

Vyhodnocení webové ankety spokojenosti klientů při návštěvě vybraných ambulancí Polikliniky Prosek a. s. v r. 2014

Anketa probíhala na webových stránkách polikliniky od 16. 6. do 31. 10. 2014 ve vybraných ambulancích, spravovaných přímo Poliklinikou Prosek a. s.

V tomto období bylo prostřednictvím webu vyplněno **52 dotazníků**, což je poměrně malý vzorek vzhledem k vysoké návštěvnosti polikliniky ze strany klientů.

Výsledky ankety byly projednány na úrovni ředitele společnosti a jednotlivých hodnocených lékařů.

Velká část respondentů je spokojena se způsobem objednávání k lékařům (87%), i s jejich ordinačními hodinami (89%).

Čekací dobu v čekárně do 30 minut označilo 63%.

Přístup lékařů hodnotí kladně 92%, přístup sester 83%.

Celkový dojem z návštěvy ambulancí hodnotí kladně 86%.

Projednány byly všechny připomínky, nelze však všechny akceptovat.

Nelze zajistit bez navýšení počtu úvazků lékařů (což nelze vzhledem ke stanoviskům zdravotních pojišťoven) kratší objednací doby, resp. delší ordinační hodiny.

Zpracovala Ilona Foktová

V Praze dne 10. 12. 2014