



**Vyhodnocení kladných a negativních hodnocení chování a přístupu
zdravotnického personálu ke klientům a návštěvníkům
Polikliniky Prosek za rok 2018.**

Za rok 2018 bylo vedením společnosti Polikliniky Prosek a. s. zaregistrováno 23 písemných podnětů.

Podněty se týkaly zejména oblasti poskytování zdravotní péče (8), chování a přístupu personálu (11), problémů při telefonickém objednávání (1), prostředí (1).

Podněty reagovaly jak na chování a přístup zdravotníků ze soukromé sféry (13), tak zaměstnanců společnosti (10).

Z celkových 23 podnětů byly 2 podněty pochvalné, u 21 podnětů se jednalo o stížnosti.

Z celkového počtu se týkaly zaměstnanců Polikliniky Prosek a. s. 2 pochvalné podněty a 8 stížností, z čehož byly 2 oprávněné.

Všechny podněty byly analyzovány s cílem zajistit nápravu a zamezit opakování negativních reakcí a přístupu ze strany zdravotnického personálu Polikliniky Prosek.

V Praze dne 19. 3. 2019

Zpracoval: Mačáková M.