



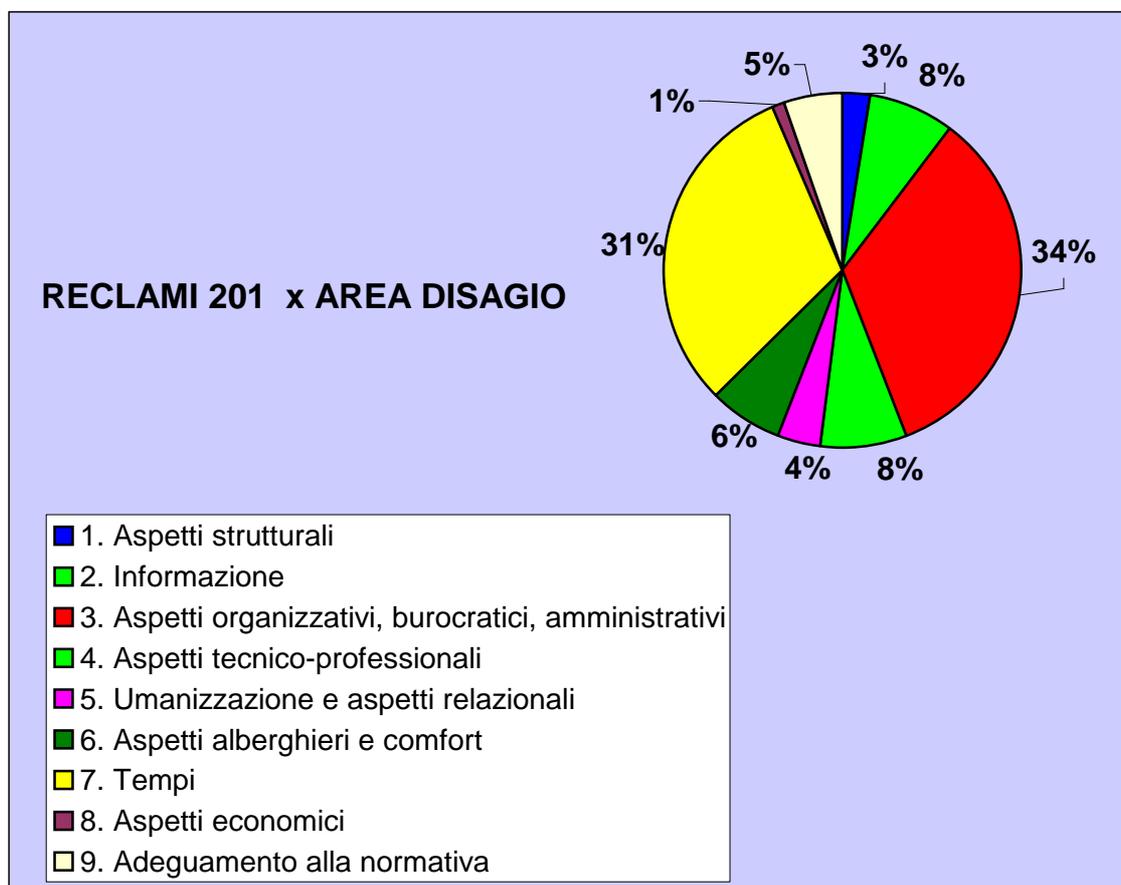
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2015

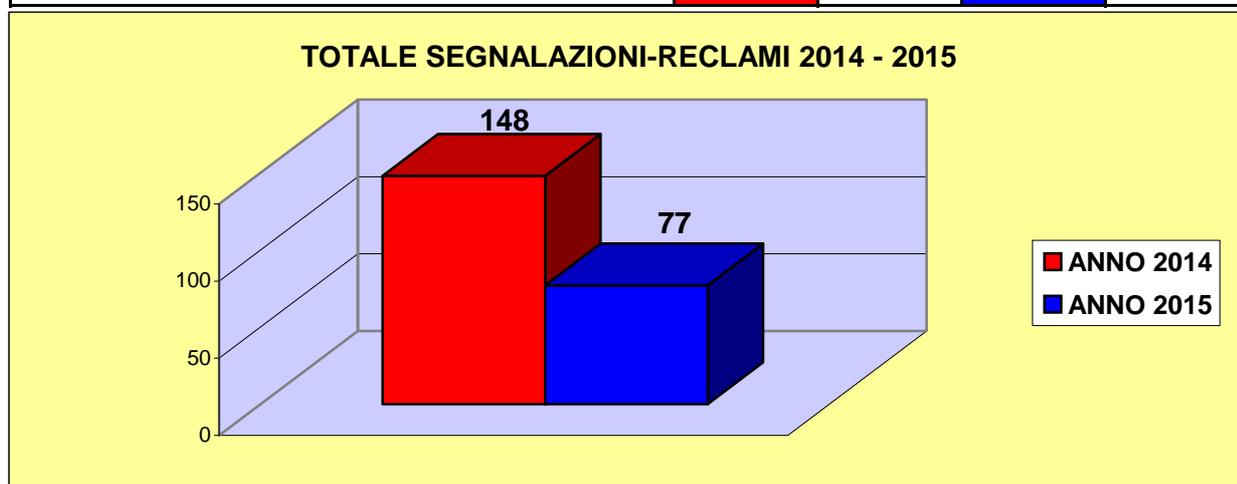
Tab. 1 - TOTALE RECLAMI 2015 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI 2015	%
1. Aspetti strutturali	2	3%
2. Informazione	6	8%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	26	34%
4. Aspetti tecnico-professionali	6	8%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	3	4%
6. Aspetti alberghieri e comfort	5	6%
7. Tempi	24	31%
8. Aspetti economici	1	1%
9. Adeguamento alla normativa	4	5%
10. Altro	0	0%
TOTALE	77	100



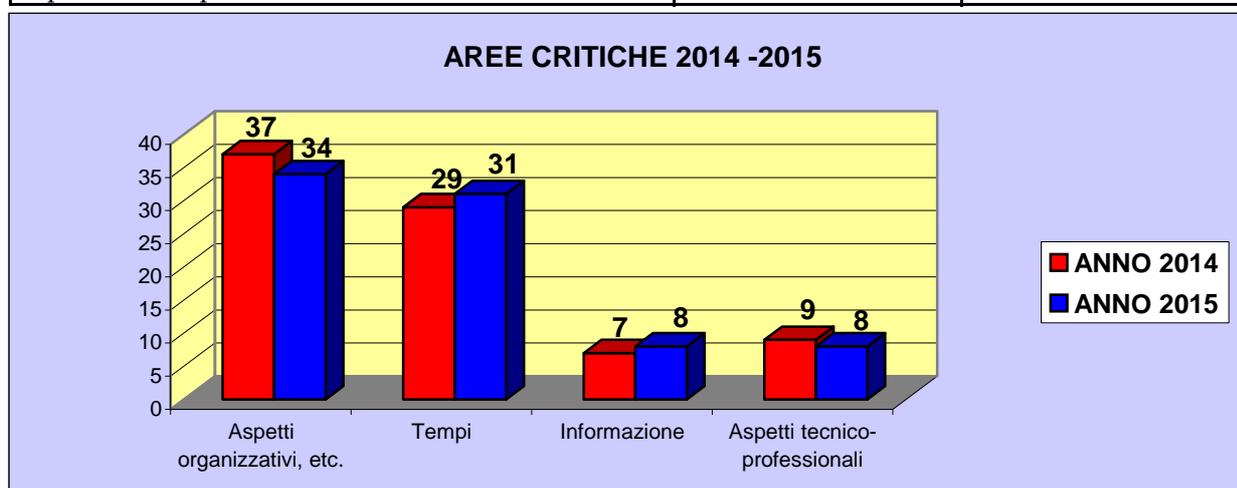
Tab. 2 - TOTALE RECLAMI 2014 -2015

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	2014		2015	
	casi	%	casi	%
1. Aspetti strutturali	3	2	2	3
2. Informazione	10	7	6	8
3. Aspetti organizzativi, etc	55	37	26	34
4. Aspetti tecnico-professionali	13	9	6	8
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	7	5	3	4
6. Aspetti alberghieri e comfort	10	7	5	6
7. Tempi	43	29	24	31
8. Aspetti economici	3	2	1	1
9. Adeguamento alla normativa	3	2	4	5
10. Altro	1	1	0	0
TOTALE SEGNALAZIONI REGISTRATE	148	100	77	100



Tab. 3 - AREE DISAGIO PIU' CRITICHE 2014 - 2015

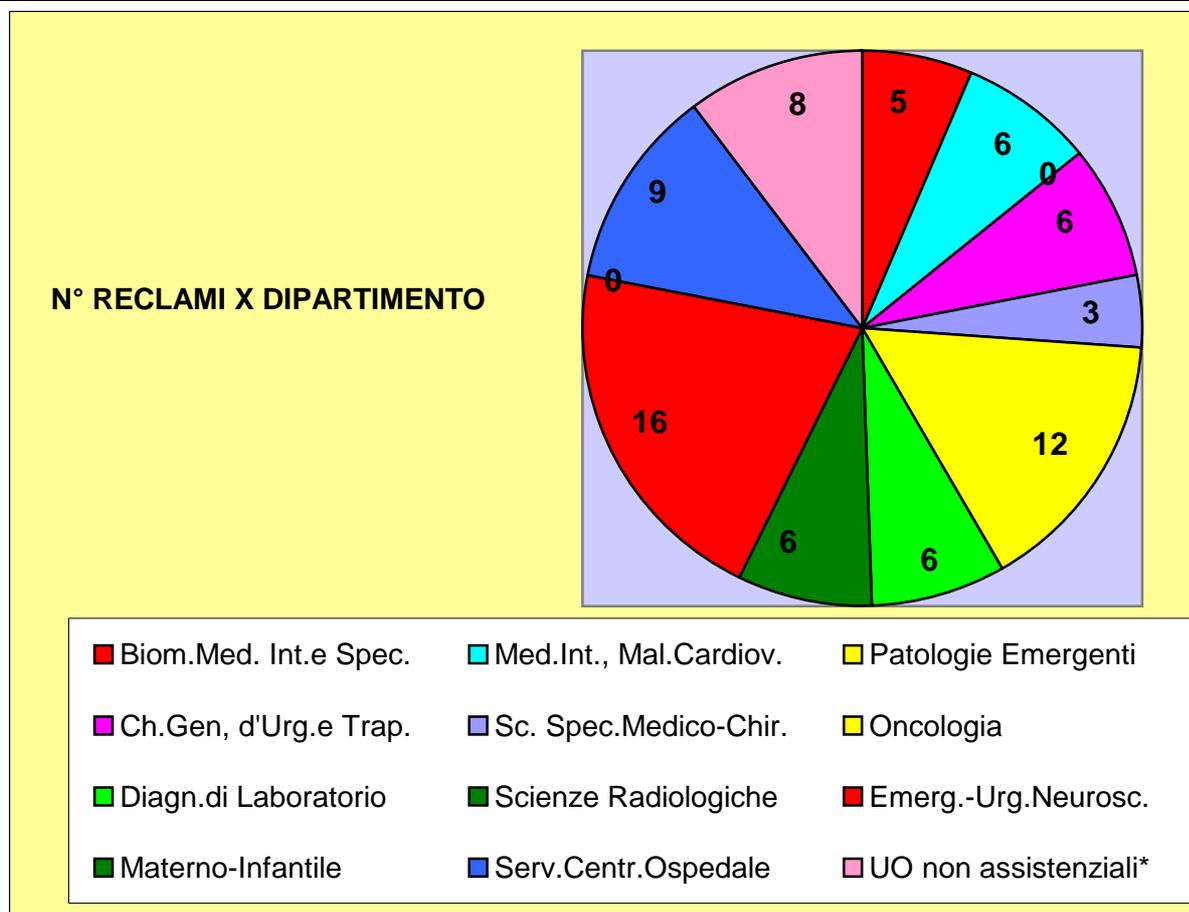
AREE DISAGIO PIU' CRITICHE	2014	2015
Aspetti organizzativi, etc.	37	34
Tempi	29	31
Informazione	7	8
Aspetti tecnico-professionali	9	8



Tab. 4 - DISTRIBUZIONE RECLAMI 2015 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	0	1	0	1	1	0	0	1	0	5
Med.Int., Mal.Cardiov.	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	6
Patologie Emergenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	1	1	0	0	3	1	0	0	0	6
Sc. Spec.Medico-Chir.	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Oncologia	0	2	3	2	2	0	3	0	0	0	12
Diagn.di Laboratorio	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Scienze Radiologiche	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	6
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	1	3	1	0	1	7	1	2	0	16
Materno-Infantile	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serv.Centr.Ospedale	0	1	6	0	0	0	2	0	0	0	9
UO non assistenziali*	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	8
Totale	2	6	26	6	3	5	24	1	4	0	77

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo



Tab. 5 - Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica: tot 5

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 al 30.11.2015
UNITA' OPERATIVA												
Med.int.e cardioang.												
Endocr.e mal. metab.												
Gastroent.ed epatol.					1					1	1231	1501
Medicina vascolare												
Reumatologia	1		1			1			1	4	308	2027

Tab. 6 - Dipartimento Medicina Interna, Malattie Cardiovascolari e Renali: tot 6

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 al 30.11.2015
UNITA' OPERATIVA												
Medicina clin. e resp.							1			1	655	1073
Cardiologia	1			1					1	3	412	4399
Med.int. e ipertens.												
Cardiol. ed Emodin.												
Nefrologia e T.D												
T.I. e Sub Int.Card												
Urol. con litotripsia		1	1							2	418	1879
Angiologia												

Tab. 7 - Dipartimento Patologie Emergenti: 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												
Mal.inf. e CRR AIDS												
Dermatologia												
Lungodeg. e geriatria												
Med Int e Dislip. Gen												
Serv Med delle Migr												
Medicina interna												
Serv. prevenz. epatob.												

Tab. 8 - Dipartimento Ch. Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo: tot 6

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						3				3	1814	2479
Cardiochirurgia												
Ch.gen.ind.toracico		1	1				1			3	494	1322
Ch.gen. dei trapianti												
Chirurgia vascolare												
Ch. mininv.e obesità												

Tab. 9 - Dip. Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative: 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												
Ortop.e traumatol.							2			2	766	3333
Oculistica												
Odontostomatologia							1			1	232	3075
Audiologia												
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Medicina dello sport												
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tab. 10 - Dipartimento Oncologia: tot 12

	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	1	1		1			6	627	2728
Ch.gen.ind.oncolog.												
Ematologia con tmo				1						1	441	2464
Oncologia medica		1	1		1		2			5	49	3992

Tab. 11 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 6

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.												
Anat. e Istol. patolog.												
CORELAB			1							1	N.D.	N.D.
CLADIBIOR amb end			5							5		102
Immunologia												
Accett.prelievi SSN												

Tab. 12 - Dipartimento Scienze Radiologiche: tot 6

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	2			3			6	37	N.Q.
Poli decentrati												
Medicina Nucleare												

Tab. 13 - Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze: tot 16

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 Neurofisiol.			1	1			1			3	489	11193
Anest. e Rianimaz.			1							1	156	2255
Neurochirurgia							6			6	323	524
PS e M.Urg		1	1			1		1	2	6	N.Q.	N.Q.
Psichiatria												

Tab. 14 - 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. 15 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: 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												
D.S.P.*		1	6				2			9	N.D.	4
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 anestesiológico)

Tab. 16 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: 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	10 Altro	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Area Spedalità												
Area Tec. Logistica												
Dip. Amministrativo				4			3			7	N.D.	N.D.
Centralino												
CUP							1			1	NO	N.D.

Tab. 17 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI	2014	2015
Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica		
Medicina interna e cardioangiologia	0	0
Endocrinologia e malattie metaboliche	0	0
Gastroenterologia ed epatologia	4	1
Medicina vascolare	0	0
Medicina nucleare	0	0
Reumatologia	3	4
Dipartimento Medicina Interna, Malattie cardiovascolari e renali		
Nefrologia e TD	2	0
Cardiologia	2	3
Medicina clinica respiratoria e ipertensione	3	1
Urologia con litotripsia extracorporea	1	2
Angiologia	4	0
Dipartimento delle Patologie Emergenti		
Med Int. E Mal. Metaboliche	3	0
Mal infettive e CRR AIDS	3	0
Dermatologia	0	0
Geriatrics	2	0
Medicina interna	2	0
Servizio prevenzione epatobiliare	0	0
Dipartimento Chirurgia Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo		
Chirurgia generale e d'urgenza	3	3
Cardiochirurgia	1	0
Chirurgia generale ad indirizzo toracico	3	3
Chirurgia generale dei trapianti	1	0
Chirurgia geriatrica	0	0
Chirurgia vascolare	0	0
Chirurgia mininvasiva e dell'obesità	3	0
Dipartimento Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative		
Ortopedia e traumatologia	1	2
Oculistica	15	0
Odontostomatologia	3	1
Otorinolaringoiatria	0	0
Riabilitazione	0	0
Audiologia	0	0
Medicina dello sport	4	0
Dipartimento Oncologia		
Chirurgia plastica e ricostruttiva	4	6
Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	5	0
Chirurgia generale e delle mal metaboliche	3	0
Ematologia con trapianto di midollo osseo	0	1
Oncologia medica	1	5

Tab. 17 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI	2014	2015
Dipartimento Diagnostica di Laboratorio		
Analisi di Microbiologia, virologia e parassitologia	2	0
Anatomia e istologia patologica	0	0
CORELAB	6	1
CLADIBIOR	0	5
Immunologia	0	0
Accettazione prelievi SSN Igiene e Microbiologia	1	0
Dipartimento Scienze Radiologiche		
Diagnostica per immagini	2	6
Poli decentrati	2	0
Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze		
Neurologia e neurofisiopatologia	2	3
Anestesia e rianimazione	0	1
Neurochirurgia	15	6
Pronto soccorso e medicina d'urgenza	0	6
Psichiatria	0	0
Dipartimento Materno-Infantile		
Chirurgia pediatrica	2	0
Ostetricia e ginecologia e Fisiop. Riprod. umana	2	0
Neonatologia e UTIN	0	0
Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale		
Direzione Sanitaria di Presidio	12	9
Epidemiologia Clinica e Registro Tumori di Palermo	0	0
Farmacia	0	0
Farmacologia clinica	0	0
Immunotrasfusionale	0	0
Medicina del Lavoro	0	0
Medicina Legale	0	0