

Do WICEBURMISTRZA Radnej D. 19914

27.05.2026



Mikołów, dnia 26.05.2026 r.

RZ.0003.13.2026

**Pan Grzegorz Conrad
Przewodniczący Rady
w miejscu**

dotyczy: odpowiedź na interpelację nr 44/2026 Radnej Powiatu Mikołowskiego Pani Barbary Pepke z dnia 13 maja 2026 r.

W odpowiedzi na interpelację Radnej Powiatu Mikołowskiego Pani Barbary Pepke z dnia 13 maja 2026 r. w załączeniu przekazuje się pismo Prezes Zarządu Akademickiego Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o.o. Pani Katarzyny Muszak.

Z poważaniem

STAROSTA MIKOŁOWSKI

Mirosław Duży

L



AKADEMICKIE
CENTRUM
ZDROWIA
W MIKOŁOWIE

STAROSTWO POWIATOWE
W MIKOŁOWIE
WPLYNEŁO
Kancelaria Ogólna
26. 05. 2026 Rz Paw
Nr..... 22670 Paw
ilość załączników.....



L. Dz. ACZ/DSK/46/2026

Mikołów, dnia 25 maja 2026 r.

Zarząd Powiatu
Starostwo Powiatowe w Mikołowie
ul. Żwirki i Wigury 4a
43-190 Mikołów

Dotyczy: interpelacji z dnia 13 maja 2026 roku nr 44/2026

W odpowiedzi na otrzymaną interpelację uprzejmie informuję, iż Zarząd Akademickiego Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o.o. pochylił się nad opisanym tematem, analizując posiadane informacje w tym zakresie.

Tym samym przedstawiam odpowiedzi na postawione przez pytania.

1. Czy w ostatnich 2 latach były przeprowadzane badania satysfakcji pracowników w Szpitalu? Czy badania te obejmowały zagadnienia związane z mobbingiem, dyskryminacją, nierównym traktowaniem pracowników?

Badanie mające na celu określenie poziomu satysfakcji pracowniczej odbywało się w Spółce corocznie, do czego obligowały podmiot wymogi standardów akredytacyjnych. Obecnie, nowe standardy akredytacyjne wymagają badania satysfakcji pracowniczej raz na trzy lata, jednak Zarząd zdecydował o utrzymaniu dotychczasowej częstotliwości przeprowadzania ankietyzacji wśród personelu (1 x rok) ze względu na dużą wartość źródłową pozyskiwanych uwag dla rozwoju podmiotu, wdrażania zmian organizacyjnych oraz wzmocnienia poczucia personelu, iż jest częścią Spółki i ma wpływ na jej funkcjonowanie i rozwój.

Badanie satysfakcji pracowników w Akademickim Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o.o. przeprowadzane było do 2024 roku przez Pełnomocnika ds. zarządzania jakością, a od 2025 roku obowiązek ten jest realizowany przez Dział jakości, organizacji i rozwoju świadczeń.

Daty przeprowadzania badań ankietowych:

- 2022 r – badanie przeprowadzono w okresie lipiec – wrzesień, pisemna analiza ankiet satysfakcji – 31.10.2022 r.
- 2023 r - badanie przeprowadzono w okresie maj – czerwiec, pisemna analiza ankiet satysfakcji – 10.07.2023 r.
- 2024 r - badanie przeprowadzono w okresie kwiecień – maj, pisemna analiza ankiet satysfakcji – 28.05.2024 r.
- 2025 r - badanie przeprowadzono w okresie maj – czerwiec, pisemna analiza ankiet satysfakcji – 28.09.2025 r

Zakres badania ankietowego obejmował:

- Do 2024 roku stosowany był kwestionariusz ankiety zawierający pytania odnoszące się głównie do oceny stopnia identyfikacji pracownika ze Spółką, przepływu informacji pionowych i poziomych, występujących relacji zawodowych i interpersonalnych, oczekiwanych form motywacji, tematyki proponowanych szkoleń, znajomości zakresu wykonywanych zadań oraz standardów postępowania, a także własnej oceny swojego najbliższego otoczenia w pracy, w tym relacji z bezpośrednim przełożonym.

Podkreślał tematy z obszaru dotyczącego szeroko rozumianego poziomu satysfakcji pracowniczej, skupiając się szczególnie na relacji przełożony – pracownik, atmosferze panującej w pracy czy występowaniu zjawisk niepożądanych tj. mobbing, dyskryminacja, nadużycia w relacjach służbowych.

Formularz zawierał szczegółowe tematy:

- Zadowolenie z pracy (czy cele i zadania do realizacji są jednoznaczne, zakres podejmowanych decyzji, do kogo się zwracać w razie problemów, polecenie spółki jako dobrego miejsca pracy, poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, chęć zmiany pracy, zbytne obciążenie obowiązkami, zadowolenie z wynagrodzenia, rozwój zawodowy, szkolenia, motywacja pracy, stres w pracy).
- Ocena relacji interpersonalnych (atmosfera w pracy, pomoc przełożonego, czy doświadczono lub zaobserwowano mobbing)
- Ocena funkcjonowania spółki z punktu widzenia pracownika (znajomość planów spółki, ocena działań Zarządu, komunikacja, sprzęt, ocena współpracy między Zarządem oraz między działami, propozycje poprawy)

- W 2025 roku jednorazowo zastosowano odmienny formularz ankiety. Powodem takiej decyzji były uwagi personelu o powtarzalności i schematyczności corocznego badania, a także nawiązanie współpracy z profesjonalnym podmiotem obsługującym szpital pod kątem wizerunkowym, który dla rzetelności i skuteczności działań potrzebował konkretnych informacji o Spółce.

Część tematów nowej ankiety pokrywa się z obszarami badanymi w poprzednich okresach, jednak ze względu na odmienną konstrukcyjną formularza nie można jej zestawić z badaniem realizowanym w latach poprzednich i należy ją analizować oddzielnie.

Formularz zawierał szczegółowe tematy:

- Ogólna ocena funkcjonowania szpitala (ocena wizerunku, oceny pacjentów, co charakteryzuje szpital)
 - Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna (ocena, propozycje poprawy, spółka w social mediach)
 - Wizerunek i promocja oddziałów (słabe i mocne strony, rodzaj działań)
 - Zaangażowanie personelu (w akcje zdrowotne, promocyjne szpitala, formy zaangażowania)
 - Atmosfera i warunki pracy (co najbardziej cenią pracownicy w pracy, a co im przeszkadza czy demotywuje, atmosfera w pracy, czy zdanie pracownika jest brane pod uwagę, propozycje zmian).
- W 2026 roku w badaniu ankietowym ponownie zostanie zastosowany wcześniejszy kwestionariusz ankiety z małymi modyfikacjami.

2. Jakie były wyniki tych badań w zakresie:

Poziomu satysfakcji pracowników

Na ogólną ocenę poziomu satysfakcji pracowników składa się wiele czynników np. atmosfera w pracy, wynagrodzenie, wyposażenie w sprzęt, poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, ilość obowiązków, braki kadrowe, udział w szkoleniach, czynniki motywujące do pracy, stres. Dlatego każdy obszar należy analizować oddzielnie, a wyników nie można uogólniać do jednej oceny.

O powyższym traktują coroczne analizy ankiet badania satysfakcji pracowniczej oraz opracowania porównawcze – ostatni okres opisuje analiza porównawcza z lat 2022 – 2024 oraz analiza z roku 2025.

Relacji przełożony – pracownik

Ze względu na złożoność relacji (poziome, pionowe, wewnątrzdziałowe, międzyoddziałowe) temat również przedstawiony w analizie porównawczej ankiet z lat 2022 – 2024 oraz analizie z roku 2025.

Występowania zjawisk niepożądanych

W analizie porównawczej ankiet badania satysfakcji pracowniczej z lat 2022 – 2024 przedstawiono wyniki w zakresie badania zjawiska mobbingu w Spółce. Wyniki te **mają charakter subiektywnych ocen respondentów i nie stanowią samodzielnej podstawy do stwierdzenia mobbingu w rozumieniu przepisów prawa pracy.**

Na przestrzeni ww. lat odnotowano 5 – 14% ankietowanych, którzy twierdzą, iż mniej lub bardziej zdecydowanie **doświadczyli mobbingu**. Jednak do Zarządu **nie wpłynęło żadne formalne zgłoszenie dotyczące mobbingu**, uruchamiające procedurę antymobbingową – wdrożoną i obowiązującą w Spółce. Nie zarejestrowano również żadnej informacji w tym zakresie w uruchomionej do tego typu spraw „Skrzynki na problemy”, umieszczonej w budynku szpitala, gdzie pracownicy anonimowo mogą dzielić się informacjami, które ich niepokoją. Średnio 80% respondentów wskazuje, iż nie doświadczyło mobbingu, a badani którym trudno się jednoznacznie wypowiedzieć w tej kwestii, stanowią jednocyfrową wartość procentową wszystkich odpowiedzi.

W 2024 roku odnotowano 16% badanych, którzy twierdzą, że **byli świadkami mobbingu**. Jest to odsetek wyższy w stosunku do ubiegłych dwóch lat. W tym przypadku również **nie wpłynęła do Zarządu żadna informacja od pracowników**. W 2024 roku co czwarty pracownik przyznał, że nie był świadkiem oznak mobbingu – jest to spadek wartości o 10% w stosunku do dwóch poprzednich lat.

3. Czy do organów Powiatu lub kierownictwa Szpitala wpływały zgłoszenia dotyczące: mobbingu, nadużyć w relacjach służbowych, nieprawidłowości w zarządzaniu personelem? Jeśli tak, ile takich zgłoszeń odnotowano oraz jakie działania zostały podjęte?

W Akademickim Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o. o. obowiązuje Procedura nr 8/DK/ZZ – *Wewnętrzna Polityka Antymobbingowa*. Ostatnia aktualizacja dokumentu została wprowadzona Zrządzeniem Wewnętrznym nr 16/2024 Prezesa Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o. o. z dnia 24.04.2024 r.

Polityka antymobbingowa jest dostępna dla wszystkich osób zatrudnionych w spółce za pośrednictwem intranetu – wewnętrznej sieci cyfrowej organizacji.

Procedura jest uruchamiana na podstawie zasad opisanych w treści dokumentu.

4. Czy w Szpitalu obowiązują procedury przeciwdziałania mobbingowi?

Do Akademickiego Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o. o. nie wpłynął żaden wniosek [również anonimowy] uruchamiający wszczęcie procedury antymobbingowej.

W miesiącu wrześniu 2025 r. Zarząd Akademickiego Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o. o. powziął informację o zaburzonych relacjach interpersonalnych w komórce organizacyjnej spółki – POZ, co

spotkało się z podjęciem działań wyjaśniających oraz organizacyjnych zmierzających do analizy sytuacji i poprawy funkcjonowania obszaru.

5. Czy rozważane jest przeprowadzenie niezależnego audytu lub ponownego badania satysfakcji pracowników w celu weryfikacji docierających sygnałów?

Kolejne badanie satysfakcji pracowniczej zaplanowano na II połowę 2026 roku. Obecnie, jak wyjaśniono w poprzednim punkcie, każda informację o zaburzonych relacjach interpersonalnych w danej komórce organizacyjnej spółki generuje natychmiastową reakcję Zarządu w celu wyeliminowania zaistniałych nieprawidłowości.

Wyniki badań ankietowych są corocznie udostępniane kadrze zarządzającej Spółką. W dniu 24 marca 2026 roku odbyło się również spotkanie kadry pracowników z Prezesem Zarządu Spółki, która udostępniła i omówiła wyniki badań ankietowych personelu za rok 2025 w formie prezentacji, odnosząc się do wszystkich punktów wynikłych z ankietyzacji. Po raz pierwszy Zarząd zastosował tak bezpośrednią formę prezentacji wyników badań dotyczących opinii pracowników, dotychczas stosowana była jedynie zwrotna forma pisemna kierowana do kierowników komórek organizacyjnych.

Z poważaniem



PREZES ZARZĄDU
Akademickie Centrum Zdrowia
w Mikołowie Sp. z o.o.

Katarzyna Muszak

Załączniki:

1. Analiza porównawcza ankiet satysfakcji personelu z lat 2022-2024
2. Analiza ankiet satysfakcji personelu z 2025 roku (wydruk z prezentacji)

ANALIZA PORÓWNAWCZA

Zestawienie wyników badania satysfakcji pracowników z lat 2022 - 2024

Akademyckie Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o.o.

Badanie mające na celu określenie poziomu satysfakcji pracowniczej odbywało się w Spółce corocznie, do czego obligowały podmiot wymogi standardów akredytacyjnych. Obecnie, nowe standardy akredytacyjne wymagają badania satysfakcji pracowniczej raz na trzy lata, jednak Zarząd zdecydował o utrzymaniu dotychczasowej częstotliwości przeprowadzania ankietyzacji wśród personelu (1 x rok) ze względu na dużą wartość źródłową pozyskiwanych uwag dla rozwoju podmiotu, wdrażania zmian organizacyjnych oraz wzmocnienia poczucia personelu, iż jest częścią Spółki i ma wpływ na jej funkcjonowanie i rozwój.

Poniżej zestawiono i porównano odpowiedzi personelu z lat **2022, 2023 oraz 2024** z obszaru dotyczącego szeroko rozumianego poziomu satysfakcji pracowniczej, skupiając się szczególnie na relacji przełożony – pracownik, atmosferze panującej w pracy czy występowaniu zjawisk niepożądanych tj. mobbing, dyskryminacja, nadużycia w relacjach służbowych.

Kwestionariusz ankiety poziomu satysfakcji pracowników z lat 2022 – 2024 skonstruowany jest tak, aby na pytania dotyczące kluczowych zagadnień badany mógł odpowiedzieć pozytywnie (TAK/RACZEJ TAK), obojętnie (NIE WIEM/NIE MAM ZDANIA) lub negatywnie (NIE/RACZEJ NIE).

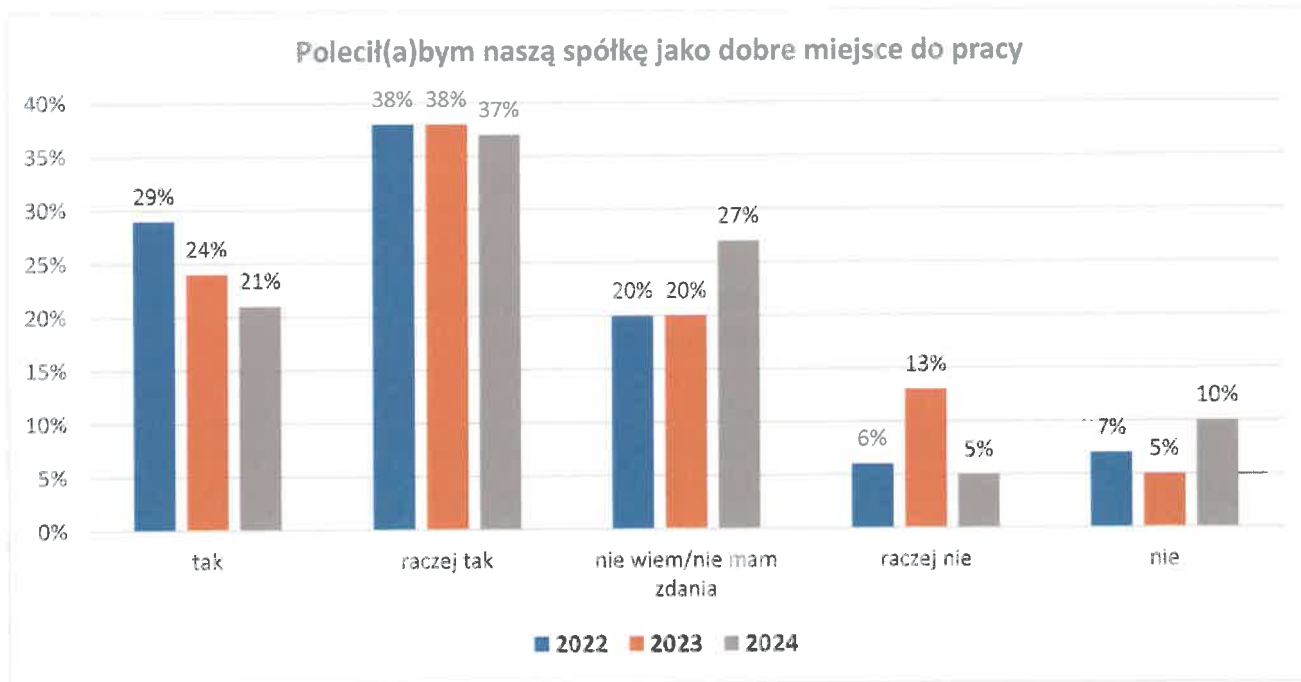
W **2025 roku** zastosowano **odmienny formularz ankiety**. Część tematów pokrywa się z obszarami badanymi w poprzednich okresach, jednak ze względu na odmienność konstrukcyjną ankiety nie można jej zestawić z badaniem realizowanym w latach poprzednich i **należy ją analizować oddzielnie**.

Szczegółowe wyniki badania poziomu satysfakcji personelu zawierają odrębne analizy z poszczególnych lat.

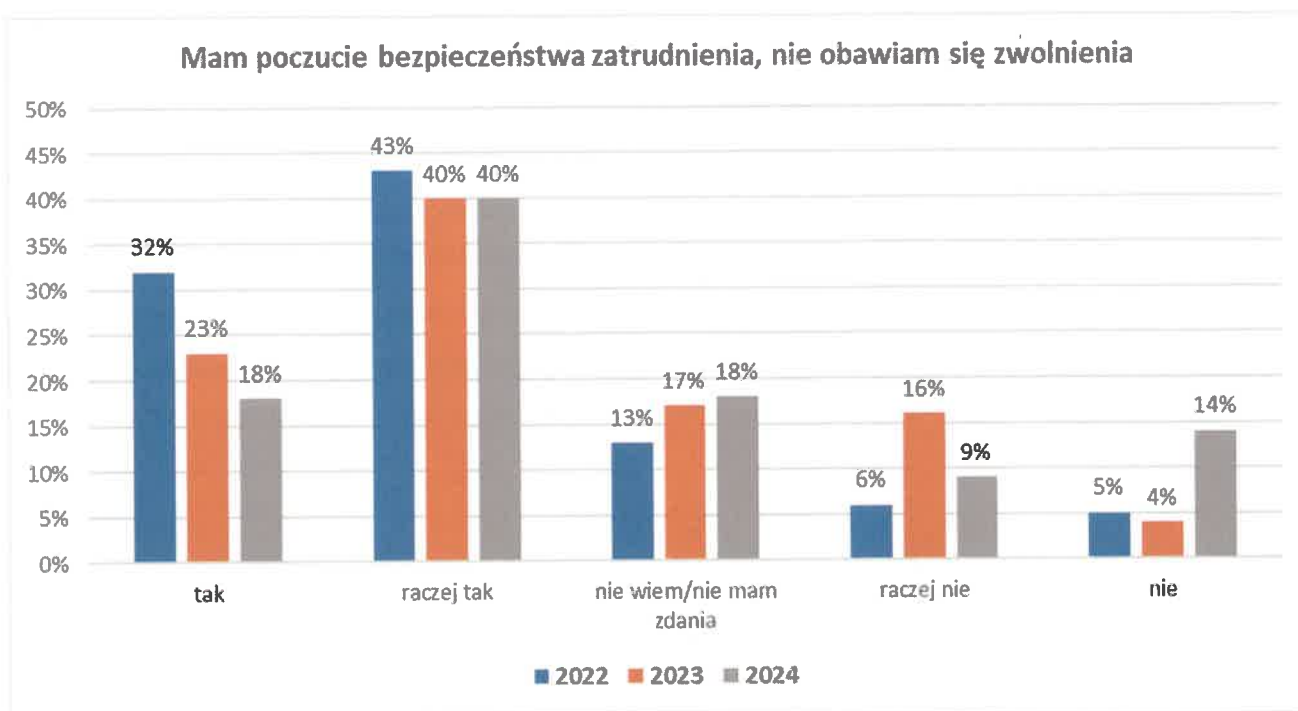
Kwestionariusz ankiety poziomu satysfakcji pracowników z 2025 roku ma bardziej swobodną konstrukcję, kafeterie odpowiedzi nie są sztywno powtarzalne, a znaczną część ankiety stanowią pytania otwarte.

Poniższe wykresy obrazują statystyczny rozkład odpowiedzi i w przejrzysty sposób określają stanowisko badanych w danej kwestii w latach 2022 – 2024.

ZADOWOLENIE Z PRACY

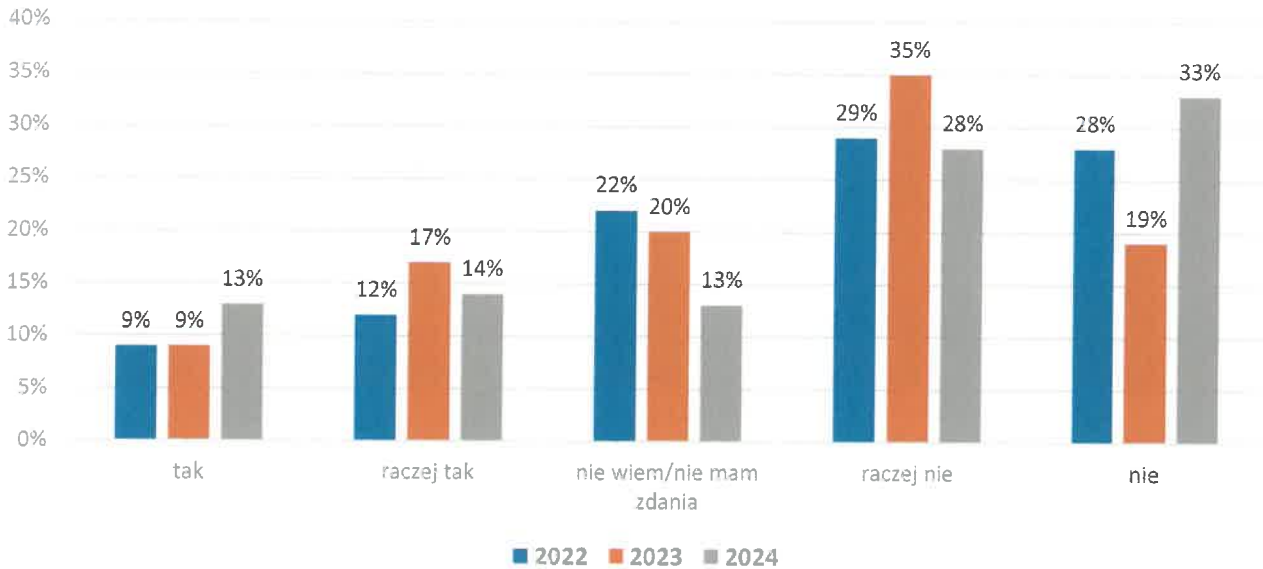


Na przestrzeni analizowanych trzech lat, ponad połowa badanych pracowników poleciłaby nasz szpital jako dobre miejsce pracy. Wartość odpowiedzi negatywnych kształtuje się na poziomie kilkunastu procent z kilkuprocentowymi wahaniami w poszczególnych latach. Średnio 1/5 badanych nie ma zdania na ten temat.



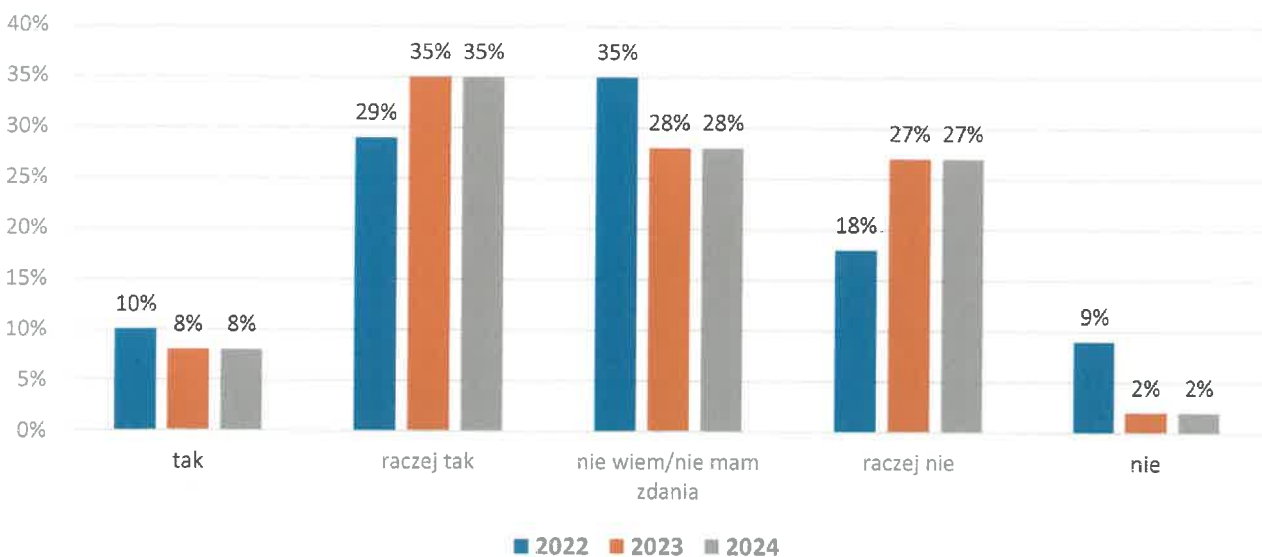
Utrzymuje się wysoki odsetek odpowiedzi wskazujących na poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, przy czym w komentarzach ankietowych pojawiają się odniesienia do sytuacji kadrowej na rynku pracy. Tym samym personel medyczny czuje się potrzebny i nie odczuwa zagrożenia utratą pracy. Jednak w 2024 roku wzrósł odsetek osób odczuwających obawy co do swojego zatrudnienia – anonimowość gwarantowana ankietowanym pracownikom nie pozwala stwierdzić, czy dotyczy to personelu medycznego, czy administracyjnego. Temat do zgłębienia w latach następnych.

Jestem zainteresowany(a) zmianą pracy

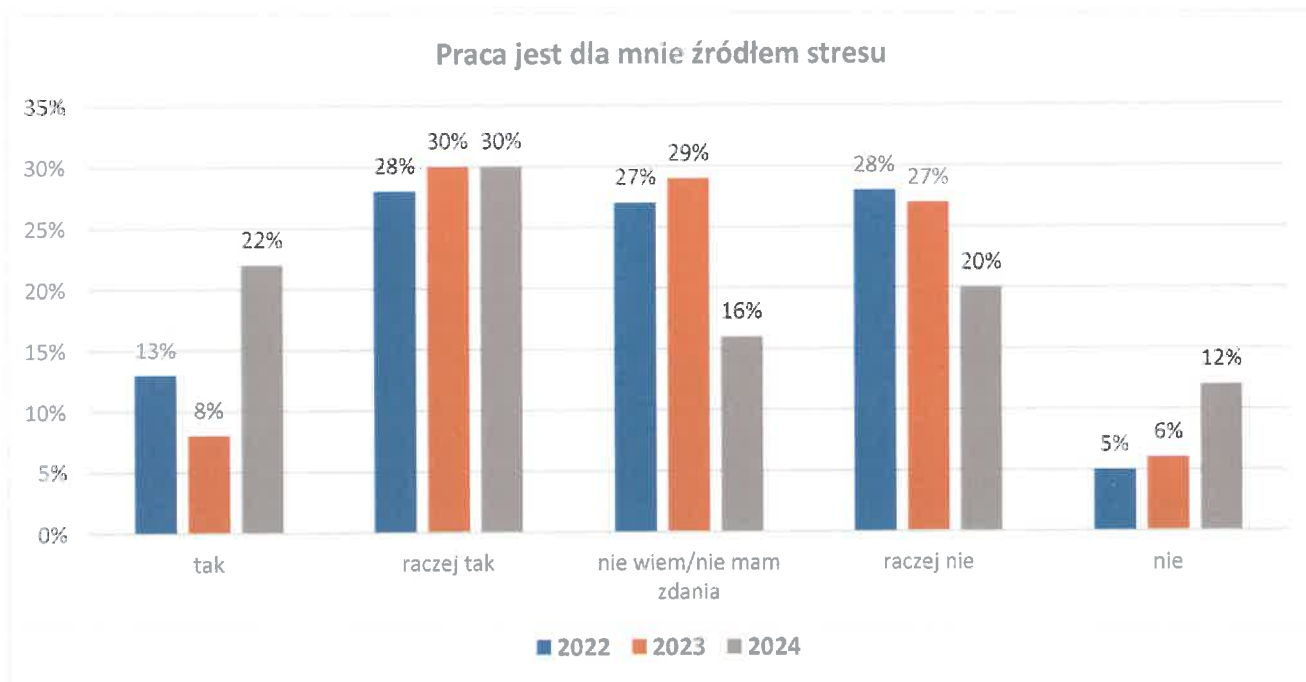


W latach 2022 – 2024 utrzymuje się podobny odsetek pracowników, którzy są zainteresowani zmianą pracy – chęć taką deklaruje około ¼ ankietowanych (z niewielkimi wahaniami). Ponad 50 % procent ankietowanych pracowników nie rozważa zmiany pracy. Wydaje się, że zmiany w ochronie zdrowia w ostatnich latach spowodowały, że personel uważnie analizuje warunki pracy w innych podmiotach leczniczych. A z analizy tej wynika, że większość podmiotów leczniczych boryka się obecnie z problemami, podobnymi jak w podmiocie macierzystym. Ponadto ostatnie zmiany w wynagrodzeniach niektórych medycznych grup zawodowych ujednoliciły płace w okolicznych zakładach pracy, stąd zmiana pracy nie przyniesie przełomu, przynajmniej w sferze wynagrodzenia. Spadł odsetek osób niezdecydowanych na korzyść pracowników zdecydowanych kontynuować zatrudnienie w Spółce.

Jestem zmotywowany (a) do pracy w Spółce

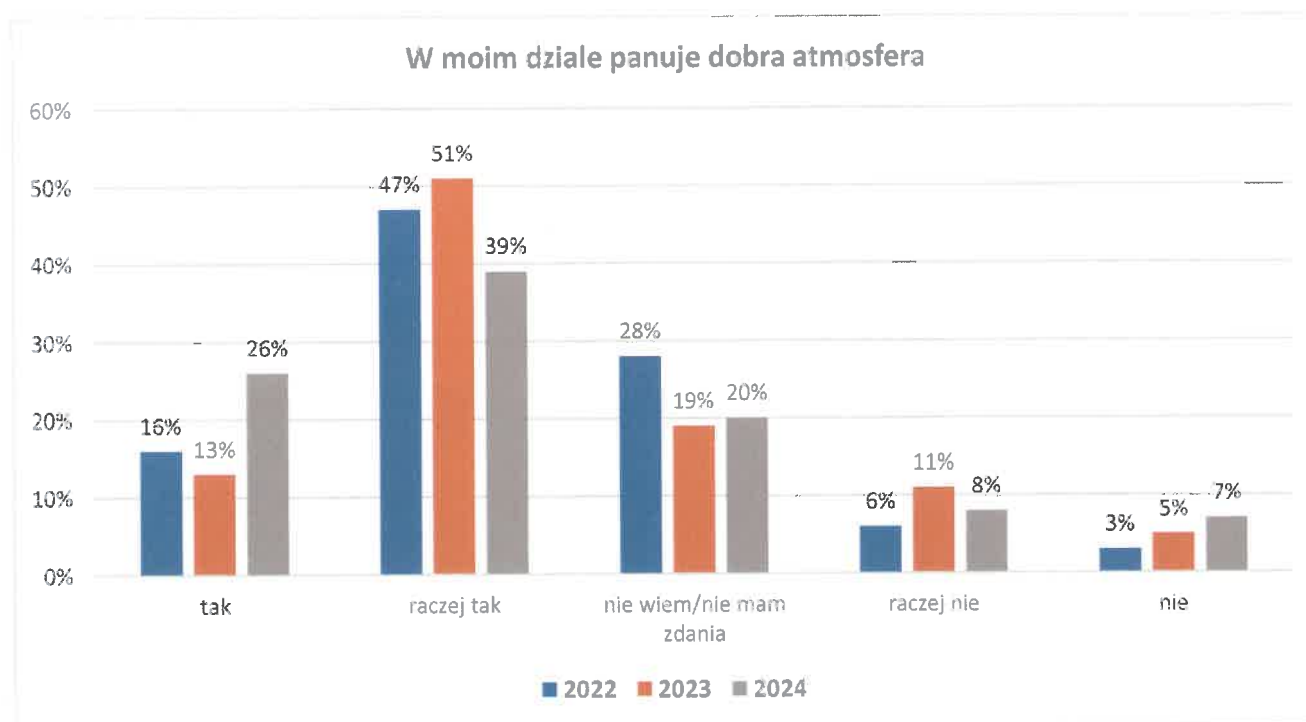


Ponad 40% ankietowanych jest bardziej lub mniej zmotywowanych do pracy w Spółce – jest to wynik utrzymujący się przez trzy analizowane lata. Lekko spadła ilość osób niezdecydowanych w tym obszarze. Natomiast grupa pracowników, których praca w Spółce nie motywuje wynosi ponad 20% i obejmuje pracowników mniej lub bardziej zdecydowanych w tej kwestii (nie/raczej nie).



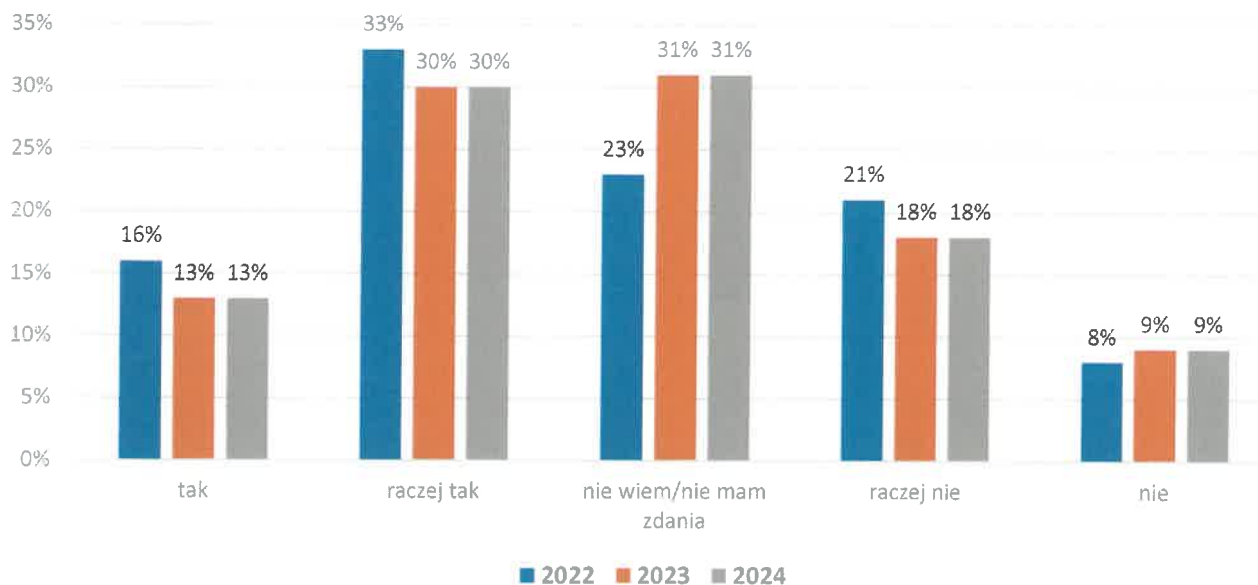
Analizując powyższe pytanie można zauważyć, że ilość odpowiedzi potwierdzających odczuwanie stresu w pracy wzrosła w roku 2024 (52%) i stanowi ponad połowę oddanych odpowiedzi. Jest to duży wzrost od poprzedniego badania. Odczucie, iż wykonywana praca nie generuje stresu wyraziła ok 1/3 badanych i wskaźnik ten utrzymuje się przez cały analizowany okres. Natomiast w 2024 roku 16% pracowników nie miało zdania na ten temat – jest to mniejsza ilość niezdecydowanych odpowiedzi w stosunku do lat poprzednich i wygląda na to, że w tym roku te osoby zasiły grupę osób potwierdzających odczucie stresu w pracy.

OCENA RELACJI INTERPERSONALNYCH



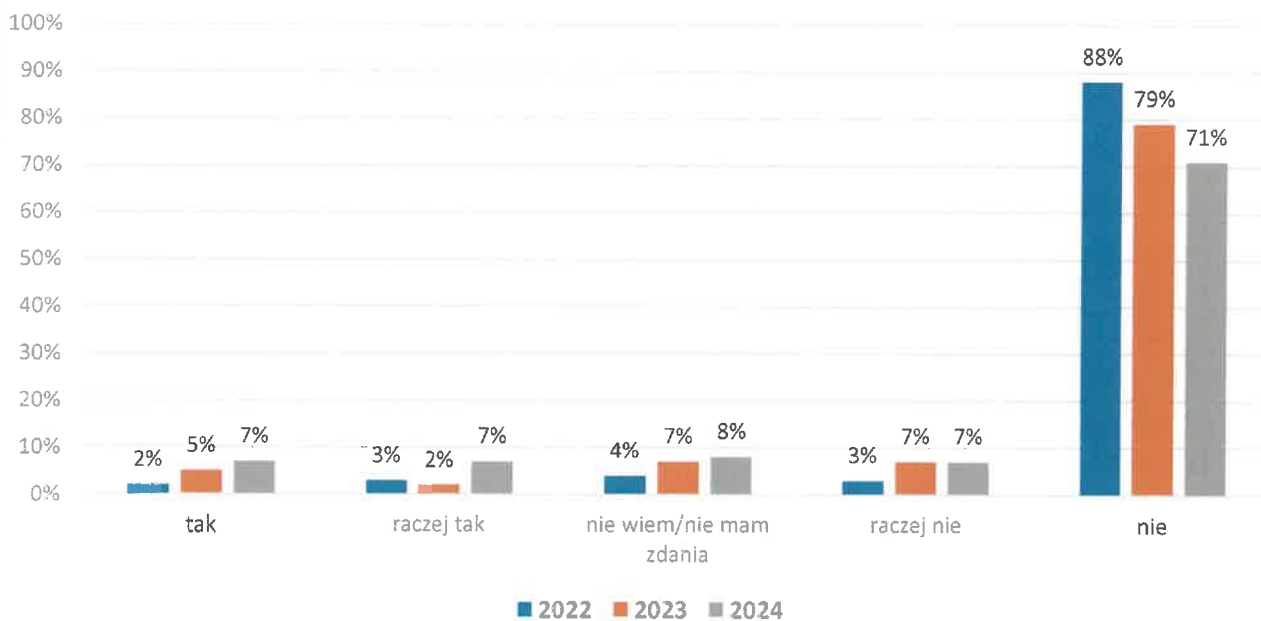
W tym przypadku ponad 2/3 badanych rok do roku potwierdziło, iż w miejscu ich pracy panuje dobra atmosfera. Przeciwnego zdania jest około kilkanaście procent respondentów. Odsetek osób niezdecydowanych oscyluje w granicach 20%.

Mój bezpośredni przełożony daje mi oparcie i pomaga rozwiązać konflikty wśród pracowników



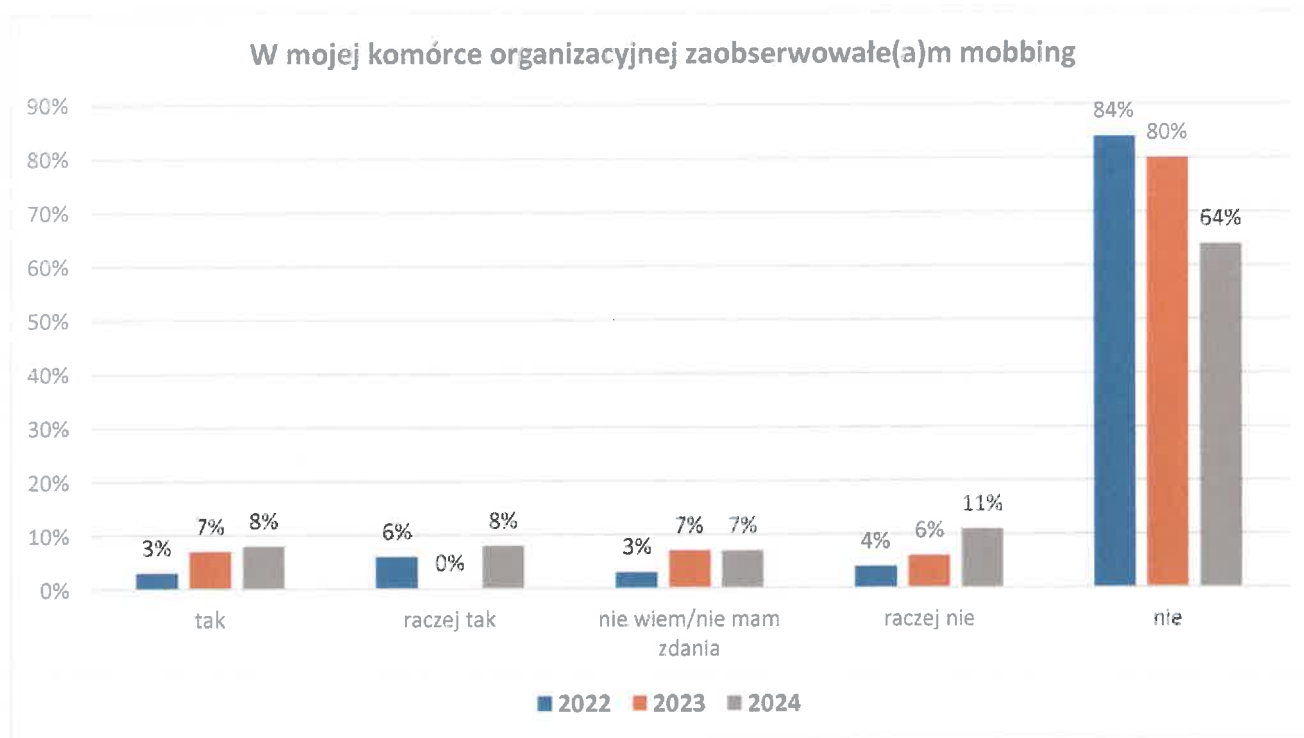
Oceniając swojego bezpośredniego przełożonego, ponad 40% ankieterów docenia go za wsparcie i pomoc w rozwiązywaniu wewnętrznych konfliktów. Przeciwnego zdania jest ponad 20% pracowników. Prawie co trzeci pracownik nie ma zdania w tym temacie.

W mojej komórce organizacyjnej doświadczyte(a)m mobbingu



W 2022 roku odnotowano 5% badanych, którzy twierdzą, iż mniej lub bardziej zdecydowanie doświadczyli mobbingu. W roku 2023 wartość ta wzrosła do 7%, a w 2024 roku podwoiła się – do 14%. Do Zarządu nie wpłynęło żadne oskarżenie o mobbing, mimo znanych procedur postępowania w tym zakresie obowiązujących w Spółce. Nie zarejestrowano również żadnej informacji w tym zakresie w uruchomionej do tego typu spraw „Skrzynki na problemy”, umieszczonej w budynku szpitala, gdzie pracownicy anonimowo mogą dzielić się informacjami, które

ich niepokoją. Średnio 80% respondentów wskazuje, iż nie doświadczyło mobbingu, a badani którym trudno się jednoznacznie wypowiedzieć w tej kwestii, stanowią jednocyfrową wartość procentową wszystkich odpowiedzi.



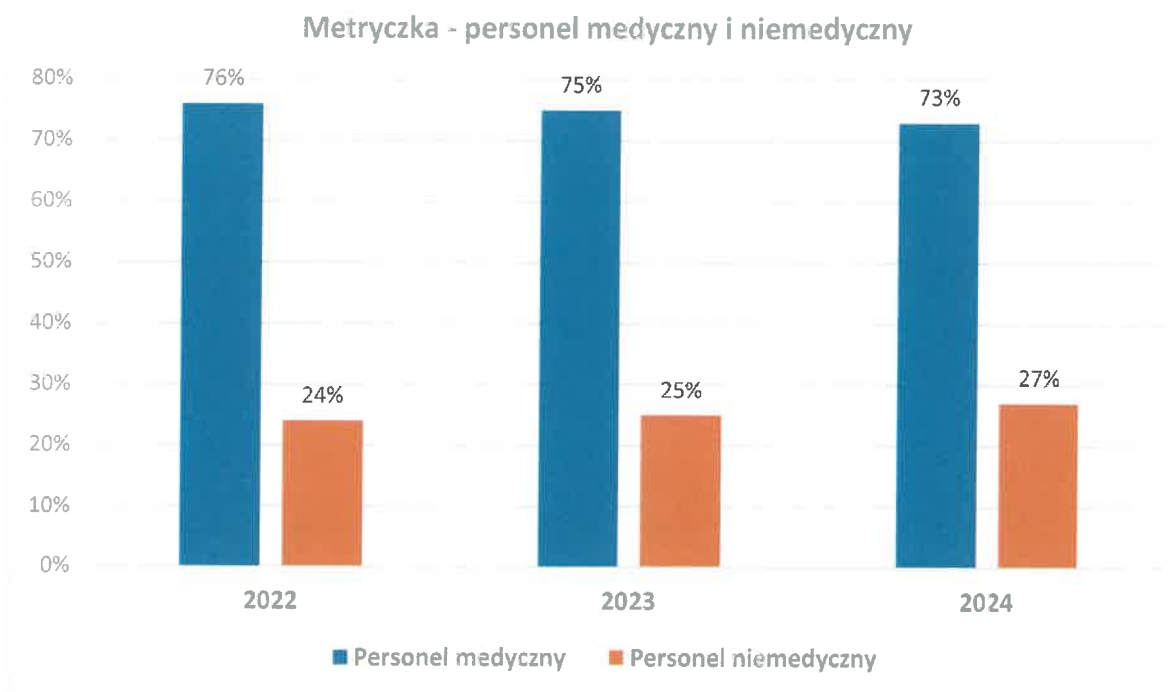
W 2024 roku odnotowano 16% badanych, którzy twierdzą, że byli świadkami mobbingu. Jest to odsetek ponad dwukrotnie wyższy w stosunku do ubiegłych dwóch lat. W tym przypadku również nie wpłynęła do Zarządu żadna informacja od pracowników. W 2024 roku co czwarty pracownik przyznał, że nie był świadkiem oznak mobbingu – jest to spadek wartości o 10% w stosunku do dwóch poprzednich lat.

Jakiego rodzaju problemy zauważa Pani/Pan podczas pracy?

Na tak postawione pytanie otwarte, część respondentów wskazywała najczęściej na:

- różnice w wynagrodzeniu,
- problemy w komunikacji wewnętrznej
- problemy organizacyjne i infrastrukturalne
- podniesienie umiejętności interpersonalnych
- braki w zatrudnieniu specjalistów medycznych
- brak stabilności personalnej Zarządu
- nierówne traktowanie personelu
- brak otwartości na zmiany
- brak działań integrujących personel

METRYCZKA



Natomiast biorąc pod uwagę rozkład odpowiedzi pod względem grup pracowniczych – w latach 2022 – 2024 średnio ¾ ankietowanych było przedstawicielami personelu medycznego, pozostała grupa to personel niemedyczny (pracownicy administracji, pracownicy gospodarczy, kierownicy itp.). W 2024 roku, w porównaniu do dwóch ubiegłych lat trochę zmienił się układ badanych – o kilka procent wzrósł odsetek respondentów z poza obszaru medycznego, bardziej uaktywnił się personel administracyjny.

PODSUMOWANIE

1. Utrzymano częstotliwość badania satysfakcji personelu 1 x rok ze względu na dużą wartość dodaną tego narzędzia dla poprawy funkcjonowania i rozwoju Spółki.
2. Do 2024 roku stosowano jednolity formularz ankiety, co daje możliwości porównawcze na przestrzeni kilku lat - w tym przypadku analiza porównawcza objęła okres 2022 – 2024.
3. W 2025 roku zastosowano **odmienny formularz ankiety**, rozszerzający tematykę wizerunku placówki, form komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, gotowości zaangażowania personelu w działania i akcje wizerunkowo – zdrowotne. Zastosowano tutaj dużo pytań otwartych, angażujących personel w rozszerzenie i uzasadnienie swoich wypowiedzi. Część tematów pokrywa się z obszarami badanymi w poprzednich okresach, jednak ze względu na odmienność konstrukcyjną ankiety nie można jej zestawić z badaniem realizowanym w latach poprzednich i **należy ją analizować oddzielnie**.
4. Zdecydowano, iż w roku bieżącym (2026) badanie ankietowe odbędzie się przy pomocy kwestionariusza ankiety stosowanego do roku 2024 (z nieznacznymi modyfikacjami). Zaplanowano badanie na II połowę 2026 roku.
5. Z bieżącej analizy porównawczej wynika, iż ponad połowa ankietowanych ma **poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia** i brak obawy związanej z możliwością utraty pracy, podobny odsetek jest również osób zmotywowanych do pracy.
6. Połowa ankietowanych pracowników przyznaje, że praca jest dla niego **źródłem stresu**. Wzrost odsetka odpowiedzi wskazujących na odczuwanie stresu w pracy zbiegł się w czasie z częstymi zmianami organizacyjnymi wskazywanymi przez respondentów w komentarzach. Kolejną przyczyną stresu jest

rosnący poziom obowiązków wynikający z aktów prawnych (w tym skokowy wzrost obowiązkowej dokumentacji dokumentacji).

7. Pracownicy pozytywnie ocenili relacje panujące wewnątrz działów, a niemal połowa badanych korzystnie odniosła się do swoich **bezpośrednich przełożonych**.
8. Ponad 2/3 badanych wskazała na dobrą atmosferę w Spółce.
9. Odnotowano wzrost odpowiedzi dotyczących przypadków **stwierdzonego lub zaobserwowanego mobbingu**. Dotychczas żaden z przypadków nie został zgłoszony zgodnie z polityką antymobbingową.. Uruchomiono dodatkową formę ewentualnych zgłoszeń: poprzez anonimową „Skrzynkę kontaktową” – również brak zgłoszeń.
10. Szczegółowe wnioski i zalecenia zawierają poszczególne, roczne analizy z badania satysfakcji pracowniczej.

22.05.2026 r.

Dorota Wójcik - Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością

BADANIE POZIOMU SATYSFAKЦИИ PRACOWNIKÓW CENTRUM ZDROWIA W MIKOŁOWIE

(wzór formularza elektronicznego)

SZANOWNI PAŃSTWO

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie ankiety, której treść posłuży nam do oceny pracy w naszej Spółce oraz wskaże, co ewentualnie należałoby usprawnić lub zmienić.

Podstawowym założeniem naszej placówki jest nastawienie na jakość. Satysfakcja z wykonywanej pracy obok satysfakcji pacjenta jest istotnym czynnikiem zapewnienia świadczeń medycznych na zadowalającym wszystkich poziomie.

Ankiety są anonimowe. Prosimy o szczere odpowiedzi.

Skala ocen:

Od 1 do 5

Ocena 5 – TAK

Ocena 4 – RACZEJ TAK

Ocena 3 – NIE WIEM / NIE MAM ZDANIA

Ocena 2 – RACZEJ NIE

Ocena 1 – NIE

ZADOWOLENIE Z PRACY

1. Mam jednoznacznie określone cele i zadania do realizacji
2. Wiem, jakie decyzje wolno mi podejmować
3. Wiem do kogo się zwracać o pomoc i decyzje w razie problemów
4. Polecił(a)bym innym naszą Spółkę jako dobre miejsce pracy
5. Mam poczucie bezpieczeństwa zatrudnienia, nie obawiam się zwolnienia
6. Jestem zainteresowany(a) zmianą pracy
7. Często mam poczucie, że jestem zbyt obciążony(a) obowiązkami
8. Ilość moich zadań jest odpowiednia do moich możliwości i kwalifikacji
9. Uważam, że moja praca jest należycie wynagradzana
10. Praca daje mi możliwości rozwoju zawodowego
11. Biorę udział w wystarczającej ilości potrzebnych mi szkoleń
12. Jestem zadowolony z tematyki szkoleń oferowanych przez Spółkę
13. Jestem zmotywowany(a) do pracy w Spółce
14. Najbardziej motywują mnie do pracy:
 - wynagrodzenie
 - premie uznaniowe
 - atmosfera w pracy
 - pochwała
 - inne.....
15. Praca jest dla mnie źródłem stresu
16. Mam wystarczającą wiedzę o standardach postępowania związanych z moją pracą.

OCENA RELACJI INTERPERSONALNYCH

17. W moim dziale panuje dobra atmosfera
18. Mój bezpośredni przełożony daje mi oparcie i pomaga rozwiązać konflikty wśród pracowników
19. Mój bezpośredni przełożony sprawiedliwie i rzeczowo ocenia moją pracę
20. W razie problemów mogę liczyć na pomoc:
 - współpracowników
 - przełożonego
 - inne.....
21. W mojej komórce organizacyjnej doświadczyłem(a)m mobbingu
22. W mojej komórce organizacyjnej zaobserwowałem(a)m mobbing

OCENA FUNKCJONOWANIA SPÓŁKI Z PUNKTU WIDZENIA PRACOWNIKA

23. Jestem dobrze poinformowany(a) o działaniach i planach dotyczących Spółki
24. Dyrekcja szpitala zapewnia w Spółce:
 - właściwy przepływ informacji
 - dobrą współpracę pomiędzy komórkami organizacyjnymi
 - docenia, gdy pracownik wykazuje inicjatywę lub osiąga wyznaczony cel
 - potrafi zmotywować do lepszej pracy
 - inne.....

25. Informacje o działaniach Spółki pozyskuję:
- od mojego bezpośredniego przełożonego
 - od współpracowników
 - z zebrań w moim oddziale/dziale
 - ze strony internetowej i intranetowej Spółki
 - inne.....
26. Spółka zapewnia mi odpowiedni sprzęt, bym mógł/mogła efektywnie pracować.
27. Który dział wg Pana/Pani wymaga poprawy w zakresie współpracy i organizacji pracy w Spółce. **Dlaczego?:**
- Izba Przyjęć
 - Oddział Geriatrii
 - Oddział Rehabilitacji Neurologicznej
 - Oddział Ginekologiczno – Położniczy
 - Oddział Noworodkowy
 - Oddział Chorób Wewnętrznych
 - Oddział Neurologii
 - Blok Operacyjny z Działem Anestezjologii
 - Poradnie POZ i AOS
 - Zakład Pielęgnacyjno - Opiekuńczy
 - Medyczne komórki pomocnicze (laboratorium, apteka, dział rehabilitacji)
 - Administracja szpitala
 - Inne.....
28. W moim dziale należy poprawić/zmienić:
- przepływ informacji
 - relacje między współpracownikami
 - relacje kierownika z podwładnymi
 - inne....
29. Jakiego rodzaju problemy zauważa Pani/Pan podczas pracy? Jakie zmiany by Pan/Pani wprowadziła?
-
-

METRYCZKA

30. Miejsce pracy:
- szpital powiatowy
 - inne
31. Grupa pracownicza:
- personel medyczny
 - personel niemedyczny

Dziękujemy za wypełnienie Ankiety, mamy nadzieję, że przyczyni się ona do wniesienia cennych uwag w działalność naszej Spółki.

BADANIE OPINII PERSONELU W 2025 ROKU



AKADEMICKIE
CENTRUM
ZDROWIA
W MIKOŁOWIE



AKADEMICKIE CENTRUM ZDROWIA
W MIKOŁOWIE

BADANIE OPINII PERSONELU 2025

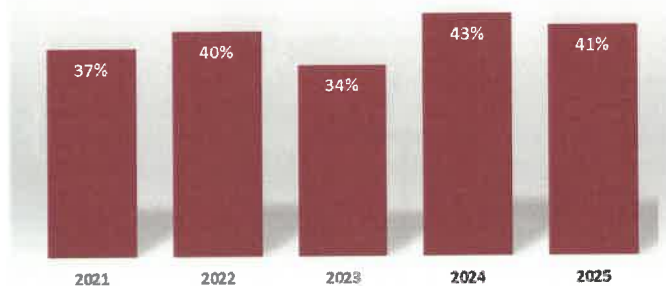
W miesiącach **maj - czerwiec 2025** wśród personelu Centrum Zdrowia w Mikołowie Sp. z o.o. przeprowadzono badanie mające na celu poznanie opinii na temat funkcjonowania placówki, atmosfery i warunków panujących w miejscu pracy, wzajemnych relacji, komunikacji i wizerunku placówki w oczach ich pracowników.

Podstawowym narzędziem sondażu był **kwestionariusz ankiety** zawierający pytania odnoszące się głównie do:

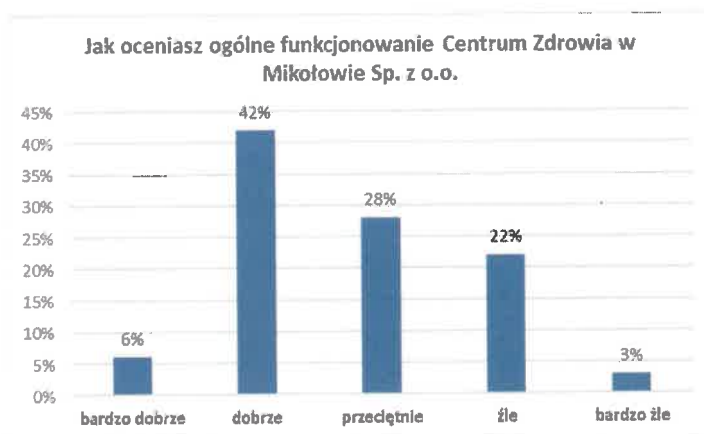
- oceny stopnia identyfikacji pracownika ze Spółką,
- przepływu informacji pionowych i poziomych,
- występujących relacji zawodowych i interpersonalnych,
- oczekiwanych form motywacji,
- znajomości zakresu wykonywanych zadań,
- własnej oceny swojego najbliższego otoczenia w pracy, w tym relacji z bezpośrednim przełożonym.

ZWROTNOŚĆ ANKIET 2025

Zwrotność ankiet



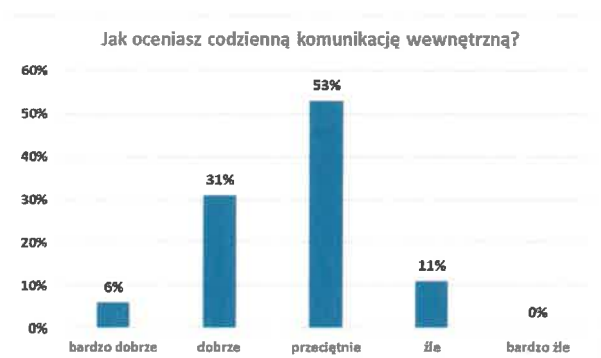
JAK OCENIASZ OGÓLNE FUNKCJONOWANIE CENTRUM ZDROWIA W MIKOŁOWIE?



CZY UWAŻASZ, ŻE SZPITAL MA DOBRY WIZERUNEK WŚRÓD PACJENTÓW I LOKALNEJ SPOŁECZNOŚCI?



JAK OCENIASZ CODZIENNĄ KOMUNIKACJĘ WEWNĘTRZNĄ (M/ODDZIAŁAMI, Z PRZEŁOŻONYM, M/DZIAŁAMI, M/PACOWNIKAMI)



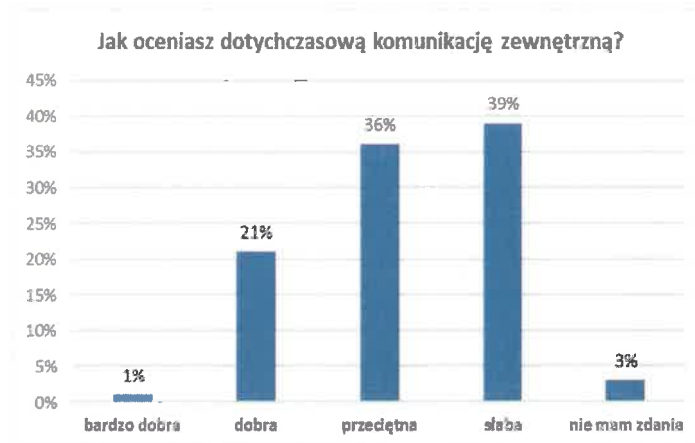
Podkreślano różnice w ocenie:

Oceny bardzo dobre i dobre – komunikacja z oddziałowymi, pielęgniarkami i innymi pracownikami wewnątrz oddziału/działu

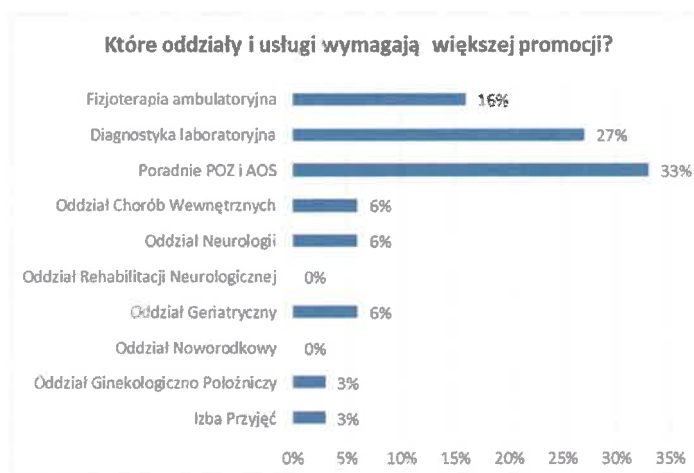
Oceny przeciętne – komunikacja między oddziałami/działami

Oceny złe – komunikacja z Zarządem, kadrą zarządzającą – oryginalne cytaty (*brak reakcji na zgłoszone przez personel problemy*)

JAK OCENIASZ DOTYCHCZASOWĄ KOMUNIKACJĘ ZEWNĘTRZNĄ (FB, WWW, ULOTKI, MEDIA)?



KTÓRE ODDZIAŁY I USŁUGI WYMAGAJĄ WIĘKSZEJ PROMOCJI LUB LEPSZEGO POKAZANIA?



JAK OCENIASZ ATMOSFERĘ W PRACY?



W kilku odpowiedziach badani pracownicy różnicowali swoje odpowiedzi np. „wewnątrz oddziałów - atmosfera dobra, szpital – atmosfera przeciętna”.

CZY MASZ POCZUCIE, ŻE TWOJA PRACA I OPINIA SĄ DOCENIANE PRZEZ PRZEŁOŻONYCH I WPŁYWAJĄ NA ROZWÓJ SZPITALA?



BADANIE OPINII PERSONELU 2025

PODSUMOWANIE

1. Analiza wyników badania satysfakcji pracowników w 2025 roku opiera się w znacznym stopniu na cytatach anonimowych wypowiedzi respondentów, odzwierciedlających ich indywidualne oceny i doświadczenia. Oryginalne wypowiedzi pracowników zawiera opracowanie „Badanie opinii pracowników w roku 2025”.

2. Personel **średnio ocenia ogólne funkcjonowanie placówki**. Większość osób wskazuje na zbyt małą ilość personelu medycznego w oddziałach, nieskuteczną komunikację, niedostateczny przepływ informacji, tworzenie nowych stanowisk, niestabilną sytuację finansową szpitala i brak pomysłów na rozwój placówki.

3. Ankietowani wskazują na postrzegane przez nich trudności w obszarze organizacji zarządzania oraz częste zmiany w strukturze zarządczej, zmęczenie personelu, niewykorzystany potencjał i zadłużenie placówki przy jednoczesnym wskazywaniu na takie cechy jak kameralność, empatia personelu, zgrane zespoły w oddziałach, dobra diagnostyka, profesjonalizm kadry medycznej.

4. **Komunikacja wewnętrzna** oceniana jest przez pracowników przeciętnie, przy czym ankietowani wskazują na różnice w ocenie tego obszaru: pozytywnie oceniana komunikacja wewnątrz oddziałów/działów, nieco gorzej komunikacja między oddziałami/działami, a najgorzej komunikacja z kadra zarządzającą placówką. Jako działania naprawcze respondenci wskazują: więcej spotkań w oddziałach/działach celem omawiania problemów, zwiększenie dostępności prezesa dla personelu, przekazywanie informacji personelowi po spotkaniach kadry zarządzającej, szczególnie co do dalszych planów funkcjonowania szpitala.

BADANIE OPINII PERSONELU 2025

PODSUMOWANIE – cd.

5. Również **komunikacja zewnętrzna** jest oceniana przez pracowników przeciętnie. Większość ankietowanych ma poczucie, iż oddziały nie są promowane sprawiedliwie (skupianie się w mediach społecznościowych na oddziale położniczym), a niektóre informacje mijają się z pełną prawdą i rzetelnością.

6. W opinii ankietowanych, nasz szpital jest dobrze postrzegany przez pacjentów i lokalną społeczność. **Mocną stroną placówki** w oczach świata zewnętrznego jest kameralność, empatyczne i profesjonalne świadczenie usług, dostępność do szerokiej diagnostyki i różnorodnych form leczenia, a **słabą stroną** - komunikacja z pacjentem i otoczeniem, odległe terminy przyjęć. Niektórzy respondenci do mocnych stron szpitala zaliczają porodówkę i noworodki ze względu na bardzo dobre opinie zewnętrzne.

7. Badani pracownicy, jak wynika z ankiet, **najbardziej cenią sobie w pracy** regularne wynagrodzenie, pozytywną atmosferę w konkretnych grupach pracowniczych (wewnątrz oddziałów/działów), kameralność.

8. Natomiast **demotywiącą do pracy** w placówce wg ankietowanych jest zbyt mała ilość pracowników medycznych, szczególnie personelu pielęgniarstwa i opiekunek medycznych, generująca zmęczenie i stres, brak finansowania rozwoju infrastruktury oddziałów, zła sytuacja finansowa, niepewność wobec przyszłości placówki, sprzeczne informacje i plotki co do dalszych losów miejsca pracy, zmiany w strukturze zarządczej, tworzenie nowych stanowisk administracyjnych, niewystarczające wsparcie w trudnych sytuacjach.

BADANIE OPINII PERSONELU 2025 PODSUMOWANIE – cd.

9. **Atmosfera w szpitalu**, podobnie jak komunikacja wewnętrzna, oceniana jest w zależności od obszaru – wewnątrz oddziałów pracownicy wskazują na pozytywną, rodzinną i koleżeńską atmosferę, w całym szpitalu atmosfera została oceniona przeciętnie.

10. Jedynie co piąty ankietowany pracownik czuje się **doceniony przez przełożonych** i uważa, że jego zdanie **jest brane pod uwagę** w zarządzaniu placówką.

11. Zdaniem ankietowanych placówka mogłaby podjąć pewne **działania, które pozytywnie wpłynęłyby na pracę personelu** – większa ilość personelu, poprawa komunikacji, zwiększenie poczucia docenienia, słuchanie uwag i potrzeb pracowników, szkolenia wyjazdowe.

12. Rozważając, co mogłoby **wyróżnić naszą placówkę w regionie**, ankietowani pracownicy wskazali przede wszystkim na ustabilizowanie się struktury zarządczej, rozwój wachlarza i jakości usług medycznych, rozwój akcji profilaktycznych, kameralne i empatyczne podejście do pacjenta oraz rzetelny marketing.

13.

BADANIE OPINII PERSONELU W 2025 ROKU



Dziękuję za uwagę

Cel: Poznanie opinii na temat funkcjonowania placówki, atmosfery i warunków panujących w miejscu pracy, wzajemnych relacji, komunikacji i wizerunku placówki w oczach ich pracowników.

Czas wypełnienia: ok. 10 minut

Anonimowość: Twoje odpowiedzi są anonimowe – zależy nam na szczerości i konkretnych sugestiach.

I. INFORMACJE WSTĘPNE

1. Z obszaru placówki jesteś?

- Szpital
- POZ (Podstawowa Opieka Zdrowotna)
- Administracja

II. OGÓLNA OCENA FUNKCJONOWANIA SZPITALA

1. Jak oceniasz ogólne funkcjonowanie Centrum Zdrowia przy ul. Waryńskiego?

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle
- Bardzo źle

2. Dlaczego tak oceniasz funkcjonowanie szpitala? (Odpowiedź otwarta)

3. Czy uważasz, że szpital ma dobry wizerunek wśród pacjentów i lokalnej społeczności?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Nie wiem
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

4. Jakie trzy słowa najlepiej opisują Centrum Zdrowia w Mikołowie? (Odpowiedź otwarta)

III. KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA I ZEWNĘTRZNA

1. Jak oceniasz codzienną komunikację wewnętrzną (np. między oddziałami, z przełożonymi, między działami)?

- Bardzo dobrze
- Dobrze
- Przeciętnie
- Źle

2. Co Twoim zdaniem warto poprawić w komunikacji wewnętrznej? (Odpowiedź otwarta)

3. Czy śledzisz profile szpitala w mediach społecznościowych?

- Tak, regularnie
- Czasami
- Nie, ale wiem, że są
- Nie wiedziałem/am, że istnieją

4. Jak oceniasz dotychczasową komunikację zewnętrzną (Facebook, strona www, ulotki, media)?

- Bardzo dobra
- Dobra
- Przeciętna
- Słaba
- Nie mam zdania

5. Co warto zmienić lub usprawnić w zewnętrznej komunikacji szpitala? (Odpowiedź otwarta)

IV. WIZERUNEK I PROMOCJA ODDZIAŁÓW

1. Jak Twoim zdaniem postrzegają nas pacjenci i lokalna społeczność? Co jest mocną stroną, a co słabością?

(Odpowiedź otwarta)

**2. Które oddziały i usługi wymagają większej promocji lub lepszego pokazania?
(Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)**

- Oddział Ginekologiczno-Położniczy
- Oddział Noworodkowy
- Oddział Geriatryczny
- Oddział Neurologiczny
- Oddział Chorób Wewnętrznych
- Medycyna Pracy
- Poradnie specjalistyczne
- POZ
- Rehabilitacja
- Diagnostyka
- Inne (jakie?):

**3. Jakie formy promocji uważasz za najskuteczniejsze?
(Można wybrać maks. 3 odpowiedzi)**

- Social media (Facebook, Instagram)
- Spoty wideo o oddziałach / personelu
- Reportaże lub artykuły lokalne
- Ulotki / plakaty informacyjne
- Dni otwarte, akcje profilaktyczne
- Podcasty / webinary edukacyjne
- Współpraca z lokalnymi liderami opinii / ambasadorami
- Inne (jakie?):

V. ZAANGAŻOWANIE PERSONELU

1. Czy chciał(a)byś być zaangażowany/a w działania wizerunkowe szpitala?

- Tak, chętnie
- Może, jeśli będzie to dobrze zorganizowane
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie
- Wolę nie angażować się, ale kibicuję działaniom wizerunkowym

**2. W jakiej formie byłbyś/byłabyś gotów/gotowa się zaangażować?
(Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź)**

- Występy w materiałach promocyjnych (np. filmiki, zdjęcia)
- Pisanie lub konsultowanie treści
- Pomoc przy wydarzeniach i akcjach
- Mam inne pomysły (jakie?):

VI. ATMOSFERA I WARUNKI PRACY

**1. Co najbardziej cenisz w pracy w Centrum Zdrowia?
(Odpowiedź otwarta)**

**2. Co Ci przeszkadza lub demotywuje?
(Odpowiedź otwarta)**

3. Jak oceniasz atmosferę w pracy?

- Bardzo dobra
- Dobra
- Przeciętna
- Zła
- Bardzo zła

4. Czy masz poczucie, że Twoja praca i opinia są doceniane przez przełożonych i wpływają na rozwój szpitala?

- Zdecydowanie tak
- Raczej tak
- Trudno powiedzieć
- Raczej nie
- Zdecydowanie nie

**5. Jakie zmiany mogłyby Twoim zdaniem pozytywnie wpłynąć na codzienną pracę personelu?
(Odpowiedź otwarta)**

VII. TWOJE WNIOSKI I POMYSŁY

**1. Gdybyś mógł/mogła wprowadzić jedną dużą zmianę w szpitalu – co by to było?
(Odpowiedź otwarta)**

**2. A co Twoim zdaniem mogłoby naprawdę wyróżnić nasz szpital w regionie?
(Odpowiedź otwarta)**

*Dziękujemy za Twój czas i zaangażowanie.
Twoja opinia naprawdę ma znaczenie.*