



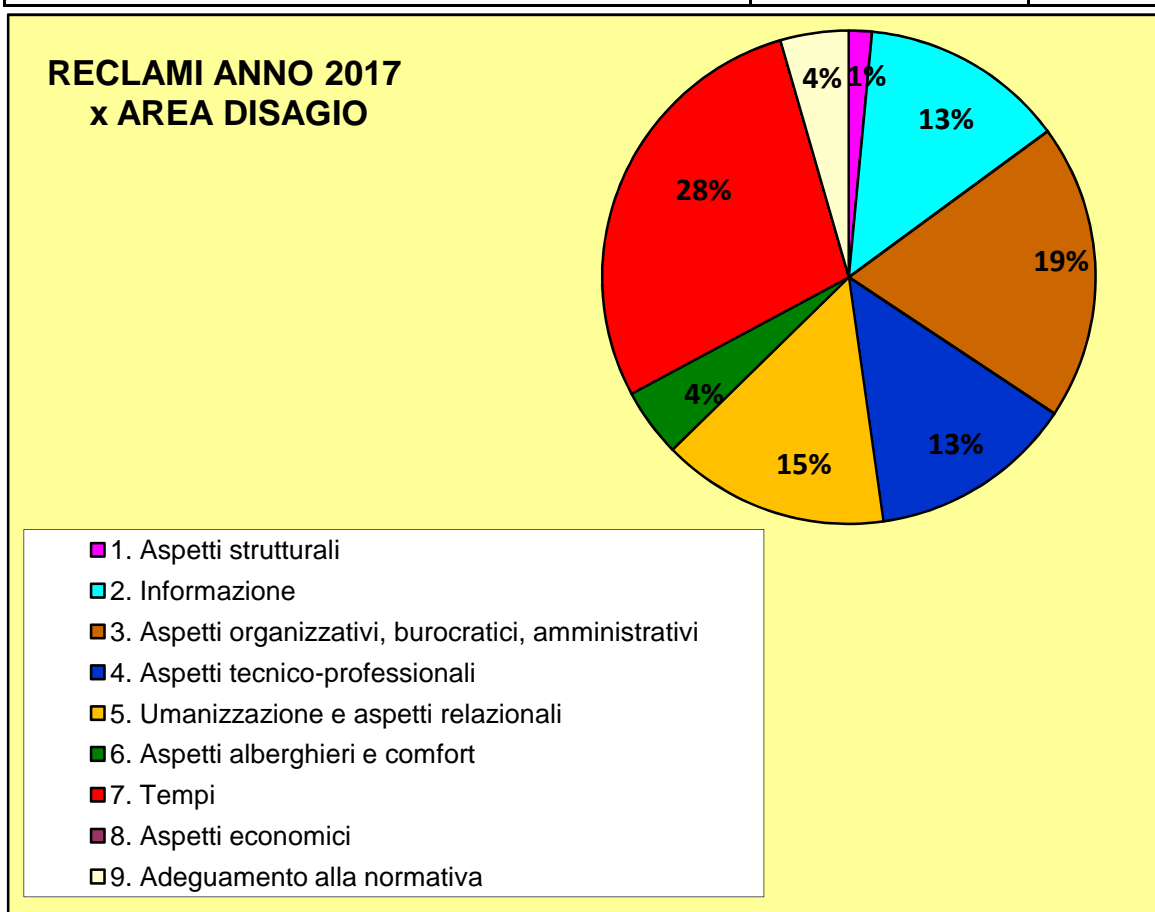
Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2017

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI ANNO 2017 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. MOTIVI INSODDISFAZIONE	%
1. Aspetti strutturali	1	1%
2. Informazione	9	13%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	13	19%
4. Aspetti tecnico-professionali	9	13%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	10	15%
6. Aspetti alberghieri e comfort	3	4%
7. Tempi	19	28%
8. Aspetti economici	0	0%
9. Adeguamento alla normativa	3	4%
10. Altro	0	0%
TOTALE	67	100%

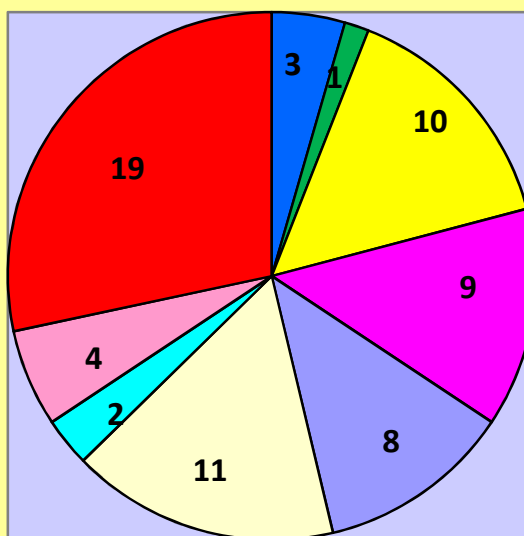


Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI ANNO 2017 PER DIPARTIMENTO

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	10: Altro	TOTALE
DIPARTIMENTO											
Med Clin e Specialist	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
Pat Emerg e Cont Ass	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ch Gen e Specialistica	0	3	1	0	4	0	2	0	0	0	10
Ch Neuros e Motoria	0	0	1	4	1	0	3	0	0	0	9
Oncologia	0	2	1	1	1	0	2	0	1	0	8
Emergenza-Urgenza	0	0	2	3	2	1	3	0	0	0	11
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnost per Immag	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Materno-Infantile	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4
Serv. Centr. Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UO non assistenziali*	1	2	6	0	0	2	6	0	2	0	19
Totale	1	9	13	9	10	3	19	0	3	0	67

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo

N° RECLAMI X DIPARTIMENTO



- Med Clin e Specialist
- Pat Emerg e Cont Ass
- Ch Gen e Specialistica
- Ch Neuros e Motoria
- Oncologia
- Emergenza-Urgenza
- Diagn. di Laboratorio
- Diagnost per Immag
- Materno-Infantile
- Serv. Centr. Ospedale
- UO non assistenziali*

Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: tot 3

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Gastroent.ed epatol.					1		1			2	1840	7310
Med.int. con stroke												
Mal Endocrine												
Reumatologia												
Dermatologia				1						1	48	22715
Diagn clin radioisot												

Tab. 4 - Dipartimento delle Patologie Emergenti e della Continuità Assistenziale: tot 1

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Geriatria												
Nefrologia e Dialisi							1			1	189	1213
Med.interna												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: tot 10

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch. Gen. e d'Urgenza		1	1		1		2			5	3267	5655
Chirurgia Generale												
Chirurgia Vascolare												
Chirurgia Mininvas		1			1					2	60	639
Cardiochirurgia		1			2					3	468	223
Urologia con Litotr												

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Neurosensoriale e Motoria: tot 9

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ortop.e traumatol.												
Oculistica												
Odonto e Stomatolog			1	4	1					6	237	7390
Riabilitazione												
Otorinolaringoiatria							1			1	716	3400
Neurochirurgia							2			2	555	577

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: tot 8

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica		2	1		1		2		1	7	1124	6226
Ch.gen.ind.oncolog.												
Ematologia												
Oncologia medica				1						1	41	14671

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: tot 11

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Anest. e Rianimaz.				1						1	220	4856
Med Cl, Resp e Urgen												
Mal Infettive e CRR			1	2	2		1			6	407	3451
Neurol con Stroke			1				2			3	881	15516
Cardiol. Clin e Riabil						1				1	695	7315
Cardiol interventistica												
PS e OBI												
Angiologia												

Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB												
Microb Virol e Parass												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini: tot 2

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini		1	1							2	153	N.Q.
Radiol d'Urgenza												
Radiot e Med Nucleare												

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 4												
AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Neonatol con UTIN												
Chirurgia pediatrica												
Ost.e ginecol. PSO		1	1		1		1			4	2224	4159
Neuropsich infantile												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0												
UNITA' OPERATIVA												
Anat e Istol Patolog												
Epidem. Clin.e Reg.T.												
Farmacia												
Farmacologia clinica												
Medicina Legale												
Dir San di Presidio												

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 19												
UNITA' OPERATIVA												
CUP		2	2			1			2	7		
Area Spedalità												
Dip. Amministrativo	1		4			1	6			12		
Centralino												