



Regione del Veneto  
Azienda Ospedaliera di Padova

# CLINICA ORTOPEDICA

## AMBULATORIO

# REPORT INDAGINE QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2018

### *Somministrazione questionari:*

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| Periodo                          | Novembre/dicembre 2018 |
| Numero questionari somministrati | 1000                   |
| Numero questionari raccolti      | 415                    |
|                                  | 42%                    |

## RELAZIONE di sintesi

Questa indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario, rivolto all'utenza di **Clinica Ortopedica – ambulatori** - dell'Azienda Ospedaliera di Padova, nel periodo tra novembre e dicembre 2018, 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 1000 pazienti e ne sono stati restituiti compilati n. 415 (**42%**).

Il punteggio complessivo (dato dalla media delle risposte) espresso in centesimi risulta essere 74/100.

Il questionario è costituito da 14 domande: 13 a risposta chiusa, con una scala di misurazione da 1 a 4 (di tipo qualitativo: pessimo, mediocre, buono, eccellente o per niente, poco, abbastanza, molto) e 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 riassuntivo):

- la valutazione **“buono-eccellente”** risulta essere per:
  - la cortesia da parte del personale medico, per il 92%
  - la cortesia da parte del personale infermieristico, per il 93%
  - la chiarezza delle informazioni ricevute al momento della prenotazione, per il 93%
  
- **gli aspetti critici** riguardano:
  - il tempo d'attesa dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento, con il 26% pessimo-mediocre
  - il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione, con il 46% pessimo-mediocre
  - la procedura per il pagamento del ticket, con il 26% pessimo-mediocre
  - il comfort della sala d'attesa, con il 46% pessimo-mediocre
  - il comfort dell'ambulatorio, con il 26% pessimo-mediocre
  
- **gli aspetti da tenere in evidenza sono:**
  - le informazioni date dal personale medico, con il 12% pessimo-mediocre
  - le informazioni date dal personale infermieristico, con l'11% pessimo-mediocre
  - la procedura per la prenotazione, con il 21% pessimo-mediocre
  - la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio, con il 16% pessimo-mediocre

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.

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.

---

<sup>1</sup> Il metodo di campionamento utilizzato per l'indagine è di tipo non probabilistico, utilizzato in genere per dimensioni più ridotte. E' 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).

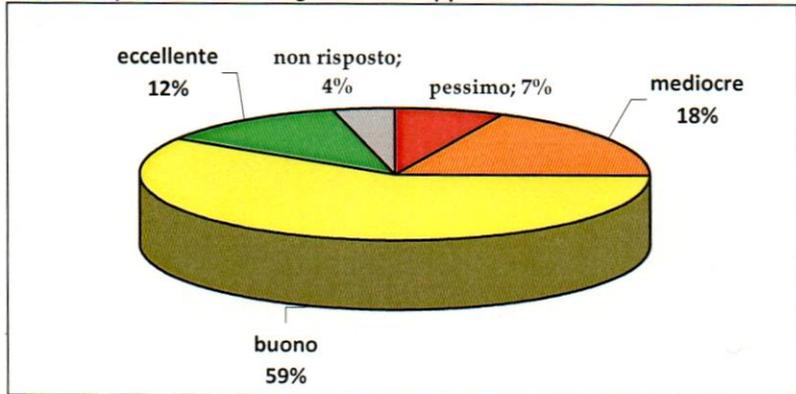
Per la costruzione del campione tutti gli individui che accedono al servizio nel periodo di tempo fissato sono selezionati per la rilevazione. [Agenzia Sanitaria Regione Emilia-Romagna, Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento, 2001]

## GRAFICI 2018

### 1° parte: personale e organizzazione UOC

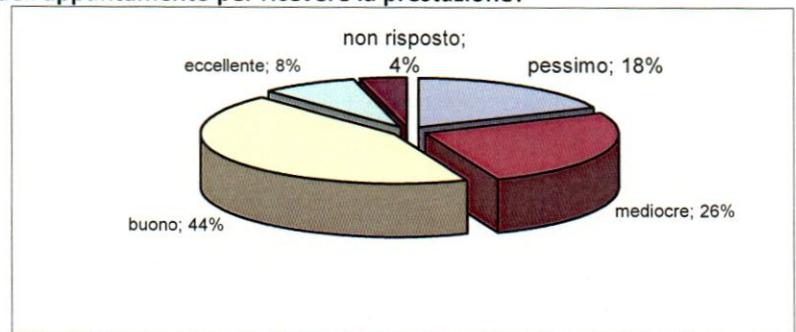
#### 1.1 Come valuta il tempo d'attesa dal momento della prenotazione al giorno dell'appuntamento?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 28         | 7%          |
| mediocre      | 77         | 18%         |
| buono         | 246        | 59%         |
| eccellente    | 48         | 12%         |
| non risposto  | 16         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



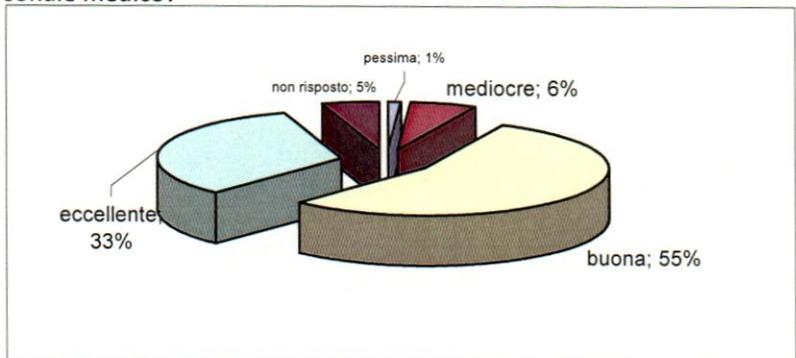
#### 1.2 Come valuta il tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento per ricevere la prestazione?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 73         | 18%         |
| mediocre      | 109        | 26%         |
| buono         | 184        | 44%         |
| eccellente    | 31         | 8%          |
| non risposto  | 18         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



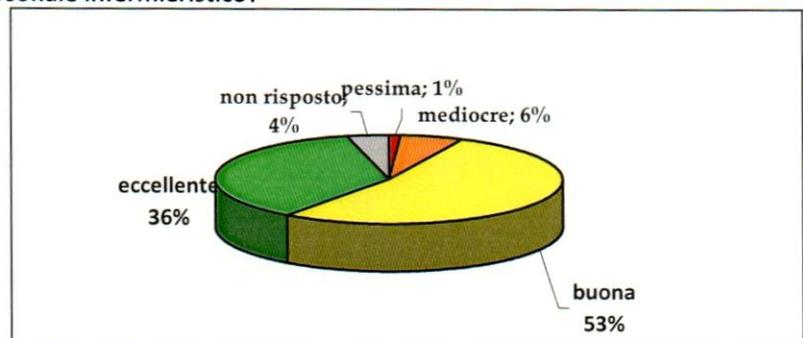
#### 1.3 Come valuta la cortesia da parte del personale medico?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 4          | 1%          |
| mediocre      | 26         | 6%          |
| buona         | 227        | 55%         |
| eccellente    | 136        | 33%         |
| non risposto  | 22         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



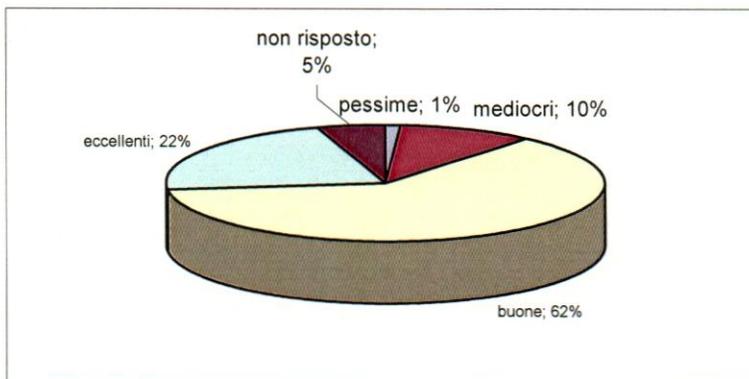
#### 1.4 Come valuta la cortesia da parte del personale infermieristico?

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 2          | 1%          |
| mediocre      | 26         | 6%          |
| buona         | 221        | 53%         |
| eccellente    | 151        | 36%         |
| non risposto  | 15         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



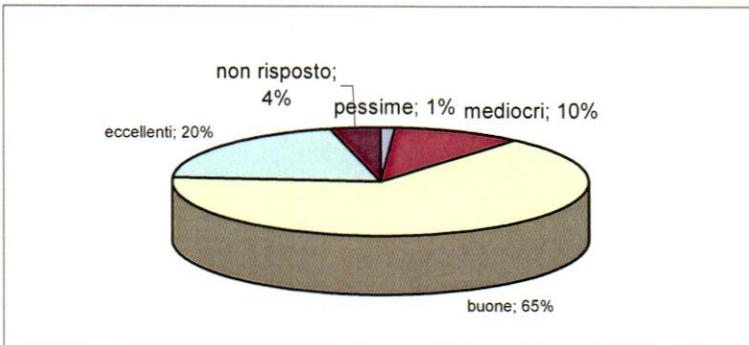
**1.5 Come valuta le informazioni datele dal personale medico?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime       | 4          | 1%          |
| mediocri      | 43         | 10%         |
| buone         | 256        | 62%         |
| eccellenti    | 93         | 22%         |
| non risposto  | 19         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



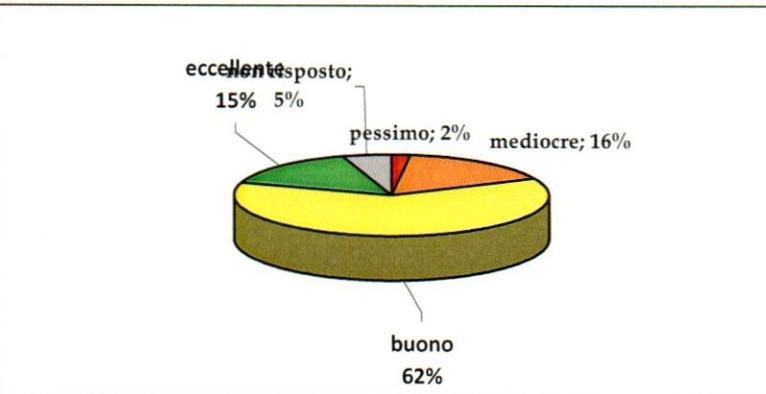
**1.6 Come valuta le informazioni datele dal personale infermieristico?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessime       | 2          | 1%          |
| mediocri      | 41         | 10%         |
| buone         | 272        | 65%         |
| eccellenti    | 82         | 20%         |
| non risposto  | 18         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



**1.7 Può dare un giudizio complessivo su questi ambulatori?**

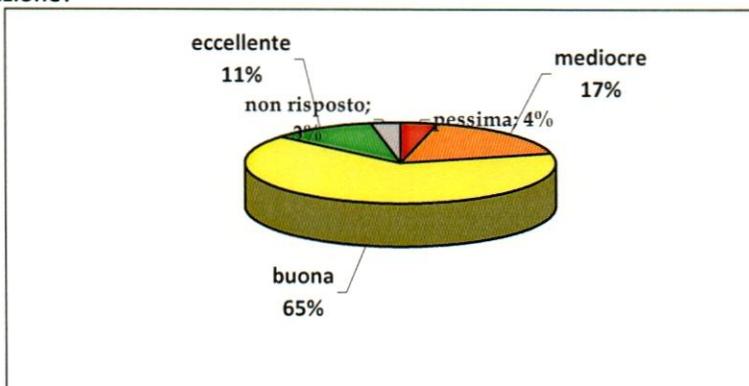
|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 8          | 2%          |
| mediocre      | 66         | 16%         |
| buono         | 258        | 62%         |
| eccellente    | 61         | 15%         |
| non risposto  | 22         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



**2° parte: aspetti organizzativo/gestionali di carattere generale**

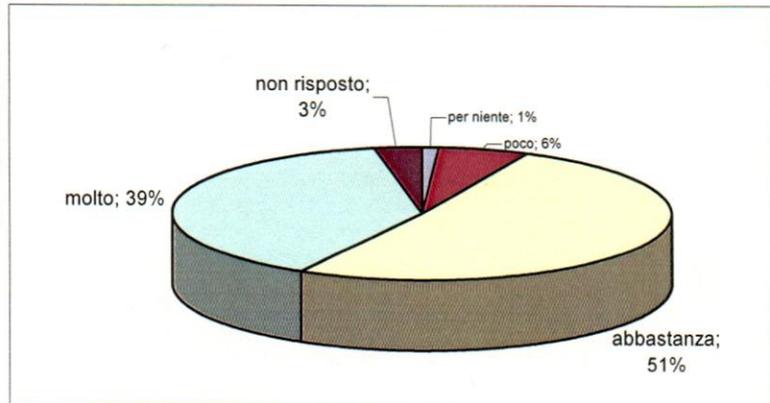
**2.1 Come valuta la procedura per la prenotazione?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 17         | 4%          |
| mediocre      | 68         | 17%         |
| buona         | 271        | 65%         |
| eccellente    | 46         | 11%         |
| non risposto  | 13         | 3%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



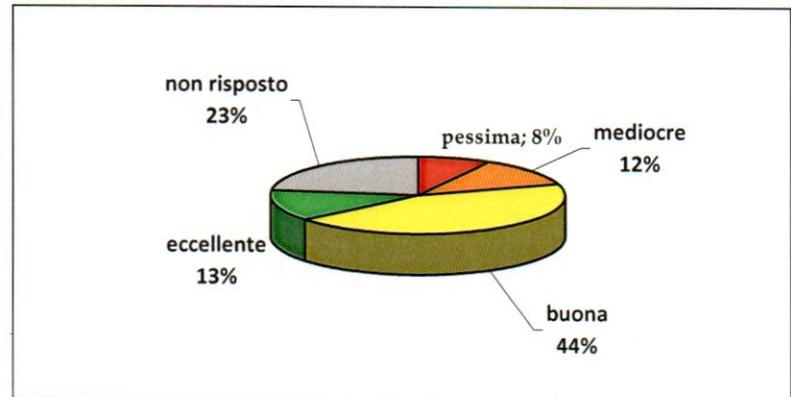
**2.2 Sono state chiare le informazioni ricevute al momento della prenotazione?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| per niente    | 2          | 1%          |
| poco          | 27         | 6%          |
| abbastanza    | 213        | 51%         |
| molto         | 162        | 39%         |
| non risposto  | 11         | 3%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



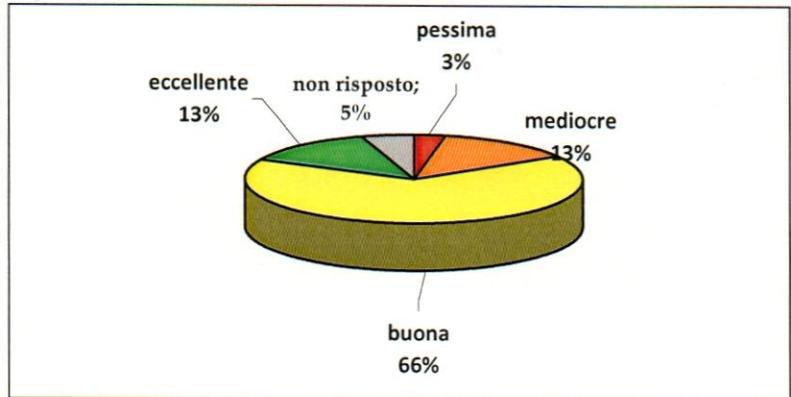
**2.3 Come valuta la procedura per il pagamento del ticket?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 32         | 8%          |
| mediocre      | 51         | 12%         |
| buona         | 181        | 44%         |
| eccellente    | 53         | 13%         |
| non risposto  | 98         | 23%         |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



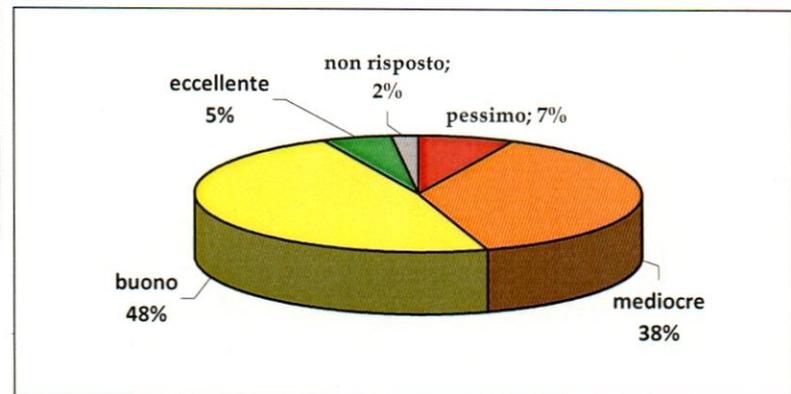
**2.4 Come considera la segnaletica per raggiungere l'ambulatorio?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessima       | 13         | 3%          |
| mediocre      | 52         | 13%         |
| buona         | 275        | 66%         |
| eccellente    | 54         | 13%         |
| non risposto  | 21         | 5%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



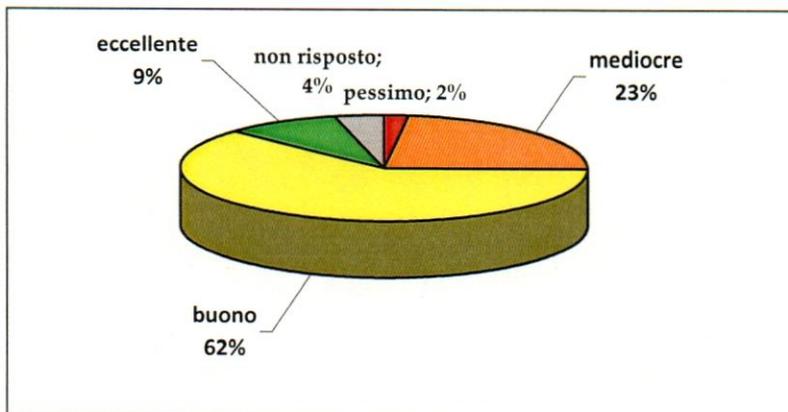
**2.5 Come considera il comfort della sala d'attesa?**

|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 29         | 7%          |
| mediocre      | 159        | 38%         |
| buono         | 197        | 48%         |
| eccellente    | 20         | 5%          |
| non risposto  | 10         | 2%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</b> | <b>100%</b> |



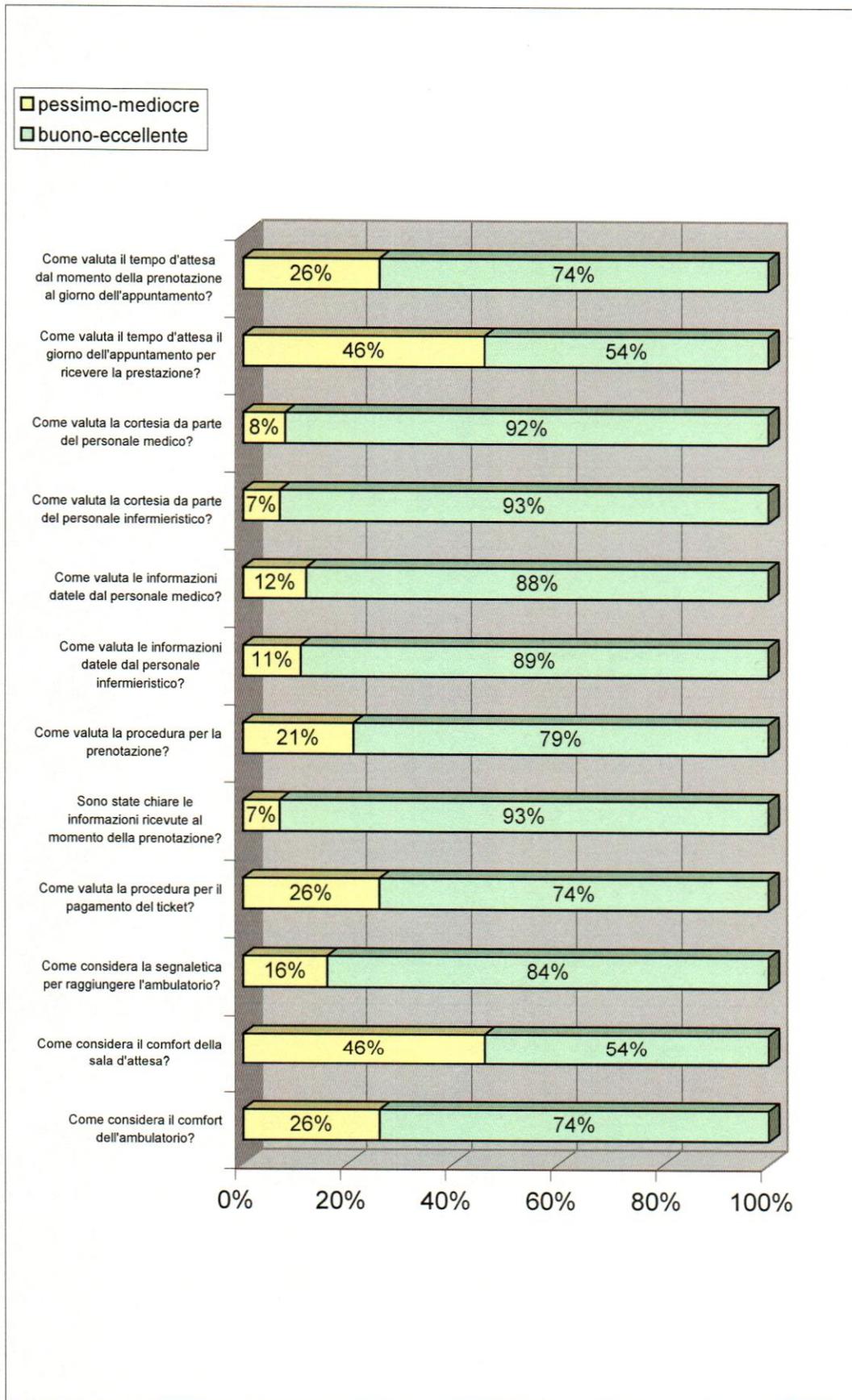
## 2.6 Come considera il comfort dell'ambulatorio?

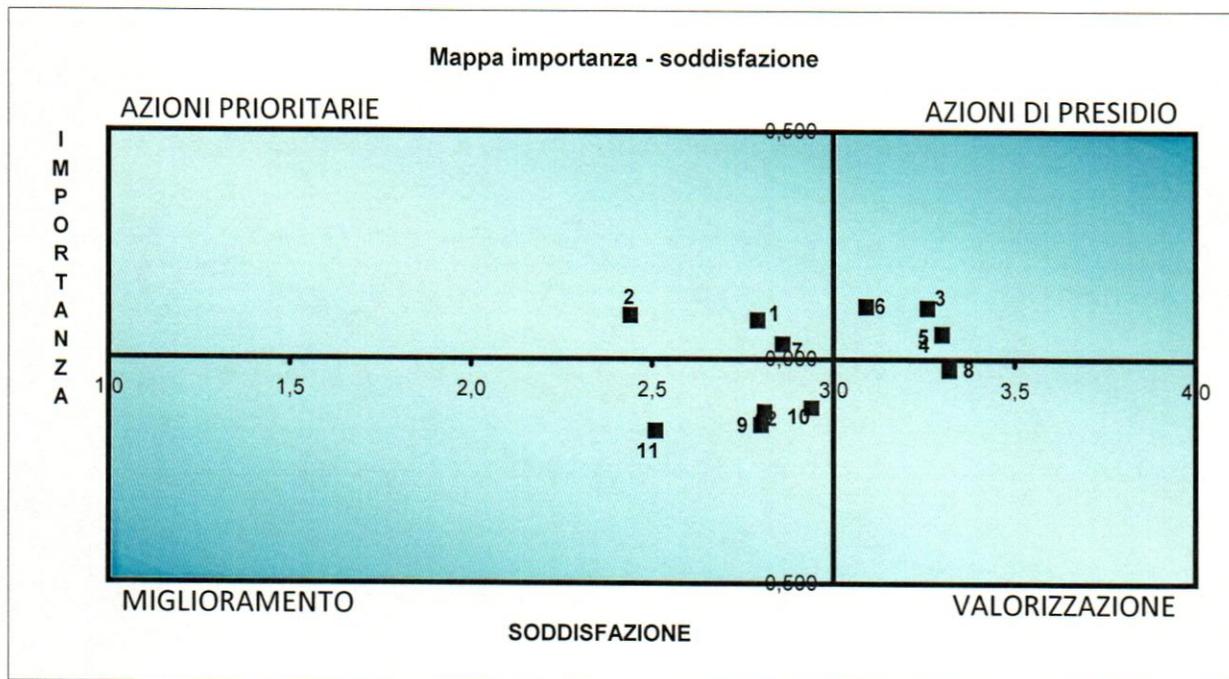
|               | frequenze  | percentuali |
|---------------|------------|-------------|
| pessimo       | 8          | 2%          |
| mediocre      | 95         | 23%         |
| buono         | 259        | 62%         |
| eccellente    | 36         | 9%          |
| non risposto  | 17         | 4%          |
| <b>Totale</b> | <b>415</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 2018





**Legenda:**

- 1 tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento
- 2 tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento
- 3 cortesia da parte del personale medico
- 4 cortesia da parte del personale infermieristico
- 5 informazioni ricevute dal personale medico
- 6 informazioni ricevute dal personale infermieristico
- 7 valutazione procedura prenotazione
- 8 chiarezza informazioni ricevute alla prenotazione
- 9 valutazione procedura pagamento ticket
- 10 valutazione segnaletica per raggiungere l'ambulatorio
- 11 comfort sala d'attesa
- 12 comfort ambulatorio

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. È il caso della cortesia da parte del personale medico, la cortesia da parte del personale infermieristico, le informazioni ricevute dal personale medico, le informazioni ricevute dal personale infermieristico.

2. **quadrante in basso a destra**: è l'area caratterizzata da un buon livello di soddisfazione; ad essa però non è attribuita un'importanza fondamentale. 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 rientra la chiarezza delle informazioni ricevute alla prenotazione.

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. Troviamo in questa area la procedura pagamento ticket, della segnaletica per l'ambulatorio, del comfort della sala d'attesa, del comfort dell'ambulatorio

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 condizionare negativamente il giudizio complessivo. È il caso del tempo d'attesa dalla prenotazione all'appuntamento, del tempo d'attesa il giorno dell'appuntamento, della valutazione della procedura di prenotazione.

## COMMENTI E SUGGERIMENTI

| ELOGI   | Frequenze |
|---|-----------|
| Ambulatori molto buoni  | 1         |
| Personale cortese e professionale.  | 1         |
| A mio giudizio personale va tutto bene  | 1         |
| Tutto bene  | 1         |
| Volevo ringraziare per tutta la vita il Dott. Cosimo Gigante che è grande.  | 1         |
| La sala d'attesa pediatrica è molto bella e consente ai bambini di tranquillizzarsi e svagarsi, ma andrebbe organizzata meglio per il riordino dei giochi, in modo da tenere il tavolino più libero | 1         |
| Tutto a posto, tutto buono, noi siamo contenti. Grazie per le vostre cure mediche   | 1         |
| Considerato l'intervento e la disponibilità di tutta la struttura medica ed infermieristica mi ritengo molto soddisfatto. Grazie.   | 1         |
| Personale infermieristico bravissimo e preparato, ma super oberato  | 1         |
| Solo un sentito ringraziamento per tanto e per tutto  | 1         |
| Esperienza buona per la professionalità e umanità del chirurgo operatore e poi dello staff  | 1         |
| Bravissimi  | 1         |
| Il servizio è migliorato nettamente rispetto a qualche anno fa. Complimenti a tutto il personale  | 1         |
| Personale medico in formazione molto preparato e cordiale   | 1         |
| Grazie per essere stati "umani"   | 1         |
| Sono bravi, sono contenta di tutti. Grazie a tutti.   | 1         |
| Grazie per tutto il personale. Bravissimi medici.   | 1         |
| Tutto in ordine e pulito con personale di buona volontà. Continuate così.   | 1         |
| Mia figlia è stata seguita benissimo. Grazie al personale infermieristico e ai medici tutti   | 1         |
| Sono stata contenta. Grazie   | 1         |
| Il Dott. Zanarella è fantastico e le infermiere degli ambulatori sono preparate e veloci  | 1         |

|  |                  |
|--|------------------|
| Continuate così  | 1                |
| Tutti molto gentili  | 1                |
| Ho trovato buona l'assistenza  | 1                |
| Ho trovato il personale e la struttura buona.  | 1                |
| <b>totale elogi</b>  | <b>25</b>        |
| <b>ASPETTI ORGANIZZATIVI</b>   | <b>Frequenze</b> |
| Il ricovero dopo la frattura è stato troppo breve  | 1                |
| Cari Dirigenti, assumete.  | 1                |
| Mettere a disposizione dei pazienti non autonomi mezzi di deambulazione. Lasciare dei posti riservati per i pazienti non autonomi.   | 1                |
| Abbiamo riscontrato disagi il giorno del ricovero, per mancanza posti letto, poi risolti cambiando reparto. Il disagio era più per la bimba a digiuno dalla mezzanotte e sistemata per le 11 del mattino. Per il resto tutto ok.                               | 1                |
| Vi avete cambiato le date degli esami senza avvisarci. E' arrivata solo una chiamata da una segreteria memorizzata che chiedeva di confermare o disdire l'appuntamento per un giorno per il quale per noi non avevamo visite.                                  | 1                |
| Le informazioni date dal CUP su sede degli esami radiologici non sono state esaustive (radiologia primo piano, forse Clinica Ortopedica) e non è stata inviata conferma mail. Il comfort in sala d'attesa non è male, ma i posti a sedere non sono sufficienti | 1                |
| Vista la quantità di visite è comprensibile l'attesa e la velocità della prestazione, credo che il problema sia solo nella scarsità del personale per fare le visite   | 1                |
| Bisognerebbe dare precedenza ai pazienti sofferenti, in barella o carrozzina   | 1                |
| I pazienti ricoverati in carrozzina e letto non dovrebbero sostare in sala d'aspetto con altri   | 1                |
| Delle righe colorate come ai Colli e Camposampiero aiuterebbero a trovare prima le destinazioni senza disturbare il personale infermieristico  | 1                |
| Visualizzazione in sala d'attesa del tempo d'attesa presunto, per avere un'idea di massima   | 1                |

|   |                  |
|---|------------------|
| Una bella ristrutturazione più moderna, con stanze 1/2 letti con bagno in camera. Degenza pre-operatoria più breve.   | 1                |
| Trovo poco organizzata l'attesa per ricevere il referto dei raggi. Secondo me una volta fatti i rx si dovrebbe passare direttamente agli ambulatori e una volta chiamati dal medico i referti arrivano lì via mail. Solo se ci vogliono i CD si passa in radiologia | 1                |
| Organizzatevi meglio, manca personale, non siamo nel meridione ma non ci siamo lontani; pazienti in piedi, barelle nei corridoi, carrozzine ovunque e nel mentre si attende ore e ore.  | 1                |
| Separare le emergenze dalle visite prenotate ridurrebbe i tempi d'attesa. Invece di 3 ore d'attesa e 2/3 minuti di visita almeno 10 minuti di visita. Medici che prendono meno in giro rispetto alle tue domande e più professionali                                | 1                |
| <b>totale aspetti organizzativi</b>   | <b>15</b>        |
| <b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>  | <b>Frequenze</b> |
| Potete mettere la televisione con la play station 4.  | 1                |
| Sarebbe opportuno sostituire tutte le sedie delle sale di attesa perché molto consumate   | 1                |
| Sale d'attesa un po' migliori   | 1                |
| Mettere sedie o ingrandire le sale d'attesa   | 1                |
| Sala d'attesa per niente confortevole. Sottodimensionata rispetto le esigenze   | 1                |
| I servizi igienici devono essere puliti con più frequenza vista l'affluenza delle persone   | 1                |
| <b>totale aspetti alberghieri e comfort</b>   | <b>6</b>         |
| <b>LOGISTICA</b>  | <b>Frequenze</b> |
| Girato 40 minuti per trovare un parcheggio (anche a pagamento). Nulla...impossibile. Lasciato auto in strada.....   | 1                |
| Per quanto riguarda l'ospedale non ci sono lamentele. Riguardo al park sì, 6 giri per arrivare a parcheggiare dove si è a rischio. Questo è impossibile. Una persona all'alba deve essere qua per fare visita. Impossibile.   | 1                |
| Viabilità pessima. Nessun parcheggio. No al nuovo sul vecchio.  | 1                |
| Pochi parcheggi. Circolazione interna buona   | 1                |
| Sul parcheggio non si sa come e dove  | 1                |
| Mancanza di parcheggi   | 1                |
| Manca parcheggio anche disabili   | 1                |
| Parcheggi   | 1                |
| <b>totale logistica</b>   | <b>8</b>         |
| <b>PAGAMENTO TICKET</b>   | <b>Frequenze</b> |
| Non funzionava la macchina per il pagamento   | 1                |

|   |                  |
|---|------------------|
| Le macchine per pagare il ticket devono essere sempre funzionanti   | 1                |
| Macchinetta pagamento ticket rotta, senza indicazioni per nuove modalità  | 1                |
| Cassa ticket guasta per pagamento ortopedia   | 1                |
| Si potrebbe incrementare la modalità per il pagamento del ticket  | 1                |
| Gli sportelli automatici per il pagamento ticket dovrebbero dare la possibilità di pagare anche con contante come avviene in gran parte delle altre strutture ospedaliere, evitando a persone con problemi di mobilità di dover percorrere tragitti labirintici per il pagamento. | 1                |
| Non è possibile dover andare a pagare in un'altro padiglione, dovrete sistemare già questo da un giorno all'altro e   | 1                |
| Proposta di pagare il ticket prima dell'accettazione  | 1                |
| Sportelli automatici funzionanti  | 1                |
| Difficoltà nel pagamento alla cassa automatica. Una persona anziana non sarebbe capace  | 1                |
| <b>totale pagamento ticket</b>  | <b>10</b>        |
| <b>TEMPI D'ATTESA</b>   | <b>Frequenze</b> |
| Si suggerisce migliorare programmazione degli appuntamenti per evitare attese di ore  | 1                |
| Dedicare un ambulatorio per le emergenze. Oggi ho atteso 1 ora e 30 per la visita   | 1                |
| Attese troppo lunghe negli ambulatori. Perché fare aspettare questi malati anche per tre ore. Date gli appuntamenti più giusti.   | 1                |
| I tempi di attesa per una visita sono molto lunghi  | 1                |
| Lungo però il tempo di attesa tra i vari servizi (visita-rx-visita) avendo bambini da gestire. Sarebbe utile ridurre i tempi  | 1                |
| Essere più precisi nelle tempistiche e rispettare gli orari di prenotazione   | 1                |
| Dare un orario scaglionato per visite controllo. Tutti alle 8 e poi due ore di attesa   | 1                |
| L'unica lunga attesa è stata il momento della refertazione, in attesa dal radiologo e questo rallenta per la visita ortopedica  | 1                |
| Attesa 2 ore fuori ambulatorio. Penso sia disumano una cosa del genere.   | 1                |
| Tempo d'attesa è troppo lungo per la visita e prenotazione  | 1                |
| Tempi di attesa un po' lunghi, sarebbe eccellente ridurli   | 1                |
| Per aspettare l'esito ore di attesa 1,45. Così non va   | 1                |
| Attendere 1 ora per la consegna dei RX è eccessivo.   | 1                |
| Riduzione tempi attesa  | 1                |

|  |                  |
|--|------------------|
| Attesa estenuante, chiamata per la prestazione non logica, senza criteri perché i numeri assegnati non venivano chiamati con un ordine logico, bisognava protestare dopo più di due ore di attesa per essere chiamati  | 1                |
| Ho preso appuntamento alle 8 del mattino ma, dopo aver dovuto cambiare reparto per pagare ticket ( la macchinetta del reparto non funziona da mesi), hanno cominciato a chiamare i pazienti alle 8:34 e io avevo diverse persone prima di me. Dovrò quindi prendere ore di permesso al lavoro. | 1                |
| Troppo tempo di attesa e poca informazione dei protocolli regionali da parte dei dottori   | 1                |
| Per le procedure di prenotazione più celeri  | 1                |
| L'attesa è da incubo e non rispettano gli orari delle visite, numeri dati a casaccio. Da migliorare assolutamente  | 1                |
| se ho un'appuntamento dato dal Cup non può aspettare un'ora o più  | 1                |
| Tempi d'attesa troppo lunghi, appuntamento fissato quasi tre mesi e mezzo dopo la chiamata per prenotazione. Il resto è organizzato abbastanza bene. Tempi in sala d'attesa per la visita lunghi   | 1                |
| Migliorare organizzazione per ridurre i tempi d'attesa, molto lunghi, soprattutto per persone anziane.   | 1                |
| Non buona l'attesa con l'appuntamento  | 1                |
| Tempi d'attesa per entrare in ambulatorio troppo lunghi. Non viene rispettato l'orario dell'appuntamento.  | 1                |
| Tempi d'attesa schifo  | 1                |
| Da rivedere il sistema di accesso agli ambulatori per ricevere la prestazione. Mediamente si aspettano 3 ore, un'assurdità.  | 1                |
|  | 1                |
| Il tempo d'attesa dopo i rx nell'attesa della visita sono stati troppo lunghi: 2 ore circa.  |                  |
| <b>totale tempi d'attesa</b>   | <b>27</b>        |
|  |                  |
| <b>VARIE</b>   | <b>Frequenze</b> |
| Alcuni ortopedici non hanno dimostrato di avere disponibilità nel dare informazioni durante la visita ambulatoriale, spesso fatta frettolosamente  | 1                |
| Un consiglio più cortesia  | 1                |
| Piu disponibilita  | 1                |
| Mi è stato consegnato il referto radiologico di un'altra persona. Alla mia segnalazione si è provveduto subito alla sostituzione.  | 1                |

|   |            |
|---|------------|
| Migliore gentilezza nel rapporto con paziente nel rispetto della dignità di ogni persona, qualsiasi sia l'età.  | 1          |
| Cari Dirigenti, sfruttate meno il personale   | 1          |
| Gli oss sono troppo bigotti   | 1          |
| È perfettamente inutile questo questionario. finché non verranno assunti nuovi medici, paramedici, ausiliari, sono ovvi i lunghi tempi d'attesa. La disponibilità del personale in servizio e la loro cortesia non possono essere presi a sostegno di una situazione che necessita di finanziamenti sempre maggiori (visti i consistenti tagli degli anni passati). | 1          |
| Come è vietato il cellulare in fabbrica, dovrebbe essere vietato anche in ambito ospedaliero  | 1          |
| I medici, prima di procedere con un'operazione, dovrebbero spiegare meglio e in dettaglio cosa faranno, eventuali rischi e evoluzione della cura.   | 1          |
| I pazienti non sono solo numeri. A volte serve più tolleranza e cortesia  | 1          |
|   | <b>11</b>  |
| <b>totale varie</b>   | <b>11</b>  |
| <b>totale suggerimenti</b>  | <b>102</b> |

