

**Vyhodnocení kladných a negativních hodnocení chování a přístupu  
zdravotnického personálu ke klientům a návštěvníkům  
Polikliniky Prosek za rok 2021.**

Za rok 2021 bylo vedením společnosti Polikliniky Prosek a. s. zaregistrováno 18 písemných podnětů a 1 ústní. Z toho byly 4 podněty pochvalné, u 15 podnětů se jednalo o stížnosti.

Z celkového počtu se týkaly zaměstnanců Polikliniky Prosek a. s. 3 pochvalné podněty a 7 stížností, z čehož byly 3 oprávněné.

Negativní podněty reagovaly jak na chování a přístup zdravotníků ze soukromé sféry (8), tak zaměstnanců společnosti (7).

Stížnosti se týkaly zejména oblasti připomínek k provozu a organizaci práce (6), poskytování zdravotní péče (5), chování a přístupu personálu (2), problémů při objednávání (1), a chybně uvedené informace na webových stránkách polikliniky (1).

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

V Praze dne 31. 1. 2022

Zpracoval: Foktová Ilona