



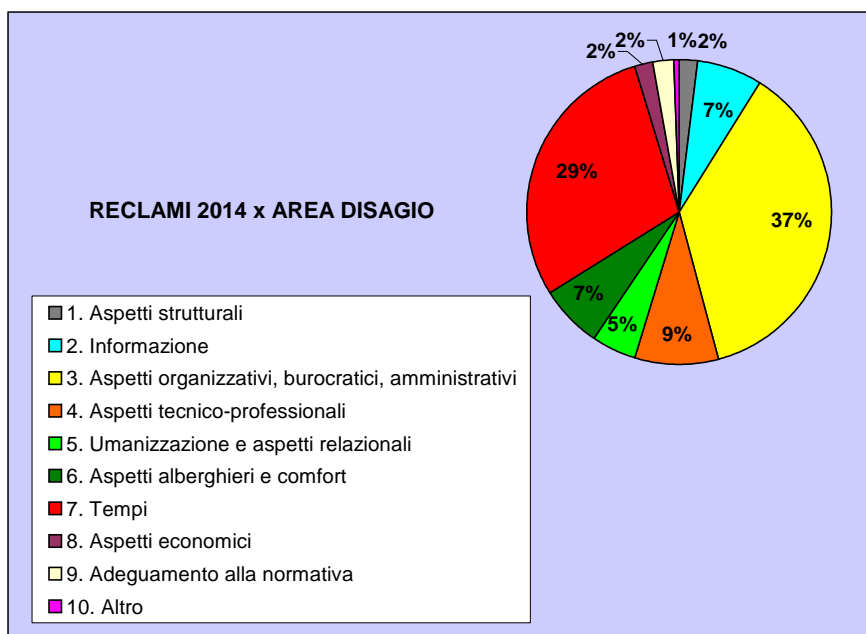
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA  
POLICLINICO PAOLO GIACCONE  
DI PALERMO



# **ELABORAZIONE DATI SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2014**

**Tab. 1 - TOTALE RECLAMI ANNO 2014 A LIVELLO AZIENDALE**

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI 2014	%
1. Aspetti strutturali	3	2%
2. Informazione	10	7%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	55	37%
4. Aspetti tecnico-professionali	13	9%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	7	5%
6. Aspetti alberghieri e comfort	10	7%
7. Tempi	43	29%
8. Aspetti economici	3	2%
9. Adeguamento alla normativa	3	2%
10. Altro	1	1%
<b>TOTALE</b>	<b>148</b>	<b>100</b>

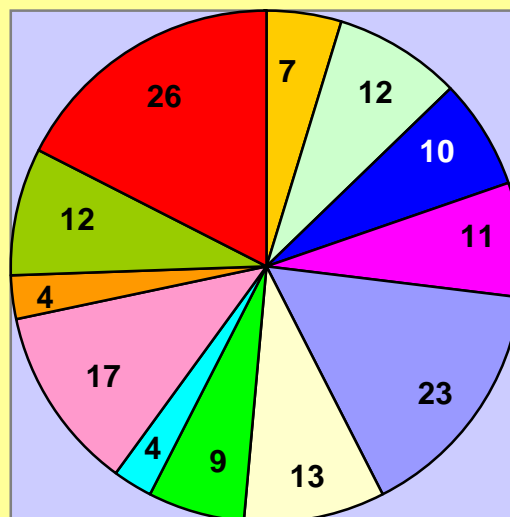


**Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI PER DIPARTIMENTO ANNO 2014**

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
<b>DIPARTIMENTO</b>											
Biom.Med. Int.e Spec.	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	7
Med.Int., Mal.Cardiov.	1	1	3	1	1	1	4	0	0	0	12
Patologie Emergenti	0	0	1	3	2	2	2	0	0	0	10
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	2	3	0	0	1	4	1	0	0	11
Sc. Spec.Medico-Chir.	0	2	15	1	0	0	5	0	0	0	23
Oncologia	0	3	4	1	2	0	3	0	0	0	13
Diagn.di Laboratorio	0	0	7	0	0	0	1	1	0	0	9
Scienze Radiologiche	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	4
Emerg-Urg. Neurosc.	0	0	6	0	0	0	11	0	0	0	17
Materno-Infantile	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Serv.Centr.Ospedale	0	0	6	0	0	0	5	0	1	0	12
UO non assistenziali*	2	0	7	4	1	5	5	0	1	1	26
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>148</b>

\* CUP e Aree Dipartimento amministrativo

**N° RECLAMI x DIPARTIMENTO**

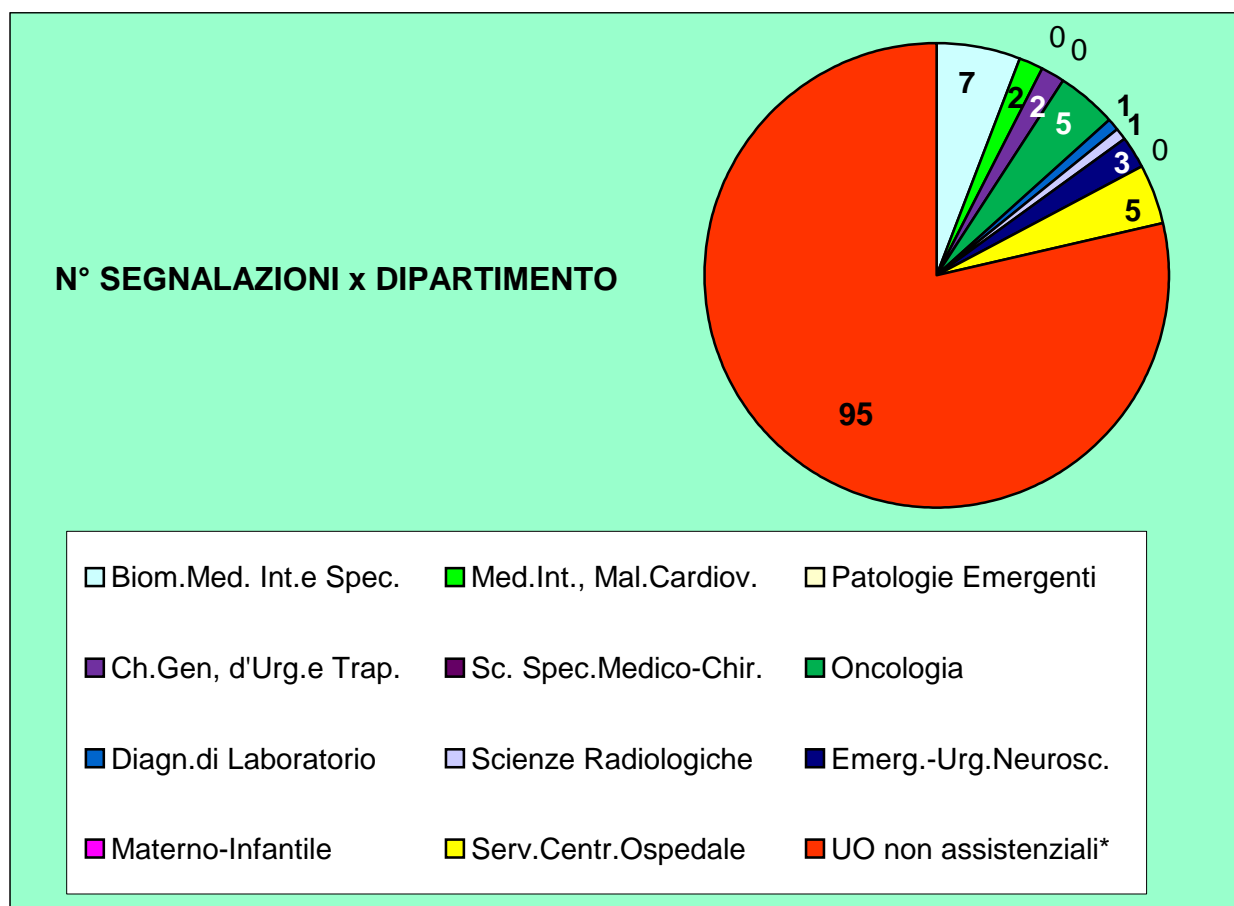


■ Biom.Med. Int.e Spec.	■ Med.Int., Mal.Cardiov.	■ Patologie Emergenti
■ Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	■ Sc. Spec.Medico-Chir.	■ Oncologia
■ Diagn.di Laboratorio	■ Scienze Radiologiche	■ Emerg-Urg. Neurosc.
■ Materno-Infantile	■ Serv.Centr.Ospedale	■ UO non assistenziali*

**Tab. 3 - DISTRIBUZIONE SEGNALAZIONI PER DIPARTIMENTO ANNO 2014**

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
<b>DIPARTIMENTO</b>											
Biom.Med. Int.e Spec.	1	1	1	0	0	2	2	0	0	0	7
Med.Int., Mal.Cardiov.	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
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	1	0	0	0	2
Sc. Spec.Medico-Chir.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oncologia	0	0	1	0	1	0	2	0	1	0	5
Diagn.di Laboratorio	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Scienze Radiologiche	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3
Materno-Infantile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv.Centr.Ospedale	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
UO non assistenziali*	1	1	5	2	0	0	85	0	1	0	95
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>121</b>

\* CUP e Aree Dipartimento amministrativo



<b>Tab. 4 - Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica: tot 7</b>												
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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Med.int.e cardioang.												
Endocr.e mal. metab.												
Gastroent.ed epatol.		1		1		1		1		4	1337	2758
Medicina vascolare												
Medicina nucleare												
Reumatologia					1		1		1	3	299	3155
<b>Tab. 5 - Dipartimento Medicina Interna, Malattie Cardiovascolari e Nefro-urologiche: tot 12</b>												
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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Medicina clin. e resp.												
Cardiologia				1		1				2	399	4489
Nefrologia ed Ipert	1				1					2	226	648
Med.int. e ipertens.		1	1				1			3	358	1306
Cardiol. ed Emodin.												
Nefrologia e T.D												
T.I. e Sub Int.Card												
Urol. con litotripsia							1			1	412	2190
Angiologia			2				2			4	333	1860

**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	383	690
Dermatologia												
Geriatrics				2						2	281	3328
Med Int e Dislip. Gen				1		2				3	266	654
Serv Med delle Migr												
Medicina interna			1				1			2	354	3496
Serv. prevenz. epatob.												

<b>Tab. 7 - Dipartimento Ch. Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo: tot 11</b>													
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	
<b>UNITA' OPERATIVA</b>													
Ch. gen. e d'urgenza		1	1				1			3	2114	3599	
Cardiochirurgia						1				1	214	216	
Ch.gen.ind.toracico		1	2							3	552	1617	
Ch.gen. dei trapianti							1			1		3	
Chirurgia vascolare													
Ch. mininv.e bariatrica							2	1		3	176	397	
<b>Tab. 8 - Dip. Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative: tot 23</b>													
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	
<b>UNITA' OPERATIVA</b>													
Ortop.e traumatol.				1						1	758	4406	
Oculistica*			13				2			15	198	2886	
Odontostomatologia		1	1				1			3	170	4484	
Audiologia													
Otorinolaringoiatria													
Riabilitazione													
Medicina dello sport		1	1				2			4		1673	
Disservizi connessi al trasferimento delle attività, a causa dei lavori di ristrutturazione del plesso di Oculistica, non ascrivibili a responsabilità dell'UO.													

**Tab. 9 - Dipartimento Oncologia: tot 13**

	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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Ch.plastica e ricostr.		2	2							4	521	2865
Ch.gen.ind.oncolog.		1	1				3			5	1006	2722
Ch gen e Mal Metabol.			1	1	1					3	245	480
Ematologia con tmo												
Oncologia medica					1					1	20	3272



**Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: 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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Analisi Microb.			2							2		
Anat. e Istol. patolog.												
CORELAB			4				1	1		6		
CLADIBIOR												
Immunologia												
Accett.prelievi SSN			1							1		

**Tab. 11 - Dipartimento Scienze Radiologiche: 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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Diagn.per immagini			1	1						2		
Poli decentrati Rad Ped			1				1			2		

**Tab. 12 - Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze: tot 17**

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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Neurol.e Neurofisisio.			2							2	570	12771
Anest. e Rianimaz.												
Neurochirurgia			4				11			15	269	452
PS e M.Urg - Ambulan.												
Psichiatria												

<b>Tab. 13 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 4</b>												
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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
Chirurgia pediatrica			1				1			2	526	1175
Ost.e ginecol.e riprod.		1		1						2	1597	2186
Neonat. UTIN e nido												
<b>Tab. 14 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 12</b>												
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
<b>UNITA' OPERATIVA</b>												
D.S.P.*			6				5		1	12		
Epidem. Clin.e Reg.T.												
Immunotrasfusional												
Farmacia												
Farmacologia clinica												
Medicina del Lavoro												
Medicina Legale												
* Disservizi connessi a criticità segnalate dalle unità operative (particolarmente carenze in ambito anestesiologicalo)												

<b>Tab. 15 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 26</b>											
<b>AREA DISAGIO</b>	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	<b>TOTALE</b>
<b>UNITA' OPERATIVA</b>											
Area Facility Management			3	1							4
Area Spedalità			1								1
SIA							1				1
Dip. Amministrativo											
Servizi Esternalizzati	2		2		1	5	2				12
CUP			1	3			2		1	1	8

<b>Tab. 16 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica</b>		
Medicina interna e cardioangiologia	2	0
Endocrinologia e malattie metaboliche	3	0
Gastroenterologia ed epatologia	3	4
Medicina vascolare	0	0
Medicina nucleare	0	0
Reumatologia	11	3
<b>Dipartimento Medicina Interna, Malattie cardiovascolari e renali</b>		
Nefrologia	3	2
Cardiologia	5	2
Medicina interna e ipertensione	2	3
Urologia con litotripsia extracorporea	1	1
Angiologia	1	4
<b>Dipartimento delle Patologie Emergenti</b>		
Med Int. E Mal. Metaboliche	1	3
Mal Infettive e CRR AIDS	0	3
Dermatologia	7	0
Geriatrics	0	2
Medicina interna	4	2
Servizio prevenzione epatobiliare	1	0
<b>Dipartimento Chirurgia Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo</b>		
Chirurgia generale e d'urgenza	4	3
Cardiochirurgia	0	1
Chirurgia generale ad indirizzo toracico	2	3
Chirurgia generale dei trapianti	2	1
Chirurgia geriatrica	0	0
Chirurgia vascolare	0	0
Chirurgia mininvasiva e bariatrica	5	3
<b>Dipartimento Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative</b>		
Ortopedia e traumatologia	3	1
Oculistica	2	15
Odontostomatologia	8	3
Otorinolaringoiatria	2	0
Riabilitazione	0	0
Audiologia	3	0
Medicina dello sport	0	4
<b>Dipartimento Oncologia</b>		
Chirurgia plastica e ricostruttiva	12	4
Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	13	5
Chirurgia generale e delle malattie metaboliche	0	3
Ematologia con trapianto di midollo osseo	0	0
Oncologia medica	1	1

<b>Tab. 17 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Dipartimento Diagnostica di Laboratorio</b>		
Analisi di Microbiologia, virologia e parassitologia	1	2
Anatomia e istologia patologica	20	0
CORELAB	0	6
CLADIBIOR	0	0
Immunologia	1	0
Accettazione prelievi SSN Igiene e Microbiologia	1	1
<b>Dipartimento Scienze Radiologiche</b>		
Diagnostica per immagini	43	2
Poli decentrati Radiologia Pediatrica	0	2
<b>Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze</b>		
Neurologia e neurofisiopatologia	1	2
Anestesia e rianimazione	1	0
Neurochirurgia	0	15
Pronto soccorso e medicina d'urgenza	2	0
Psichiatria	0	0
<b>Dipartimento Materno-Infantile</b>		
Chirurgia pediatrica	0	2
Ostetricia e ginecologia e Fisiop. Riprod. umana	6	2
Neonatologia e UTIN	1	0
<b>Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale</b>		
D.S.P.	8	12
Epidemiologia Clinica e Registro Tumori di Palermo	0	0
Farmacia	0	0
Farmacologia clinica	0	0
Immunotrasfusionale	1	0
Medicina del Lavoro	0	0
Medicina Legale	0	0