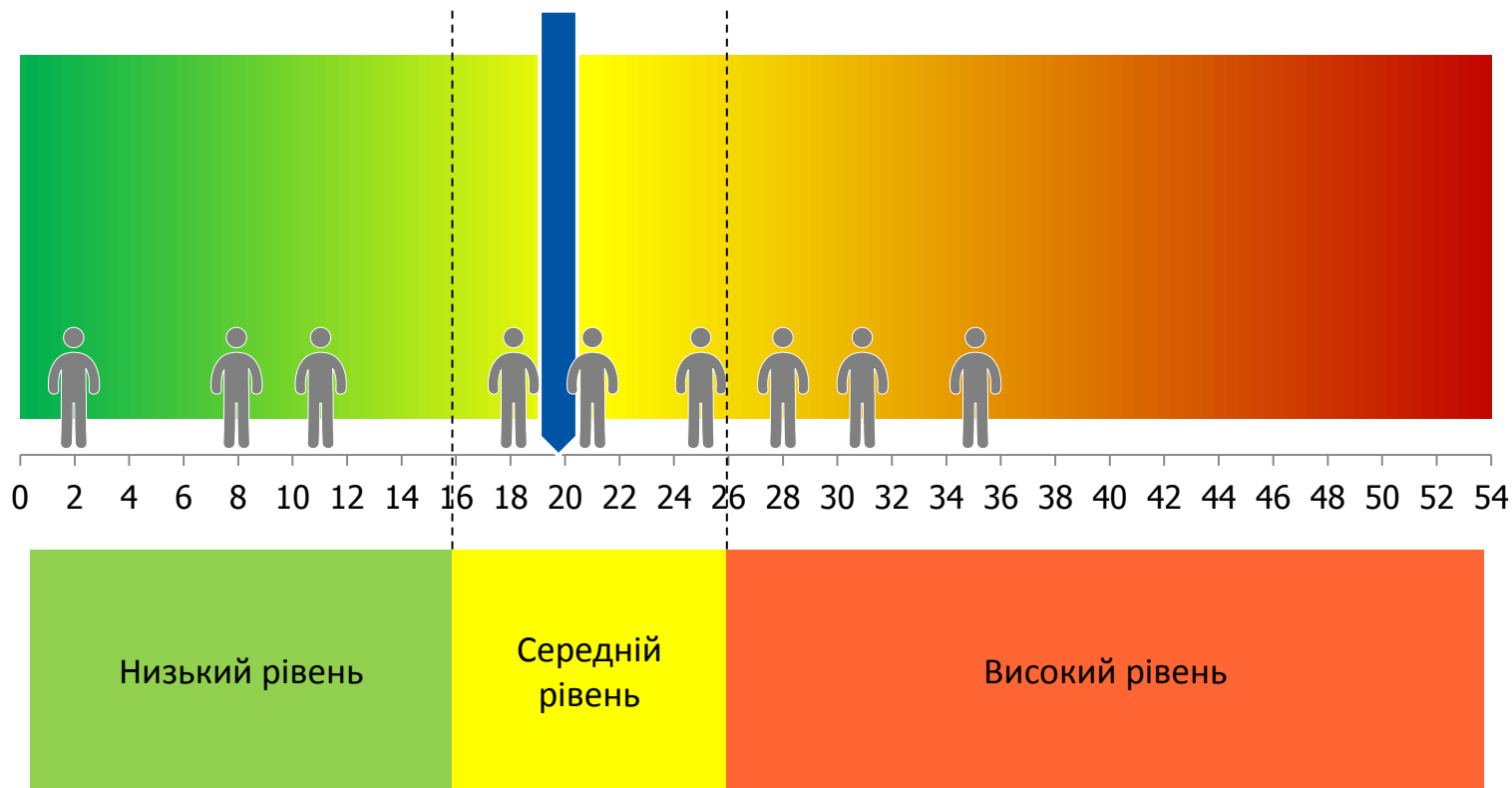




# Діагностика професійного вигорання

## Емоціональне виснаження

Відображається у зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні





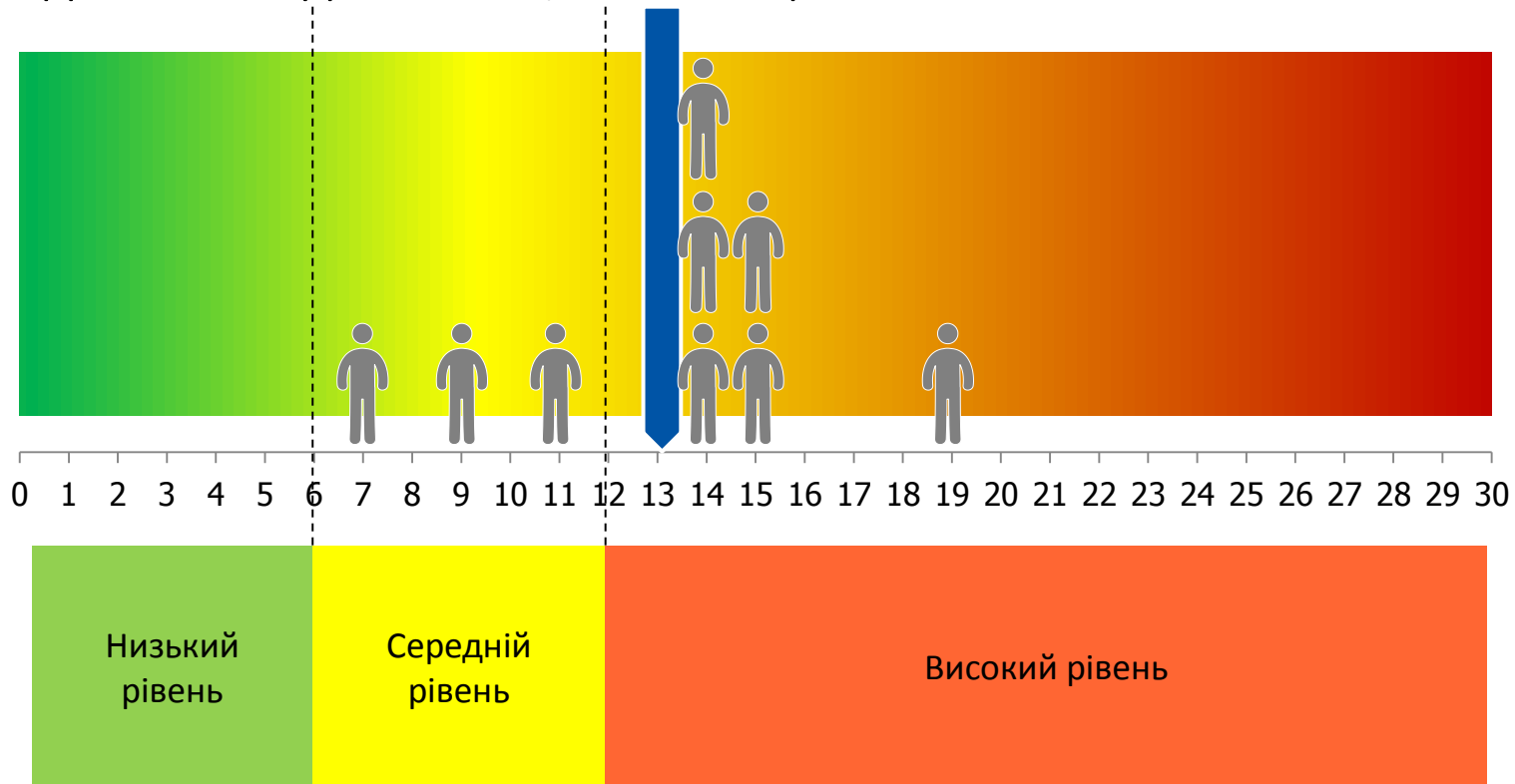


# Діагностика професійного вигорання

## Деперсоналізація

Проявляється в деформації відносин з іншими людьми.

В одних випадках це може бути підвищення залежності від інших, в інших випадках – підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів по відношенню до клієнтів, колег тощо.

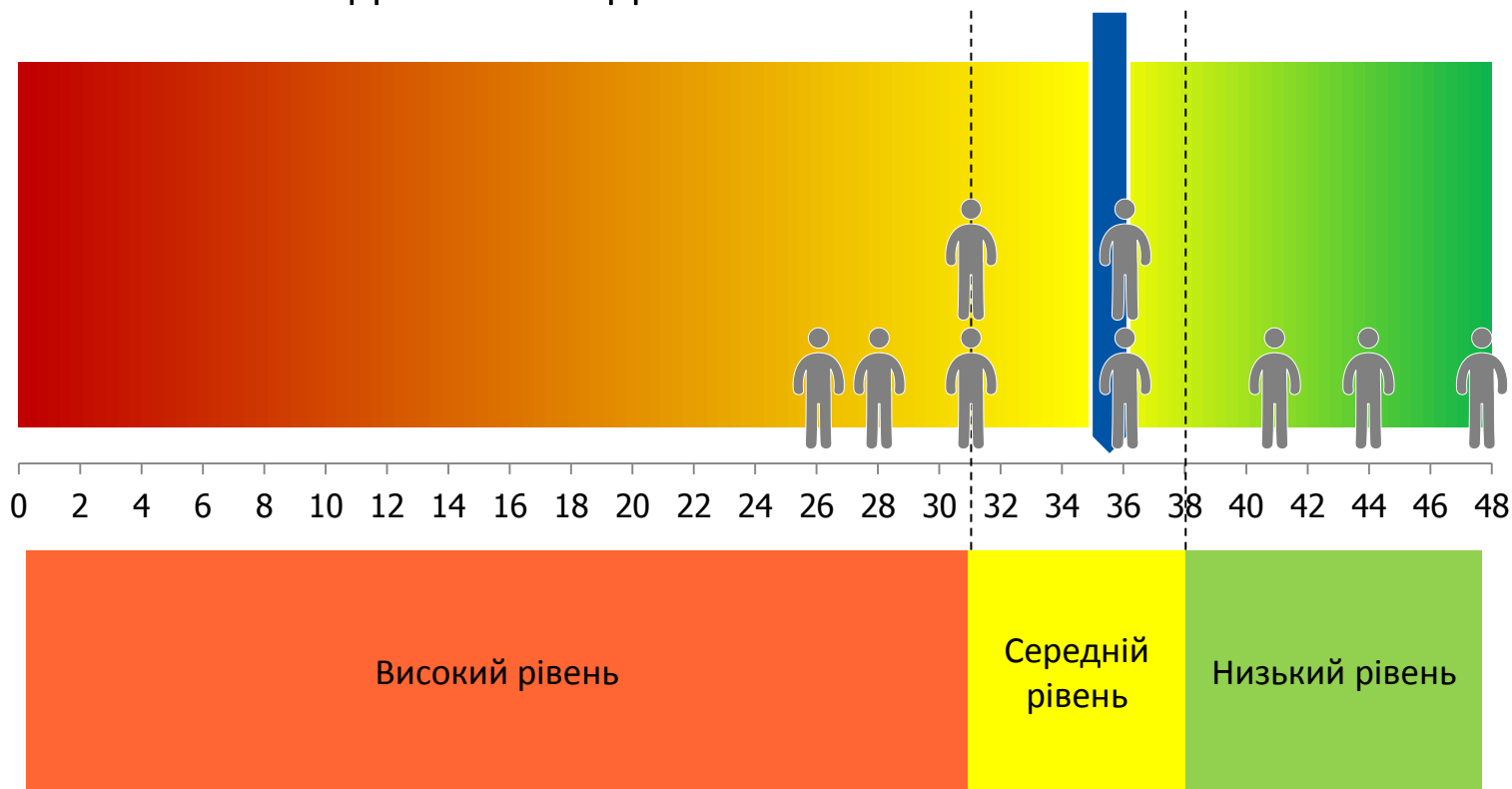




# Діагностика професійного вигорання

## Редукція особистих досягнень

Може проявлятися в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, заниження службових переваг і можливостей, в недооцінці власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших.





Всеукраїнська  
Мережа  
ЛЖВ



All-Ukrainian  
Network of  
PLWH

**Заклучна конференція**  
за результатами впровадження проекту  
**«Покращення якості адміністративних  
послуг соціальної та медичної сфери  
в обраних регіонах України»,**  
за підтримки **Європейської Комісії.**