



**Regione del Veneto**  
**Azienda Ospedaliera di Padova**

**U.O.C. CHIRURGIA MAXILLO-  
FACCIALE**  
**Ambulatorio**

**REPORT INDAGINE**  
**QUALITÀ PERCEPITA**  
**ANNO 2017**

***Somministrazione questionari:***

<b>Periodo</b>	Novembre 2017/dicembre 2017
<b>Numero questionari somministrati</b>	100
<b>Numero questionari raccolti</b>	82
	<b>82%</b>

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza del **Poliambulatorio Pediatrico** dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo da novembre a dicembre 2017, con il fine di valutare il grado di soddisfazione dei pazienti. Si precisa che si utilizza la metodologia dell'autosomministrazione<sup>1</sup>.

Sono stati consegnati questionari a 355 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 355 (**100%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere **87/100**.

Il questionario è costituito da 12 domande: 7 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo quantitativo: per niente, poco, abbastanza, molto), 4 di tipo informativo sugli anni di frequenza, la prestazione eseguita, la modalità di prenotazione e la facilità con cui ha avuto accesso al Poliambulatorio ed infine una aperta, in cui vengono chiesti eventuali commenti e suggerimenti.

Per le domande sono state prese in esame alcune variabili della qualità percepita.

In sintesi si evidenziano alcuni risultati delle singole variabili (ev. grafico pag. 3):

- la valutazione "**molto-abbastanza**" risulta essere del:
  - 92% per le informazioni su dislocazione del Poliambulatorio
  - 90% per le informazioni sull'organizzazione degli ambulatori
  - 93% per le indicazioni da seguire prima della visita/esame
  - 96% per la pulizia e igiene ambienti Poliambulatorio
  - 95% per il rispetto delle norme sulla sicurezza
  - 98% per la chiarezza delle informazioni fornite dal personale dell'accettazione
  - 95% per la gentilezza e cortesia del personale dell'accettazione
  - 95% per la comprensione delle esigenze personali del personale dell'accettazione
  - 98% per la riservatezza nella raccolta/gestione dati del personale dell'accettazione
  - 100% per la gentilezza e cortesia del personale infermieristico
  - 99% per la chiarezza sull'esecuzione dell'esame/visita del personale infermieristico
  - 99% per la riservatezza nella raccolta/gestione dati del personale infermieristico
  - 99% per la gentilezza e cortesia del personale medico
  - 99% per la chiarezza sull'esecuzione dell'esame/visita del personale medico
  - 100% per la riservatezza nella raccolta/gestione dati del personale medico
  
- gli **aspetti critici** riguardano:
  - l'adeguatezza degli spazi d'attesa del Poliambulatorio, per il 30% per niente-poco
  
- gli **aspetti da tenere in considerazione** sono:
  - l'adeguatezza tempo d'attesa accettazione amministrativa, per il 14% per niente-poco
  - l'adeguatezza tempo d'attesa visita specialistica, per il 15% per niente-poco
  - l'adeguatezza tempo d'attesa esame strumentale, per il 12% per niente-poco
  - l'adeguatezza tempo d'attesa ritiro referti, per il 11% per niente-poco
  - l'adeguatezza tempo d'attesa pagamento ticket, per il 14% per niente-poco
  - l'adeguatezza degli spazi ambulatoriali, per il 18% per niente-poco
  - il rispetto della tutela sulla privacy, per il 11% per niente-poco
  - l'adeguatezza degli ambienti "a misura" di bambino, per il 17% per niente-poco

La "mappa importanza-soddisfazione" mette in relazione l'importanza che i pazienti danno alle singole prestazioni, con la soddisfazione che essi hanno rispetto alle stesse. Da questa mappa emergono aspetti su cui è necessario intervenire con azioni di miglioramento e/o correttive, in particolare ponendo maggiore attenzione al quadrante delle azioni prioritarie e/o di miglioramento in cui sono presenti gli aspetti critici.

---

<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. È un metodo semplice, meno costoso in termini di tempo e può essere realizzato istantaneamente per approfittare di rispondenti disponibili senza la complessità statistica di un campione probabilistico. [Kenneth D. Bailey, Metodi della ricerca sociale, ed. Il Mulino, 1997]. Più in specifico si è utilizzato per l'indagine il cosiddetto campionamento accidentale, in cui rientrano nella rilevazione le prime persone che capitano. Infatti è possibile selezionare i fruitori del Servizio in un periodo di tempo fissato (ad es. una settimana, un mese, ecc). La popolazione di riferimento è costituita dall'insieme dei fruitori di quel servizio nell'arco di un anno. Il campione è formato dalla quota di fruitori di quel servizio durante una frazione di un anno (ad es. un mese).

Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

La scala del giudizio finale andrebbe cambiata: passare da una misurazione con 5 possibilità ad una con 4 (togliendo sufficiente) in quanto la modalità intermedia rientra in una categoria "neutra" che non indica né gradimento né insoddisfazione.

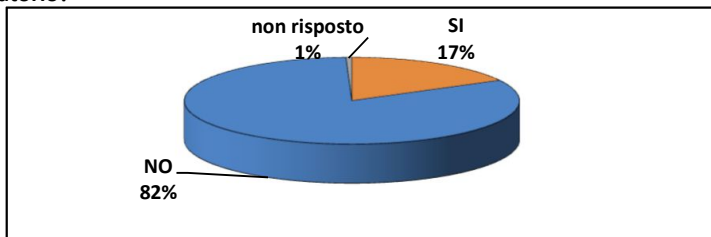
Si suggerisce anche una lettura dei commenti e suggerimenti, dove emergono rilievi significativi da considerare ai fini del miglioramento complessivo della percezione dell'utenza del Servizio, che anche corrispondono al tipo di risposte date.

Si chiede di comunicare a questo Ufficio le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento poste in essere per il superamento delle criticità, al fine di una maggiore soddisfazione da parte del paziente ed anche per il monitoraggio delle suddette azioni in termini aziendali.

## GRAFICI 2017

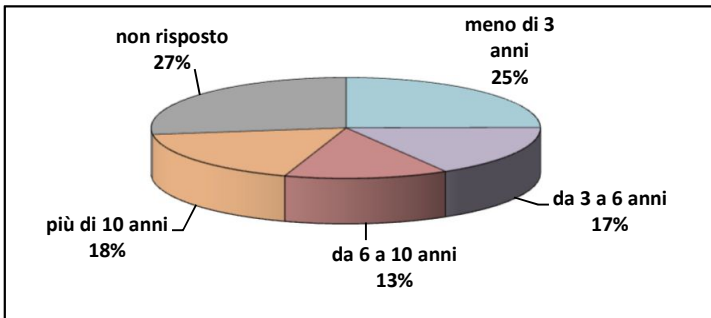
### 1 E' la prima volta che accede al Poliambulatorio?

	frequenze	percentuali
SI	61	17%
NO	291	82%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



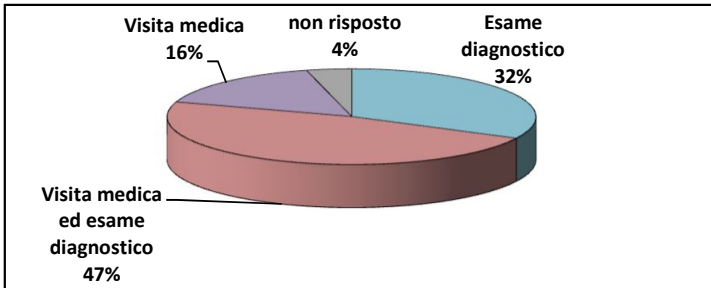
### 1.1 Se NO, da quanto lo frequenta?

	frequenze	percentuali
meno di 3 anni	88	25%
da 3 a 6 anni	59	17%
da 6 a 10 anni	48	14%
più di 10 anni	63	18%
non risposto	96	27%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



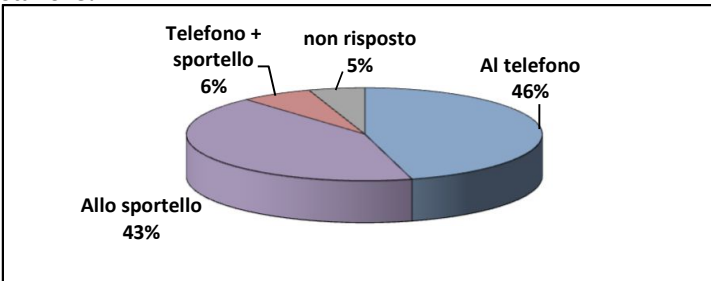
### 2 Quale prestazione ha eseguito?

	frequenze	percentuali
Esame diagnostico	115	32%
Visita medica ed esame diagnostico	168	47%
Visita medica	57	16%
non risposto	14	4%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



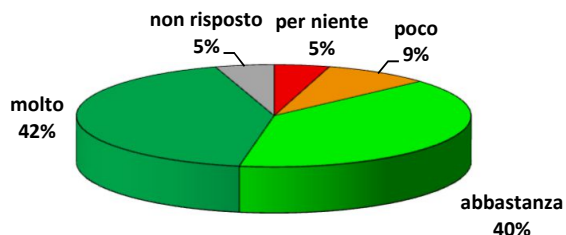
### 3 Con quale modalità ha effettuato la prenotazione?

	frequenze	percentuali
Al telefono	162	46%
Allo sportello	151	43%
Telefono + sportello	23	6%
non risposto	18	5%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



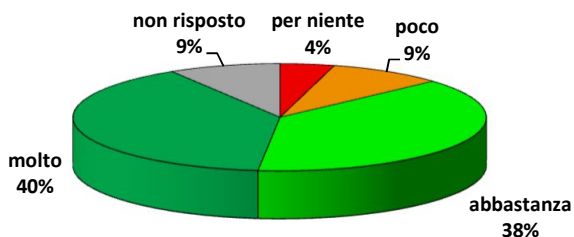
#### 4.1 Adeguatezza tempo d'attesa accettazione amministrativa

	frequenze	percentuali
per niente	16	5%
poco	31	9%
abbastanza	140	40%
molto	150	42%
non risposto	17	5%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



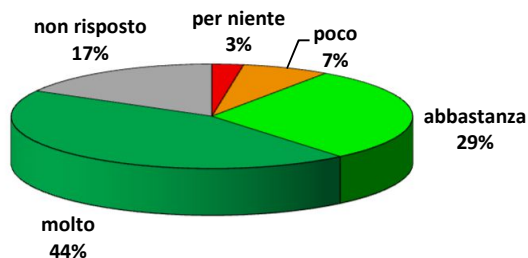
#### 4.2 Adeguatezza tempo d'attesa visita specialistica

	frequenze	percentuali
per niente	15	4%
poco	32	9%
abbastanza	136	38%
molto	140	40%
non risposto	31	9%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



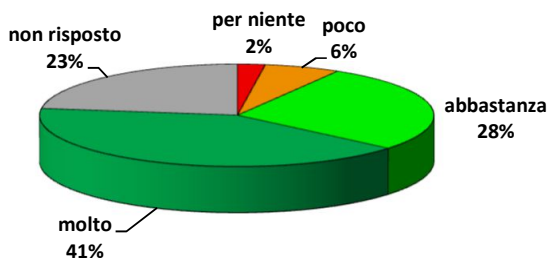
#### 4.3 Adeguatezza tempo d'attesa esame strumentale

	frequenze	percentuali
per niente	9	3%
poco	25	7%
abbastanza	104	29%
molto	156	44%
non risposto	60	17%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



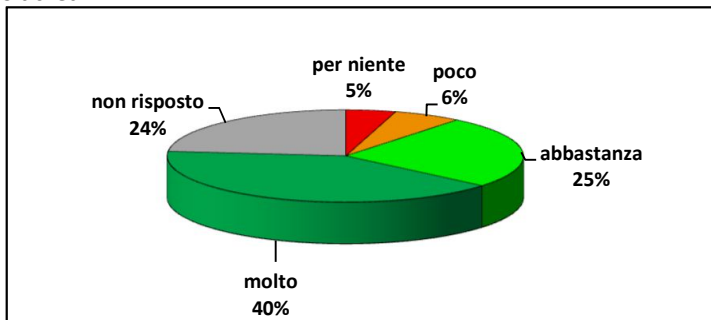
#### 4.4 Adeguatezza tempo d'attesa ritiro referti

	frequenze	percentuali
per niente	8	2%
poco	22	6%
abbastanza	98	28%
molto	145	41%
non risposto	81	23%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



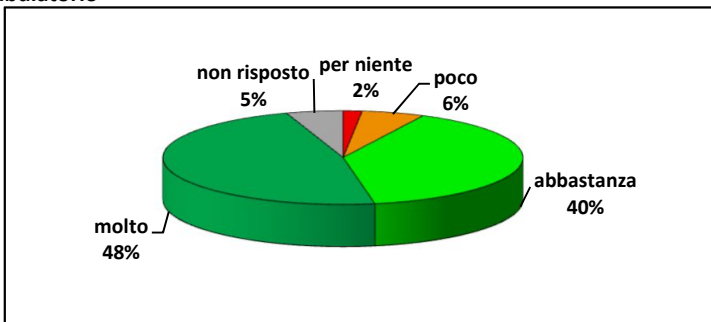
#### 4.5 Adeguatezza tempo d'attesa pagamento ticket

	frequenze	percentuali
per niente	16	5%
poco	22	6%
abbastanza	90	25%
molto	143	40%
non risposto	83	23%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



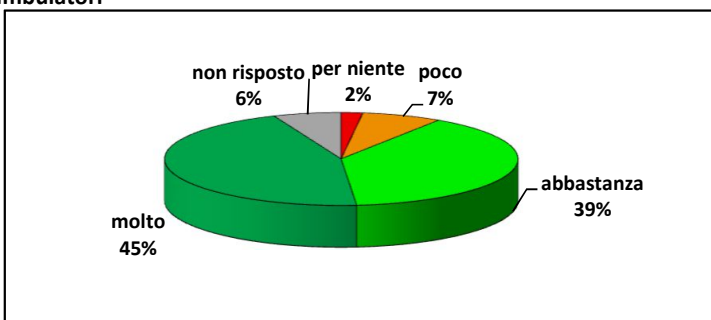
#### 5.1 Informazioni su dislocazione del Poliambulatorio

	frequenze	percentuali
per niente	6	2%
poco	20	6%
abbastanza	141	40%
molto	169	48%
non risposto	18	5%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



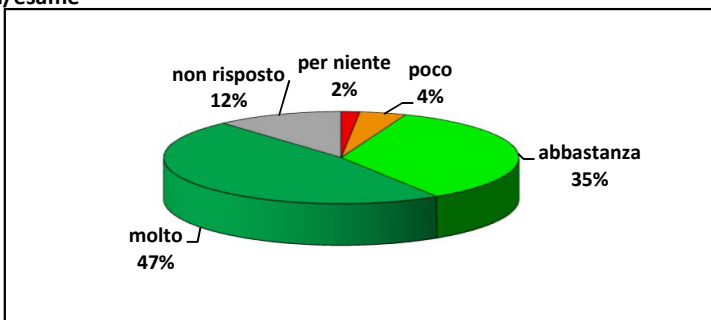
#### 5.2 Informazioni sull'organizzazione degli ambulatori

	frequenze	percentuali
per niente	7	2%
poco	26	7%
abbastanza	139	39%
molto	160	45%
non risposto	22	6%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



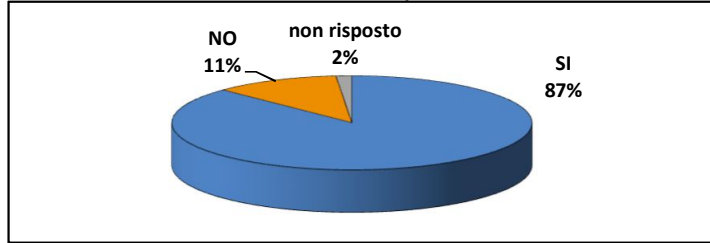
#### 5.3 Indicazioni da seguire prima della visita/esame

	frequenze	percentuali
per niente	6	2%
poco	15	4%
abbastanza	124	35%
molto	168	47%
non risposto	41	12%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



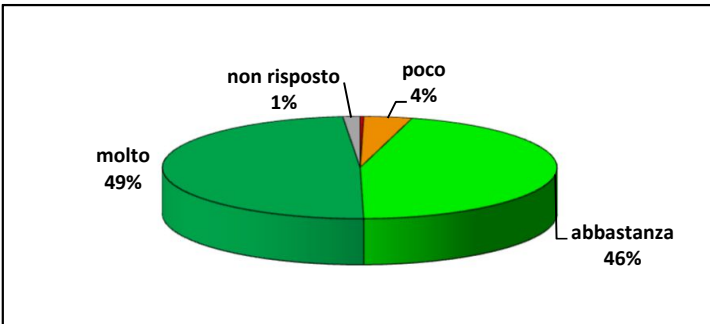
**6 Ha raggiunto facilmente il Poliambulatorio una volta all'interno della struttura ospedaliera?**

	frequenze	percentuali
SI	309	87%
NO	40	11%
non risposto	5	1%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



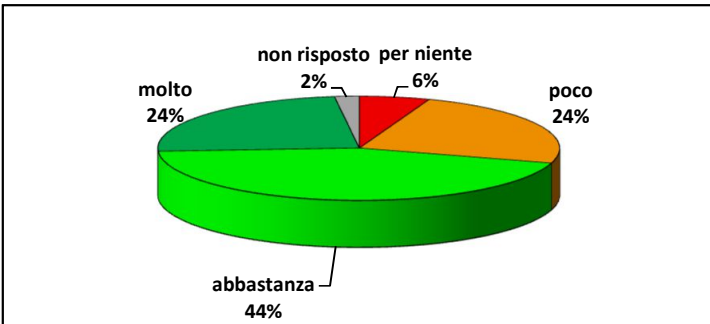
**7.1 Pulizia e igiene ambienti Poliambulatorio**

	frequenze	percentuali
per niente	1	0%
poco	14	4%
abbastanza	161	45%
molto	173	49%
non risposto	5	1%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



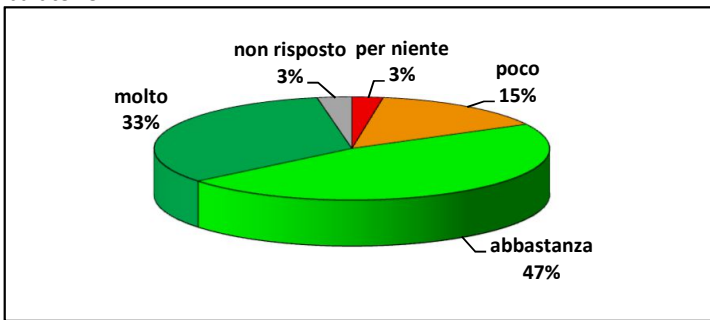
**7.2 Adeguatezza spazi attesa Poliambulatorio**

	frequenze	percentuali
per niente	20	6%
poco	85	24%
abbastanza	157	44%
molto	85	24%
non risposto	7	2%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



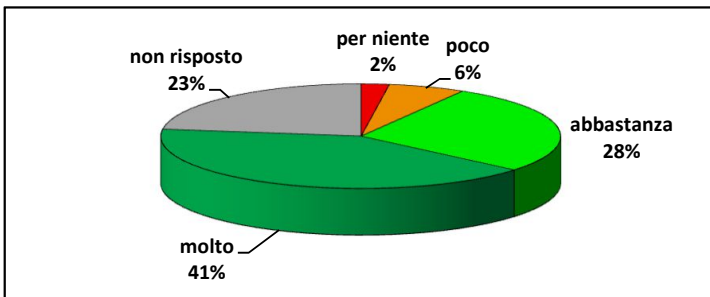
**7.3 Adeguatezza spazi ambulatoriali Poliambulatorio**

	frequenze	percentuali
per niente	9	3%
poco	52	15%
abbastanza	166	47%
molto	117	33%
non risposto	10	3%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



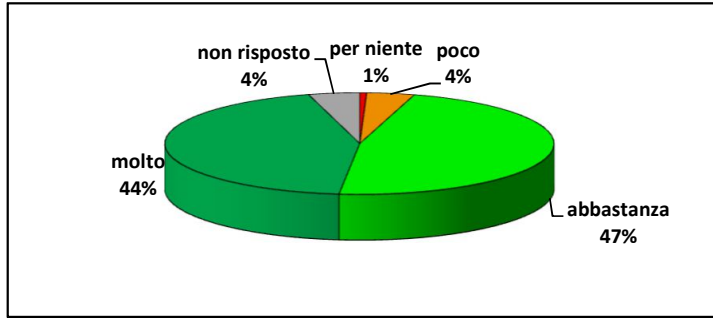
**7.4 Rispetto della tutela sulla privacy**

	frequenze	percentuali
per niente	8	2%
poco	22	6%
abbastanza	98	28%
molto	145	41%
non risposto	81	23%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



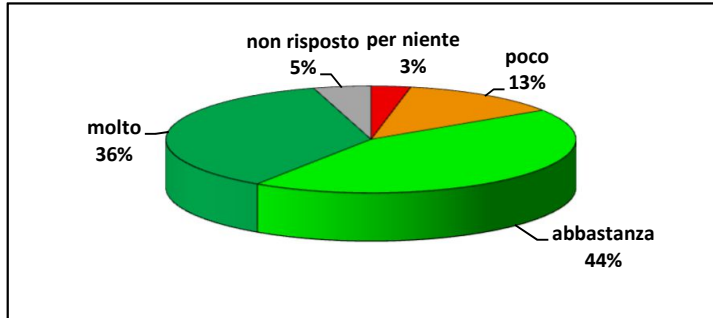
**7.5 Rispetto norme sulla sicurezza**

	frequenze	percentuali
per niente	2	1%
poco	14	4%
abbastanza	167	47%
molto	156	44%
non risposto	15	4%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



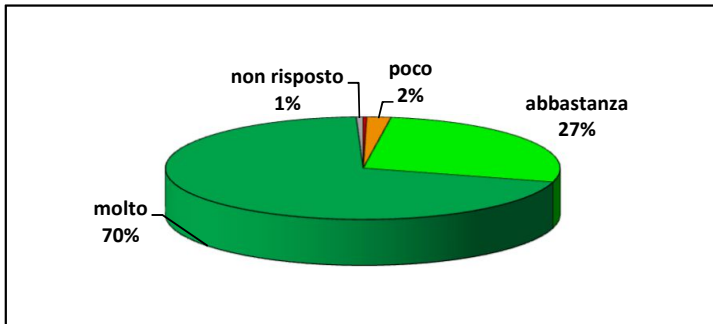
**7.6 Adeguatezza ambienti "a misura" di bambino**

	frequenze	percentuali
per niente	11	3%
poco	45	13%
abbastanza	154	44%
molto	128	36%
non risposto	16	5%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



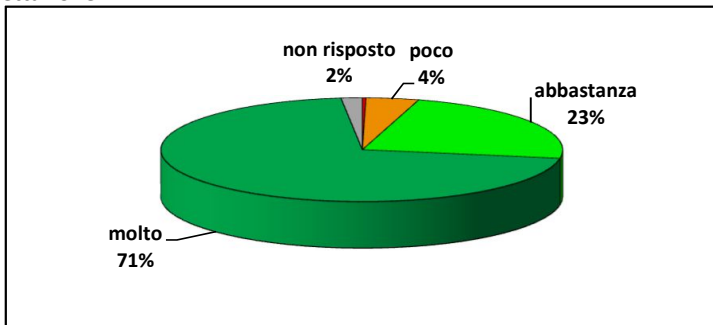
**8.1 Chiarezza informazioni fornite dal personale dell'accettazione**

	frequenze	percentuali
per niente	1	0%
poco	7	2%
abbastanza	96	27%
molto	248	70%
non risposto	2	1%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



**8.2 Gentilezza e cortesia personale dell'accettazione**

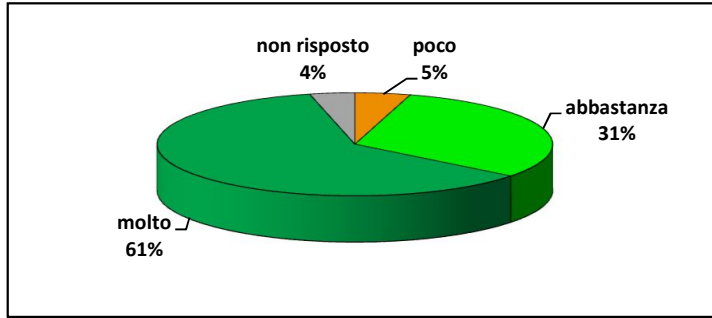
	frequenze	percentuali
per niente	1	0%
poco	15	4%
abbastanza	82	23%
molto	250	71%
non risposto	6	2%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>





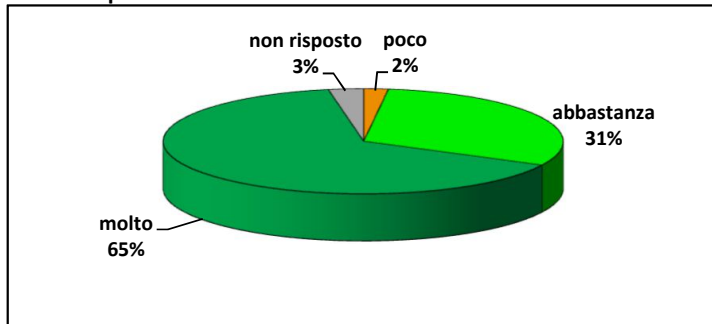
**8.3 Comprensione esigenze personali del personale dell'accettazione**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	16	5%
abbastanza	110	31%
molto	215	61%
non risposto	13	4%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



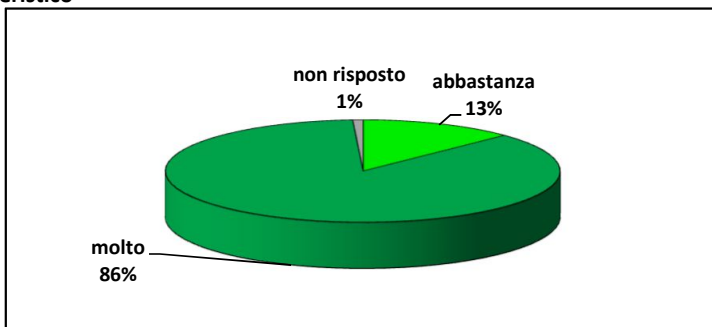
**8.4 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale dell'accettazione**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	7	2%
abbastanza	108	31%
molto	229	65%
non risposto	10	3%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



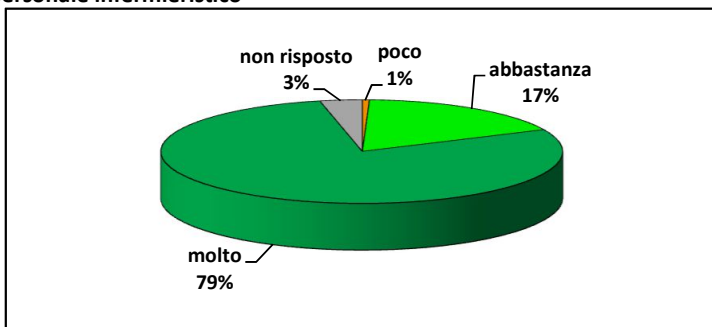
**9.1 Gentilezza e cortesia personale infermieristico**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	45	13%
molto	306	86%
non risposto	3	1%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



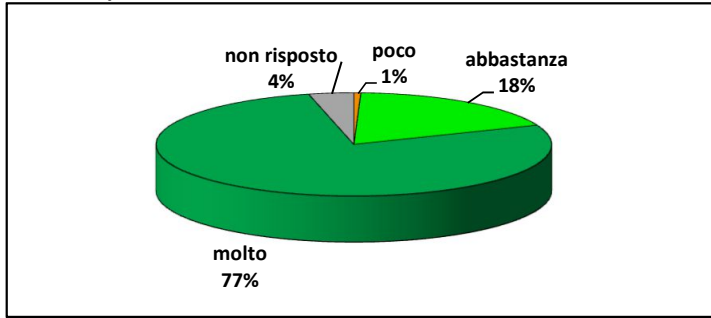
**9.2 Chiarezza su esecuzione esame/visita personale infermieristico**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	1%
abbastanza	62	18%
molto	278	79%
non risposto	12	3%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



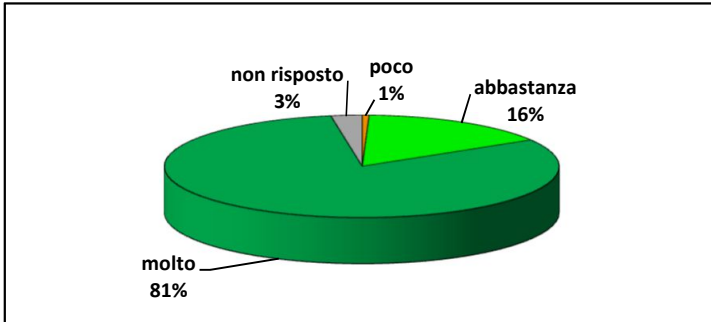
**9.3 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale infermieristico**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	1%
abbastanza	65	18%
molto	274	77%
non risposto	13	4%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



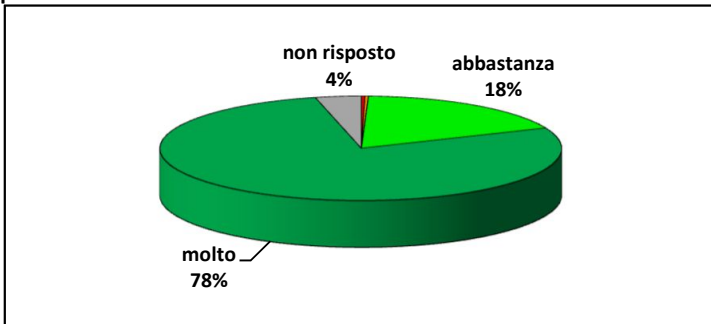
**10.1 Gentilezza e cortesia personale medico**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	2	1%
abbastanza	56	16%
molto	287	81%
non risposto	9	3%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



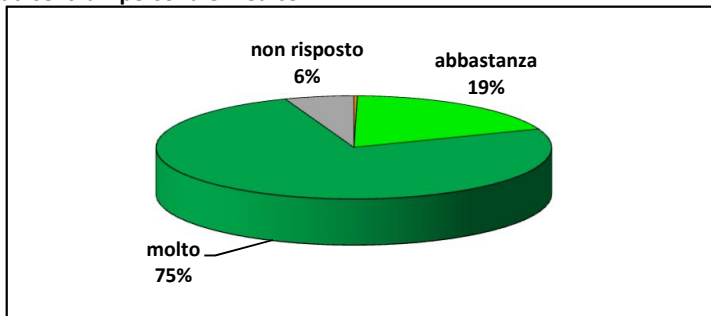
**10.2 Chiarezza su esecuzione esame/visita personale medico**

	frequenze	percentuali
per niente	1	0%
poco	1	0%
abbastanza	64	18%
molto	275	78%
non risposto	13	4%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



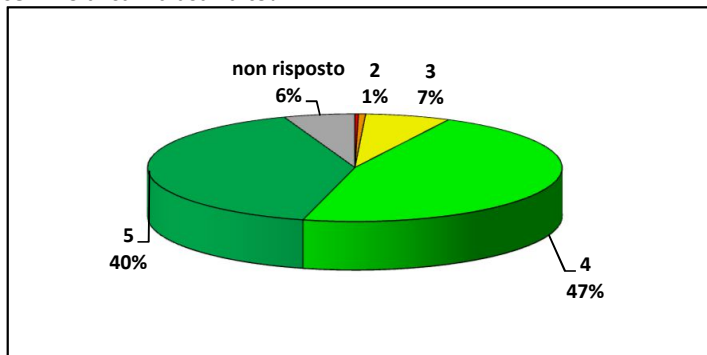
**10.3 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale medico**

	frequenze	percentuali
per niente	0	0%
poco	1	0%
abbastanza	67	19%
molto	266	75%
non risposto	20	6%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



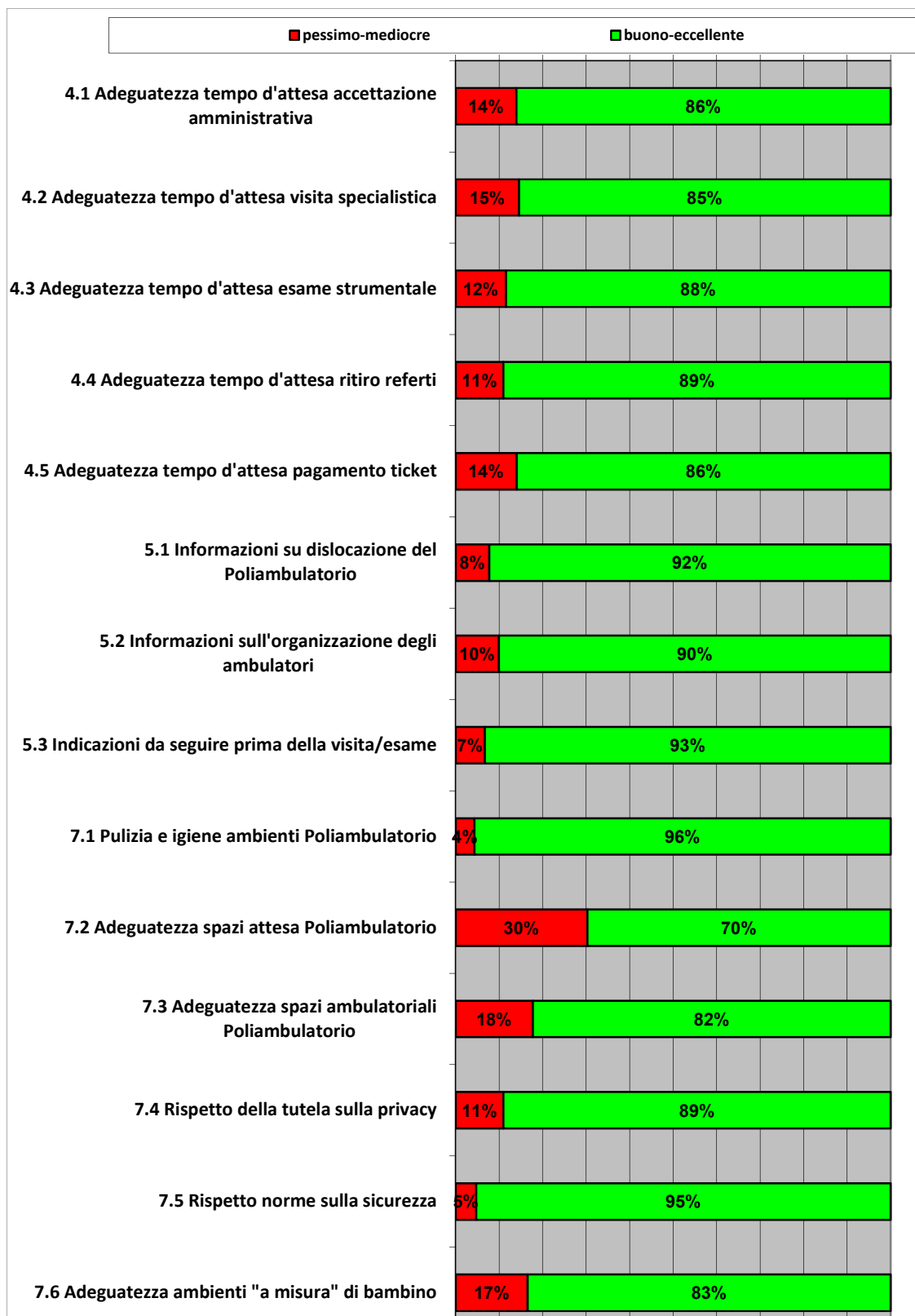
**11 Che voto darebbe complessivamente al servizio di cui ha usufruito?**

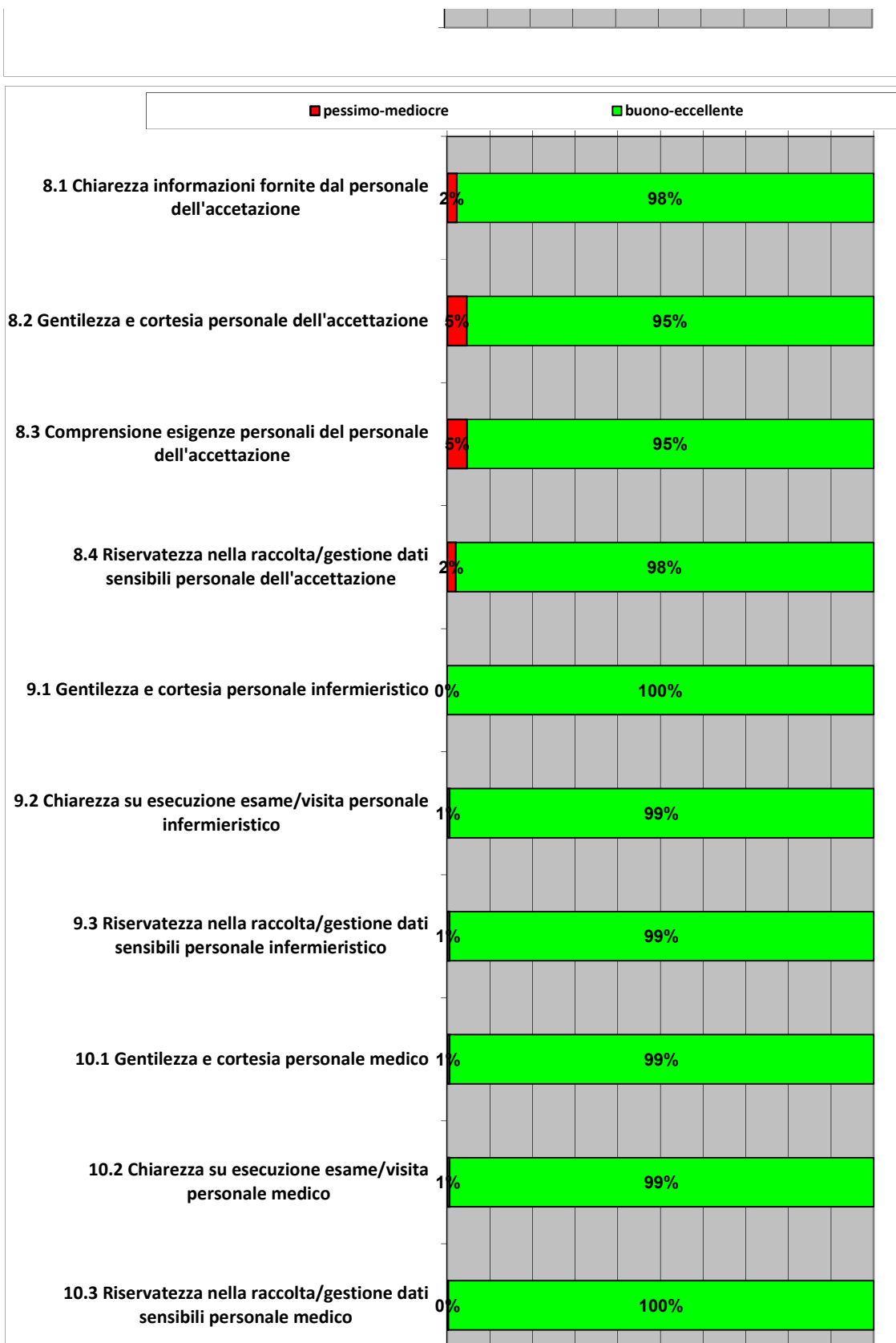
	frequenze	percentuali
1	1	0%
2	2	1%
3	24	7%
4	168	47%
5	146	40%
non risposto	20	6%
<b>Totale</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>



*Eventuali discrepanze fra le percentuali all'interno dei grafici e quelle riportate nella tabella sono dovute esclusivamente ad approssimazioni operate da Excel. Per lo stesso motivo si possono presentare leggere differenze fra le percentuali riportate nelle tabelle precedenti e quelle presentate nella pagina seguente.*

## GRAFICO RIASSUNTIVO 2017

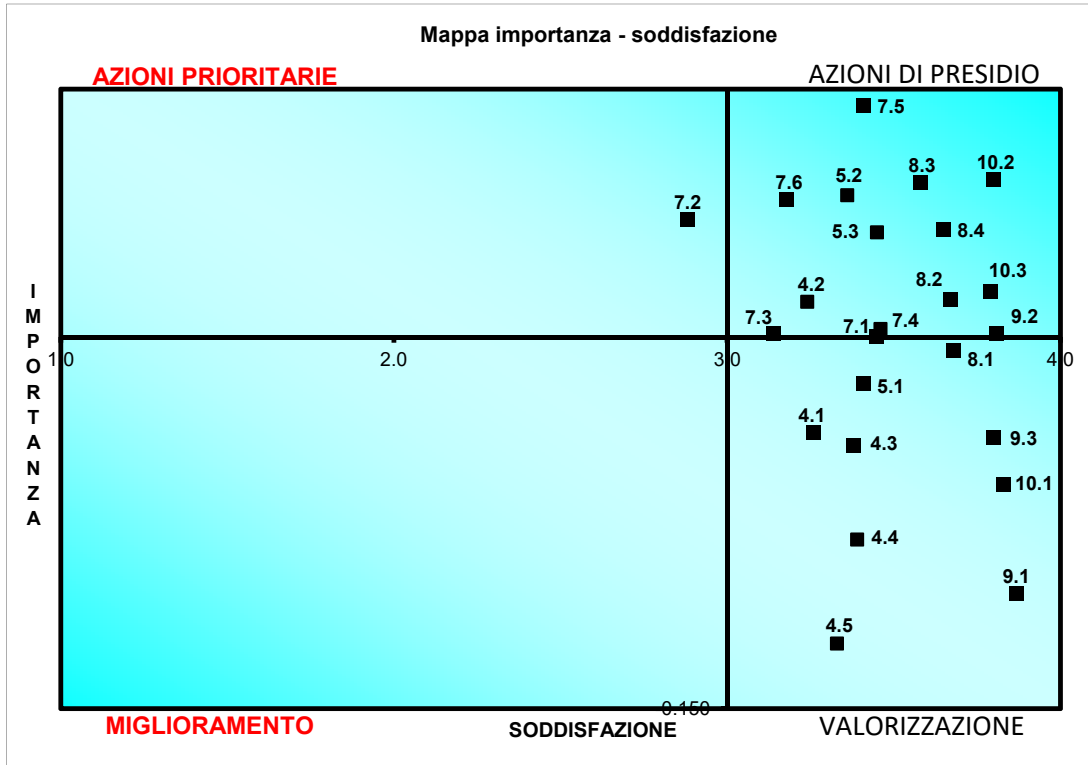




Indagine sulla qualità percepita, anno 2017  
Poliambulatorio Pediatrico  
Azienda Ospedaliera di Padova

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	pessimo- mediocre	buono- eccellente	Risposte valide
4.1 Adeguatezza tempo d'attesa accettazione amministrativa	14%	86%	337
4.2 Adeguatezza tempo d'attesa visita specialistica	15%	85%	323
4.3 Adeguatezza tempo d'attesa esame strumentale	12%	88%	294
4.4 Adeguatezza tempo d'attesa ritiro referti	11%	89%	273
4.5 Adeguatezza tempo d'attesa pagamento ticket	14%	86%	271
5.1 Informazioni su dislocazione del Poliambulatorio	8%	92%	336
5.2 Informazioni sull'organizzazione degli ambulatori	10%	90%	332
5.3 Indicazioni da seguire prima della visita/esame	7%	93%	313
7.1 Pulizia e igiene ambienti Poliambulatorio	4%	96%	349
7.2 Adeguatezza spazi attesa Poliambulatorio	30%	70%	347
7.3 Adeguatezza spazi ambulatoriali Poliambulatorio	18%	82%	344
7.4 Rispetto della tutela sulla privacy	11%	89%	273
7.5 Rispetto norme sulla sicurezza	5%	95%	339
7.6 Adeguatezza ambienti "a misura" di bambino	17%	83%	338
8.1 Chiarezza informazioni fornite dal personale dell'accettazione	2%	98%	352
8.2 Gentilezza e cortesia personale dell'accettazione	5%	95%	348
8.3 Comprensione esigenze personali del personale dell'accettazione	5%	95%	341
8.4 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale dell'accettazione	2%	98%	344
9.1 Gentilezza e cortesia personale infermieristico	0%	100%	351
9.2 Chiarezza su esecuzione esame/visita personale infermieristico	1%	99%	342
9.3 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale infermieristico	1%	99%	341
10.1 Gentilezza e cortesia personale medico	1%	99%	345
10.2 Chiarezza su esecuzione esame/visita personale medico	1%	99%	341
10.3 Riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale medico	0%	100%	334



Nel quadrante sono stati messi in relazione, per ciascun aspetto, la soddisfazione (calcolando l'analisi delle medie trattando le scale di valutazione come variabili cardinali) e l'importanza (calcolando la correlazione tra i singoli aspetti e il giudizio complessivo sul Servizio).  
 In questo modo si è ottenuto un quadrante diviso in 4 aree:

1. **quadrante in alto a destra:** è l'area delle azioni di presidio, volte al mantenimento dell'attuale situazione, che presenta sufficienti livelli di soddisfazione, parallelamente all'attribuzione di una forte importanza. Qui rientrano i tempi d'attesa della visita specialistica, le informazioni sull'organizzazione degli ambulatori, le indicazioni da seguire prima dell'esame, l'adeguatezza della pulizia e igiene, degli spazi d'attesa, degli spazi ambulatoriali e degli ambienti "a misura" di bambino, il rispetto della privacy, la cortesia, la gentilezza, la comprensione delle esigenze personali del personale dell'accettazione e la riservatezza del personale dell'accettazione e del personale medico, la chiarezza delle informazioni su esame/visita del personale infermieristico e medico.
2. **quadrante in basso a destra:** è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però è attribuita un'importanza minore. È il caso di realizzare strategie di valorizzazione e di sensibilizzazione, affinché possa aumentare l'importanza nella considerazione degli utenti, che danno molte volte per scontato tale aspetto. Qui rientrano i tempi d'attesa dell'accettazione, del esame strumentale, del ritiro referti e del pagamento ticket; le informazioni sul dislocamento del Poliambulatorio, le informazioni fornite dal personale dell'accettazione, la gentilezza e la cortesia del personale medico e infermieristico e la riservatezza del personale infermieristico.
3. **quadrante in basso a sinistra:** è l'area degli aspetti che potrebbero essere soggetti a miglioramento, dal momento che il livello di soddisfazione è più ridotto della media; non si tratta però di priorità, in quanto a questi parametri non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata.
4. **quadrante in alto a sinistra:** è l'area delle cosiddette azioni prioritarie caratterizzate da aspetti che presentano una soddisfazione più bassa della media e sui quali si dovrebbe intervenire in modo prioritario, in quanto ritenuti molto importanti dagli utenti. Infatti una soddisfazione inferiore alla media è in grado di



Var		import	soddisf	scarti import
4.1	adeguatezza tempo d'attesa accettazione amministrativa	.308	3.26	-0.039
4.2	adeguatezza tempo d'attesa visita specialistica	.361	3.24	0.014
4.3	adeguatezza tempo d'attesa esame strumentale	.303	3.38	-0.044
4.4	adeguatezza tempo d'attesa ritiro referti	.265	3.39	-0.082
4.5	adeguatezza tempo d'attesa pagamento ticket	.223	3.33	-0.124
5.1	adeguatezza informazioni su dislocazione del Poliambulatorio	.328	3.41	-0.019
5.2	adeguatezza informazioni sull'organizzazione degli ambulatori	.404	3.36	0.057
5.3	adeguatezza indicazioni da seguire prima della visita/esame	.389	3.45	0.042
7.1	adeguatezza pulizia e igiene ambienti Poliambulatorio	.347	3.45	0.000
7.2	adeguatezza spazi attesa Poliambulatorio	.394	2.88	0.047
7.3	adeguatezza spazi ambulatoriali Poliambulatorio	.348	3.14	0.001
7.4	rispetto della tutela sulla privacy	.350	3.46	0.003
7.5	rispetto norme sulla sicurezza	.440	3.41	0.093
7.6	adeguatezza ambienti "a misura" di bambino	.402	3.18	0.055
8.1	chiarezza informazioni fornite dal personale dell'accettazione	.341	3.68	-0.006
8.2	gentilezza e cortesia personale dell'accettazione	.362	3.67	0.015
8.3	comprensione esigenze personali del personale dell'accettazione	.409	3.58	0.062
8.4	riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale accettazione	.390	3.65	0.043
9.1	gentilezza e cortesia personale infermieristico	.243	3.87	-0.104
9.2	chiarezza informazioni su esecuzione esame/visita personale infermieristico	.348	3.81	0.001
9.3	riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale infermieristico	.306	3.80	-0.041
10.1	gentilezza e cortesia personale medico	.287	3.83	-0.060
10.2	chiarezza informazioni su esecuzione esame/visita personale medico	.410	3.80	0.063
10.3	riservatezza nella raccolta/gestione dati sensibili personale medico	.365	3.79	0.018

**medie**

**0.347 3.493**

**voto medio performance**

**87%**

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

ELOGI	Frequenze
Complimenti!	2
Continuare su questa strada!	2
Grazie!	1
Ho trovato persone splendide sia con i genitori che con i bambini.	1
Il personale dell'accettazione sempre gentile. Molto bene il personale medico.	1
Il personale della pediatria è molto cordiale e disponibile.	1
Il servizio è stato ottimo	1
Infermiere brave, cordiali, preparate e sottopagate per quello che fanno	1
Infermiere precise e molto gentili	2
Infermiere stupende, medici molto professionali e amorevoli	2
Il personale medico e infermieristico, competente e gentile.	4
Medici molto comprensivi e sorridenti con i bambini e genitori.	1
Medici molto efficienti, disponibili e pazienti	1
Molto professionale tutto lo staff medico	1
Nel centro ipovisione pediatrico, il personale infermieristico è premuroso anche nell'alleggerire le "carte" e i passaggi burocratici.	1
Ottimo personale	2
Personale all'accettazione molto gentile	1
Personale altamente professionale. Continuare così!	2
Personale dell'accettazione chiaro ed esaustivo. Personale infermieristico estremamente competente, gentile, cortese e "a misura di bambino". Personale medico estremamente cortese, competente e "a misura di bambino".	1
Personale medico molto competente con tanta professionalità che seguono i piccoli pazienti. Un grazie da parte nostra a tutto il reparto di cardiologia pediatrica (medici e infermieri).	1
Qualità del servizio medico molto buona	2
Siamo contenti, grazie molte.	1
5/5 per il personale	1
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>

PARCHEGGI	Frequenze
Difficoltà nei parcheggi	1
Poco parcheggio e cartelli della viabilità poco chiari.	2
Il parcheggio estremamente problematico	1
Zona trafficata e parcheggio difficile	1
Mancanza di parcheggio	7
Mancanza parcheggio soprattutto per portatori d'handicap	3
Problemi di parcheggio	20
Molto difficile parcheggiare	1
Parcheggio impossibile	1
Pochi posti per disabili ed occupati sempre da altri senza titolo.	1
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>

PERSONALE	Frequenze
La maggior parte dei medici non sanno rapportarsi con i bambini e i costanti ritardi negli appuntamenti non aiutano i bambini a stare tranquilli. Poco gentile la sig.ra Tonello Margherita	1
Maggiore gentilezza e spiegazione all'accettazione	1
Personale infermieristico molto invasivo nel distribuire consigli su chi non è venuto per la visita.	1
Personale dell'accettazione poco preciso.	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

<b>TEMPI ATTESA</b>	<b>Frequenze</b>
90 giorni lavorativi di tempo per ottenere i referti dei potenziali evocati sono... Difficili da capire...	1
Lunghissimi tempi d'attesa per accettazione e soprattutto per le dimissioni.	1
Il tempo di attesa della prenotazione è stato molto lungo.	2
Non vengono rispettati gli orari	2
Accorciare i tempi di prenotazione delle visite (esami).	1
Più puntualità nelle visite	1
Tempi d'attesa troppo lunghi	4
Purtroppo l'attesa per la visita è troppo lunga e l'orario dell'appuntamento non viene rispettato; al contrario raddoppia o triplica il tempo d'attesa	1
Tempi d'attesa della visita troppo lunghi, non parlando di prenotazione di una visita allergologica o pneumologica di urgenza. Allargare ambulatori e aggiungere più medici.	1
Tempi d'attesa non rispettati dal personale dell'accettazione. Il voto non è quello che il servizio merita realmente, sarebbe più alto per diabetologia, ma non condivido le visite condivise per il protrarsi dei tempi d'attesa. Grazie	1
Visite più mirate con tempi d'attesa più corti per diabetologia.	1
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>

<b>COMFORT</b>	<b>Frequenze</b>
Disponere più poltroncine in sala d'attesa.	1
La sala d'attesa lascia a desiderare	1
Locali troppo vecchi, da ristrutturare	4
Miglioramento degli spazi di attesa (divani vecchi, logori e sporchi). Pochi posti a sedere per l'attesa.	2
Pessima struttura	1
Più spazio d'attesa e con più spazi riservati ai bambini	1
Spazi e logistica non vanno.	1
Voto 3/5 per gli spazi	1
Sarebbe utile un piccolo spazio per disegno/gioco bimbi in attesa delle prestazioni.	1
Se le strutture fossero adeguate rispetto agli spazi, le camere di degenza avessero bagno esclusivo e in estate ci fosse un impianto di climatizzazione efficiente questo ospedale sarebbe il massimo; all'altezza della professionalità del personale che ci lavora.	1
Sistemare infissi e porte, oltre che i pavimenti. Ingrandire lo spazio ambulatoriale, adeguare con una piccola sala d'aspetto per bimbi "pendolari".	1
Spazi più adeguati	1
Spostate l'ospedale che il traffico è eccessivo.	1
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>

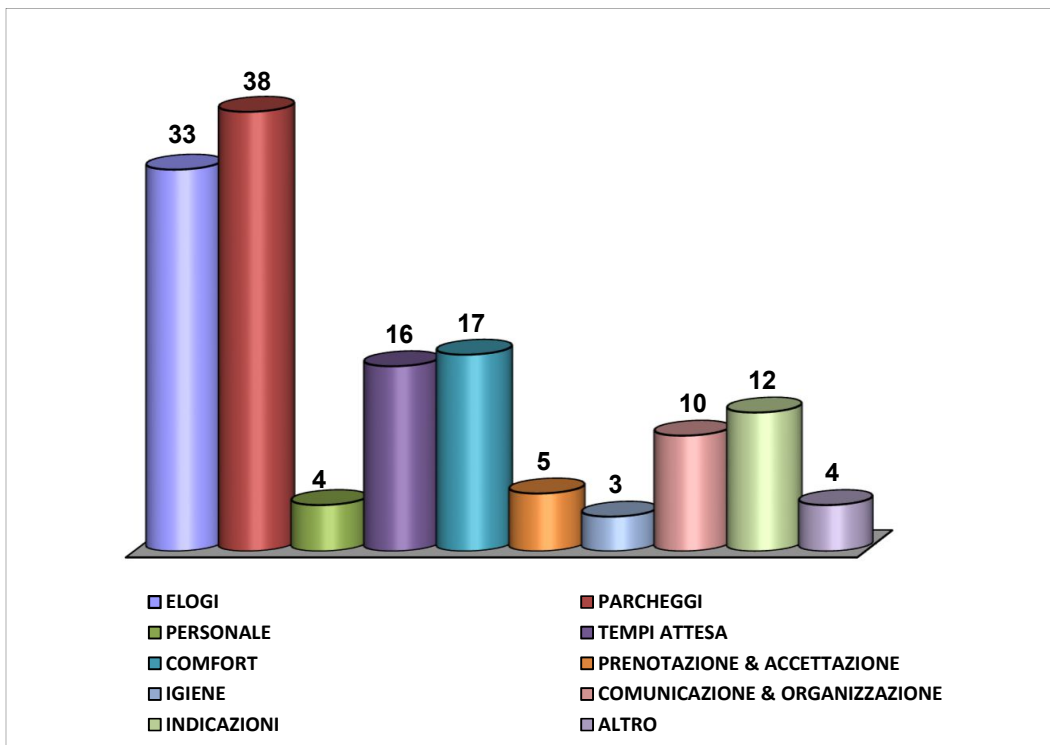
<b>PRENOTAZIONE &amp; ACCETTAZIONE</b>	<b>Frequenze</b>
Aprire 2 sportelli accettazione visto che esistono già e far funzionare il dispensatore del numero per mettersi in coda.	1
Difficoltà a trovare libera la linea per effettuare la prenotazione di CUP.	1
Al CUP non ascoltano proprio le esigenze della prenotazione. Non è possibile non riuscire a prenotare un controllo annuale perché le liste d'attesa sono sempre chiuse.	1
All'accettazione si sente ciò che viene detto alle persone di fianco...	1
Sarebbe utile accettazione al 4° piano	1
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>

<b>IGIENE</b>	<b>Frequenze</b>
Pulire più spesso i giochi in sala d'attesa, magari ci starebbe bene una volontaria che pulisca e intrattenga i bimbi.	1
Promiscuità eccessiva	1
Nei corridoi c'è aria viziata (consiglio di tenere aperte le finestre per un corretto ricambio di aria). Sarebbe il colmo prendere infezioni in un ospedale!!	1
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>

<b>COMUNICAZIONE &amp; ORGANIZZAZIONE</b>	<b>Frequenze</b>
Da qualche anno c'è parecchia confusione: da quando è cambiato il sistema di visita, si aspetta molto di più ed è una perdita di tempo tenendo conto che si ha a che fare con bambini; prima invece si facevano le prove allergiche ed eventualmente la spirometria e poi la visita per concludere. Ora è avanti e indietro di continuo, da un ambulatorio all'altro con l'ansia di essere richiamati il prima possibile.	1
Evitare di passare dal pronto soccorso pediatrico, sia per l'accettazione (avvenuta nelle prime 2 occasioni), sia per dimissione.	1
Ho prenotato la visita molti mesi prima dell'appuntamento. Per poter seguire tutte le indicazioni per l'esame, l'ideale sarebbe poter avere per email un reminder per la data dell'appuntamento e le indicazioni per l'esame.	1
Il poliambulatorio è indicato correttamente ma non nella prenotazione. Non è inoltre agevole, nel sito dell'azienda, avere indicazioni precise su planimetria e logistica. Migliorare le informazioni ottenibili prima della visita, in particolare dare la possibilità all'utente di individuare facilmente dove fare la propria visita.	1
Non era chiaro come e quando eseguire "l'Holter"; infatti abbiamo dovuto farlo "a pagamento" per mancanza di tempo. Sarebbe stata apprezzata una spiegazione migliore un'anno fa'. Grazie	1
Più precisione e chiarezza nelle informazioni e accettazione del paziente.	1
Prenotato per il 4° piano, mandati al 1°. Un solo ascensore per poter accedere con la carrozzina è ridicolo!	1
Diverse locazioni degli ambulatori in diversi edifici distanti. Lavorando in un "Policlinico" da sempre ho notato che i vari reparti o specialisti non comunicano e si confrontano sul paziente...	1
Sono poco collegati i vari reparti medici: il chirurgo ragiona da chirurgo e non considera i problemi anestesiolgici.	1
Migliorare il servizio di informazione	1
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>

<b>INDICAZIONI</b>	<b>Frequenze</b>
Indicazioni per raggiungere il Poliambulatorio poco chiare, frettolose	4
La prima volta non era molto chiara e visibile la collocazione dell'ingresso	1
Non abbiamo trovato indicazioni per il Poliambulatorio	1
Non ci sono sufficienti indicazioni per arrivare	3
Per chi non è di Padova non è chiaro che l'ambulatorio è distaccato dall'Ospedale Centrale.	1
Poca chiarezza nella segnaletica (zona Nord poco visibile)	1
Poliambulatorio non segnalato	1
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>

<b>ALTRO</b>	<b>Frequenze</b>
La gente non capisce che la colpa non è vostra ma dello Stato che fa' continui tagli, creando disagi nella sanità.	1
Nei ricoveri non c'è acqua né per i bimbi né per i genitori	1
Supporto psicologico prima e dopo gli interventi cardiologici, sia genitoriale che infantile.	1
Tenere conto della situazione di "disagio" e paura che i ragazzi vivono.	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>



<b>ELOGI</b>	33
<b>PARCHEGGI</b>	38
<b>PERSONALE</b>	4
<b>TEMPI ATTESA</b>	16
<b>COMFORT</b>	17
<b>PRENOTAZIONE &amp; ACCETTAZIONE</b>	5
<b>IGIENE</b>	3
<b>COMUNICAZIONE &amp; ORGANIZZAZIONE</b>	10
<b>INDICAZIONI</b>	12
<b>ALTRO</b>	4