



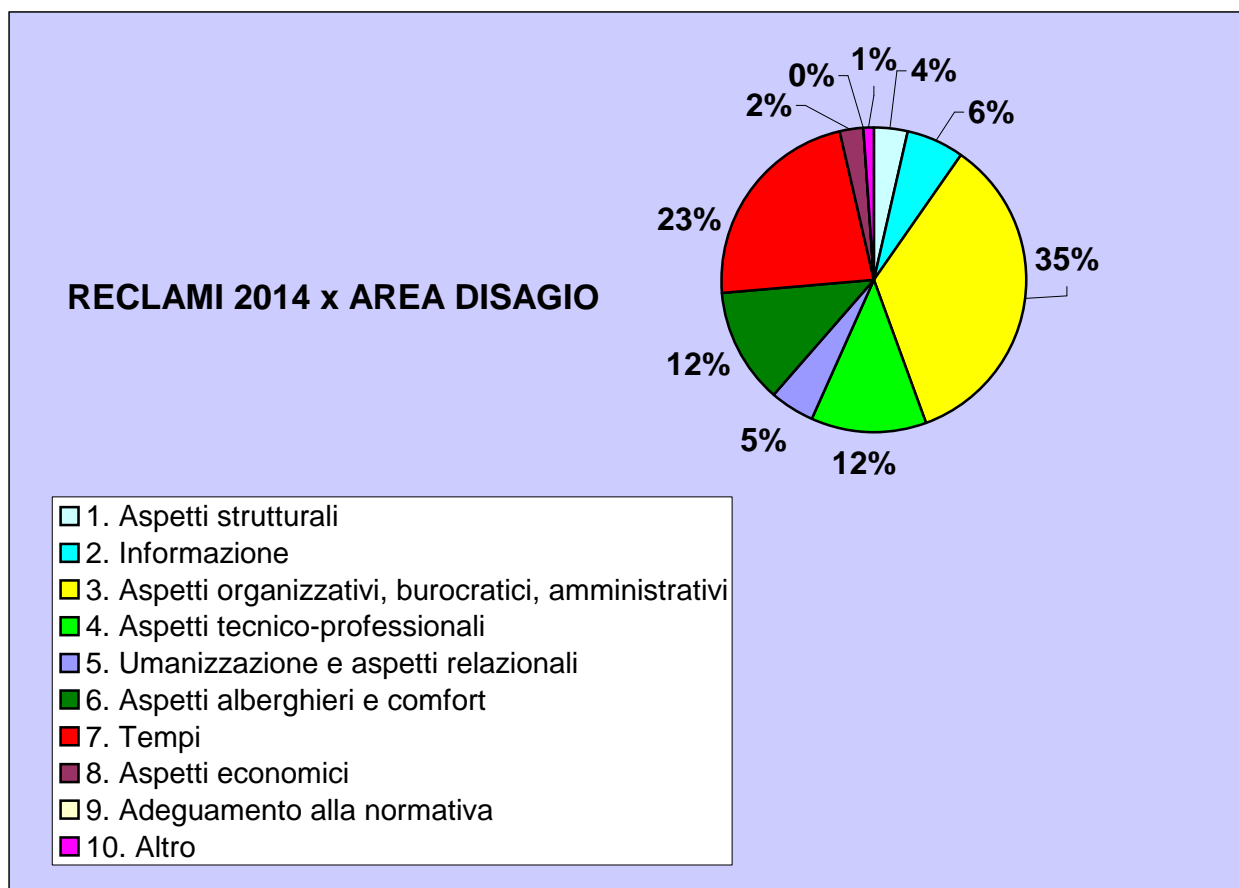
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



SEGNALAZIONI E RECLAMI I° Semestre 2014

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI I° SEM 2014 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI I° SEM. 2014	%
1. Aspetti strutturali	3	4%
2. Informazione	5	6%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	29	35%
4. Aspetti tecnico-professionali	10	12%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	4	5%
6. Aspetti alberghieri e comfort	10	12%
7. Tempi	19	23%
8. Aspetti economici	2	2%
9. Adeguamento alla normativa	0	0%
10. Altro	1	1%
TOTALE	83	100

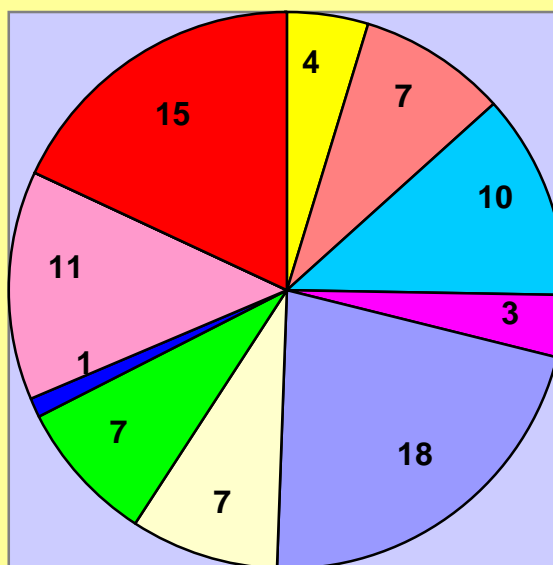


Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI I° SEM 2014 PER DIPARTIMENTO

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											
Biom.Med. Int.e Spec.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	4
Med.Int., Mal.Cardiov.	1	1	1	1	0	1	2	0	0	0	7
Patologie Emergenti	0	0	1	3	2	2	2	0	0	0	10
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Sc. Spec.Medico-Chir.	0	1	14	0	0	0	3	0	0	0	18
Oncologia	0	1	3	1	1	0	1	0	0	0	7
Diagn.di Laboratorio	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	7
Scienze Radiologiche	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	0	4	0	0	0	7	0	0	0	11
Materno-Infantile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv.Centr.Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UO non assistenziali*	2	0	0	4	1	5	2	0	0	1	15
Totale	3	5	29	10	4	10	19	2	0	1	83

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo

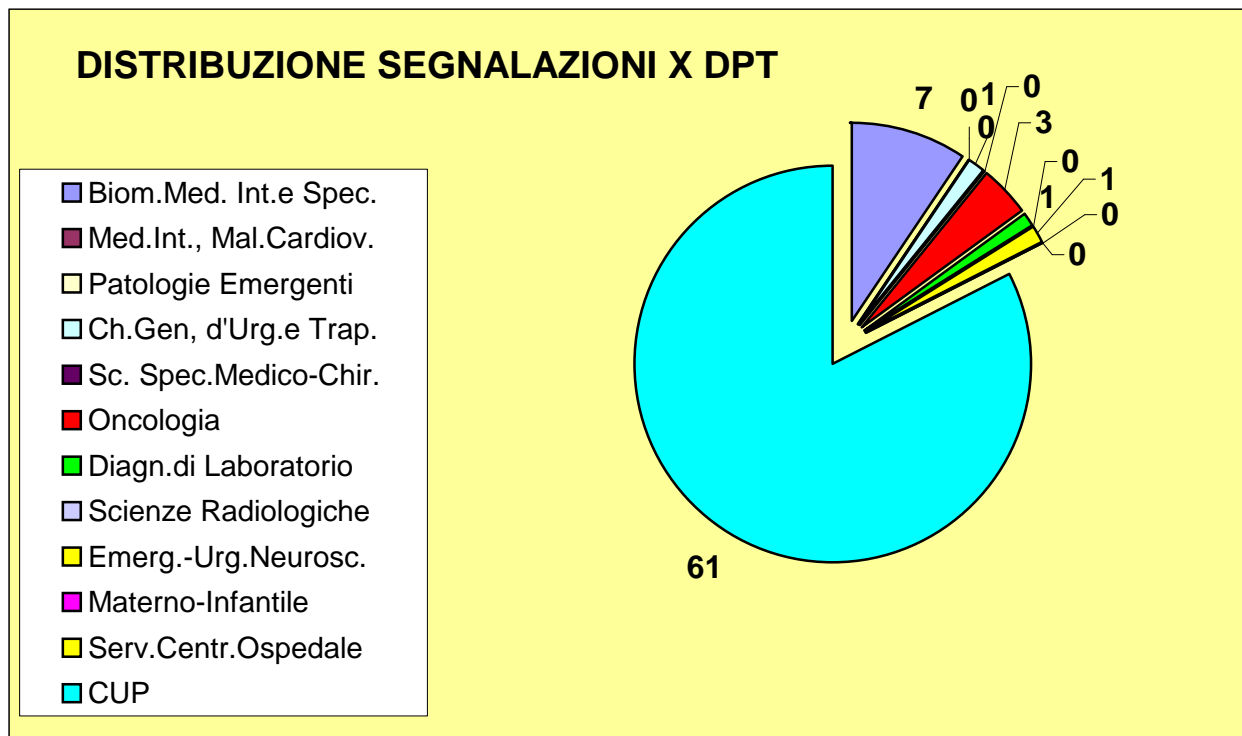
N° RECLAMI X DIPARTIMENTO



Tab. 3 - DISTRIBUZIONE SEGNALAZIONI I° SEM 2014 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											
Biom.Med. Int.e Spec.	1	1	1	0	0	2	2	0	0	0	7
Med.Int., Mal.Cardiov.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patologie Emergenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sc. Spec.Medico-Chir.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oncologia	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Diagn.di Laboratorio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Scienze Radiologiche	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Materno-Infantile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv.Centr.Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CUP	1	0	3	2	0	0	55	0	0	0	61
Totale	2	1	7	2	1	0	58	0	0	0	74

DISTRIBUZIONE SEGNALAZIONI X DPT



Tab. 4 - Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica: 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												
Med.int.e cardioang.												
Endocr.e mal. metab.												
Gastroent.ed epatol.		1		1		1		1		4	726	951
Medicina vascolare												
Medicina nucleare												
Reumatologia												

Tab. 5 - Dipartimento Medicina Interna, Malattie Cardiovascolari e Nefro-urologiche: tot 7

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												
Medicina clin. e resp.												
Cardiologia				1		1				2	205	1315
Nefrologia ed Ipert	1									1	115	208
Med.int. e ipertens.		1	1				1			3	191	494
Cardiol. ed Emodin.												
Nefrologia e T.D												
T.I. e Sub Int.Card												
Urol. con litotripsia							1			1	218	984
Angiologia												

Tab. 6 - Dipartimento Patologie Emergenti: 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												
Mal.inf. e CRR AIDS					2		1			3	207	529
Dermatologia												
Geriatria				2						2	148	988
Med Int e Dislip. Gen				1		2				3	157	205
Serv Med delle Migr												
Medicina interna			1				1			2	193	1834
Serv. prevenz. epatob.												

Tab. 7 - Dipartimento Ch. Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo: 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												
Ch. gen. e d'urgenza		1								1	1227	2159
Cardiochirurgia						1				1	118	131
Ch.gen.ind.toracico												
Ch.gen. dei trapianti												
Chirurgia vascolare												
Ch. mininv.e bariatrica							1			1	94	284

Tab. 8 - Dip. Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative: tot 18

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			13				2			15	79	1446
Odontostomatologia		1	1				1			3	90	3058
Audiologia												
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												
Medicina dello sport												

Tab. 9 - Dipartimento Oncologia: tot 7

	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 e ricostr.		1	2							3	280	1369
Ch.gen.ind.oncolog.							1			1	543	1297
Ch gen e Mal Metabol.			1	1	1					3	151	310
Ematologia con tmo												
Oncologia medica												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 7

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												
Analisi Microb.			2							2	NO	ND
Anat. e Istol. patolog.												
CORELAB			4					1		5	NO	ND
CLADIBIOR												
Immunologia												
Accett.prelievi SSN												

Tab. 11 - Dipartimento Scienze Radiologiche: 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												
Diagn.per immagini												
Poli decentrati Rad Ped							1			1	NO	182

Tab. 12 - Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze: 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												
Neurol.e Neurofisio.												
Anest. e Rianimaz.												
Neurochirurgia			4				7			11	131	181
PS e M.Urg - Ambulan.												
Psichiatria												

Tab. 13 - Dipartimento Materno-Infantile: 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												
Chirurgia pediatrica												
Ost.e ginecol.e riprod.												
Neonat. UTIN e nido												

Tab. 14 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: 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												
Dir. Sanit. di Presidio												
Epidem. Clin.e Reg.T.												
Immunotrasfusional												
Farmacia												
Farmacologia clinica												
Medicina del Lavoro												
Medicina Legale												

Tab. 15 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 15

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	10 Altro	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Area Facility Managem				1					1	2		
Area Spedalità												
SIA							1			1		
Dip. Amministrativo												
Servizi Esternalizzati	2				1	5				8		
CUP				3			1			4		