



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo

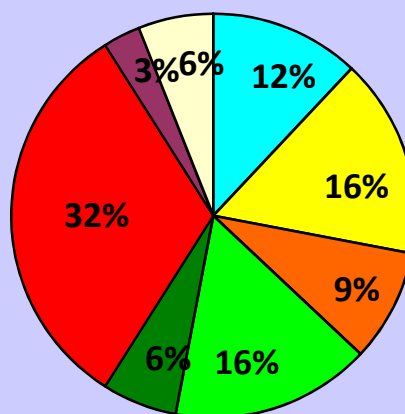


ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2018

Tab. 1 - TOTALE RECLAMI ANNO 2018 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI anno 2018	%
1. Aspetti strutturali	0	0%
2. Informazione	8	12%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	11	16%
4. Aspetti tecnico-professionali	6	9%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	11	16%
6. Aspetti alberghieri e comfort	4	6%
7. Tempi	22	32%
8. Aspetti economici	2	3%
9. Adeguamento alla normativa	4	6%
10. Altro	0	0%
TOTALE	68	100%

RECLAMI ANNO 2018 x AREA DISAGIO

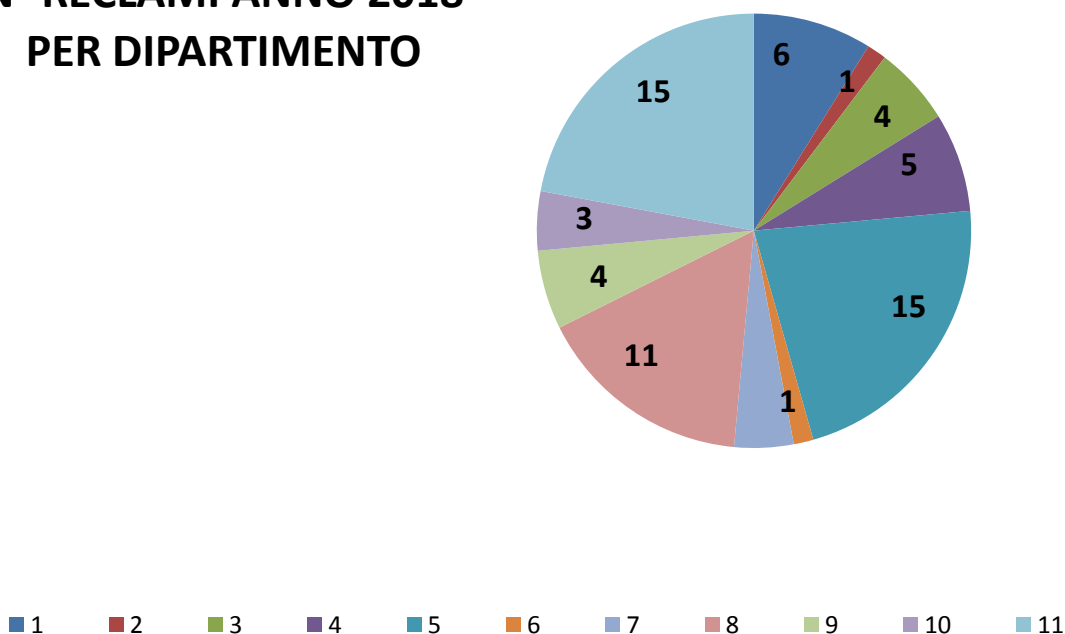


- 1. Aspetti strutturali
- 2. Informazione
- 3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi
- 4. Aspetti tecnico-professionali
- 5. Umanizzazione e aspetti relazionali
- 6. Aspetti alberghieri e comfort
- 7. Tempi
- 8. Aspetti economici
- 9. Adeguamento alla normativa

Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI ANNO 2018 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	1	1	2	1	1	0	0	0	6
Pat Emerg e Cont Ass	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ch Gen e Specialistica	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	4
Ch Sensor. e Motoria	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	5
Oncologia	0	2	4	1	3	0	4	1	0	0	15
Emergenza-Urgenza	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
Diagnost per Immagini	0	1	1	0	1	1	7	0	0	0	11
Materno-Infantile	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	4
Serv. Centr. Ospedale	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
UO non assistenziali	0	5	2	0	2	2	1	0	3	0	15
Totale	0	8	11	6	11	4	22	2	4	0	68

**N° RECLAMI ANNO 2018
PER DIPARTIMENTO**



Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: 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 (1 gen-30 sett)
UNITA' OPERATIVA												
Gastroenterologia			1							1	990	4846
Med.int. con stroke												
Mal endocrine, ricambio				1	2	1	1			5	554	6003
Dermatologia												
Reumatologia												
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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Geriatrica							1			1	252	2252
Med. interna												
Pneumologia												
Psichiatria												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ch. Gen. e d'Urgenza				1						1	1918	5543
Cardiochirurgia					1					1	319	89
Chirurgia Toracica												
Chirurgia Vascolare												
Urologia							2			2	776	3895

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Sensoriale e Motoria: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ortopedia							3			3	778	3548
Oculistica							1		1	2	45	2089
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: 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	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica			3	1	3		3	1		11	702	3514
Ch.gen.ind.oncolog.		1					1			2	921	2383
Ematologia		1	1							2	265	3106
Oncologia												

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Terapia Intensiva												
Astanteria/MCAU												
Cardiologia												
Mal Infettive e Tropic												
Neurologia				1						1	699	10450

Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB				1	1		1			3		NQ
Microb e Virologia												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini e Neuroscienze Interventistiche: 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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini					1		1			2	105	NQ
Radiol d'Urgenza												
Neurochirurgia		1	1			1	6			9	371	147

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 (1 gen-30 apr)
UNITA' OPERATIVA												
Neonatologia												
Ostetricia e ginecologia			1	1	1			1		4	700	2514
Odontoiatr e Stomatol												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 3

UNITA' OPERATIVA												
Anat e Istol Patolog			1							1		3551
Registro Tumori												
Farmacia			1				1			2		

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 15

UNITA' OPERATIVA												
CUP		4	2				1		3	10		
Area Tecnica		1			1	2				4		
Facility Management					1					1		
Centralino												