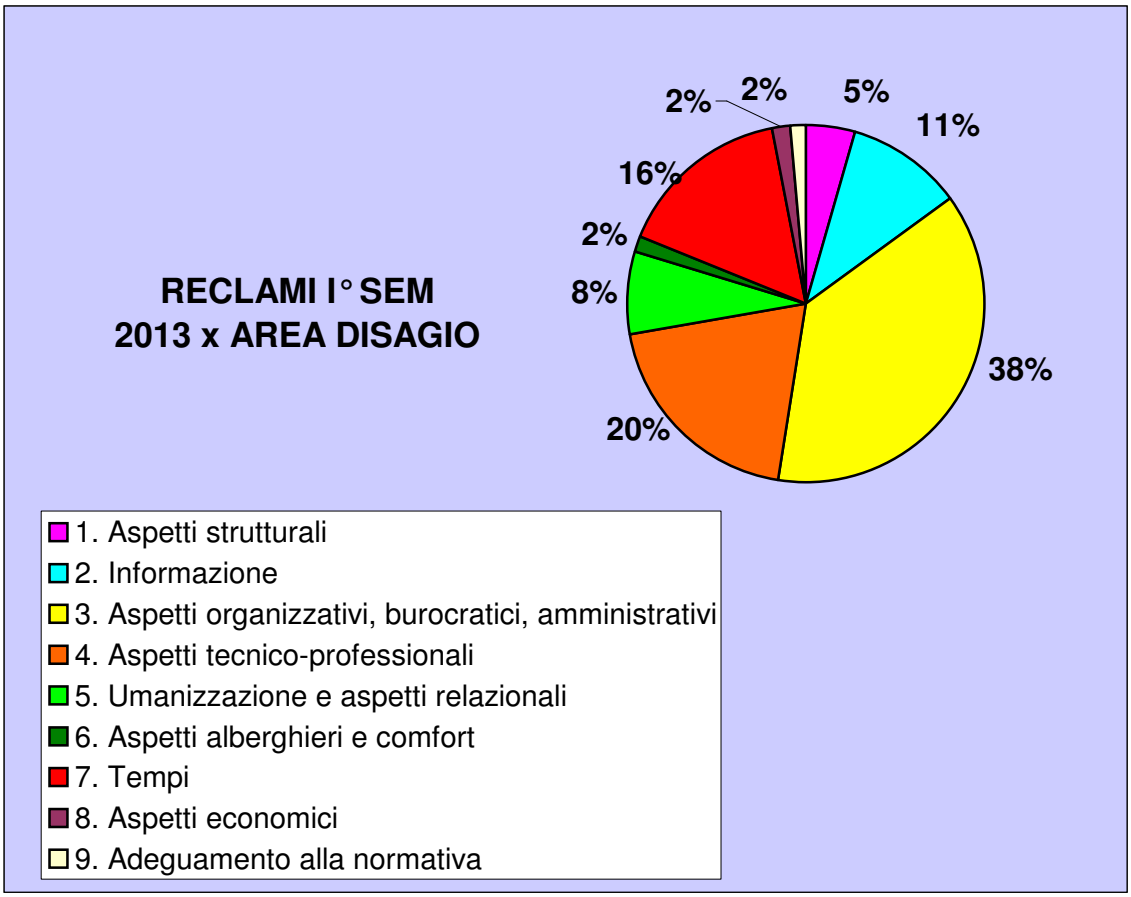
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

DATI RECLAMI I° SEMESTRE 2013

Nel corso del I° semestre 2013, gli utenti che si sono rivolti all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per segnalare disservizi sono stati 94, di cui 15 telefonicamente, 7 via e-mail, 6 via fax e 66 direttamente presso una delle due sedi dell'URP (3° piano Dipartimento Igiene e palazzina ex Avis). Alcune segnalazioni hanno evidenziato più disservizi, pertanto, considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale 133 motivi di insoddisfazione (vedi tabelle seguenti). La distribuzione aziendale delle segnalazioni suddivise per area di disagio evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nelle seguenti aree: **Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi** (n. 50 pari al 38%), **Aspetti tecnico-professionali** (n. 26 pari al 20%) e **Tempi** (n. 21 pari al 16%) che **insieme costituiscono il 74 del totale** dei reclami pervenuti nel I° semestre 2013.

Tab. 1 - TOT. RECLAMI A LIVELLO AZIENDALE I° SEM. 2013

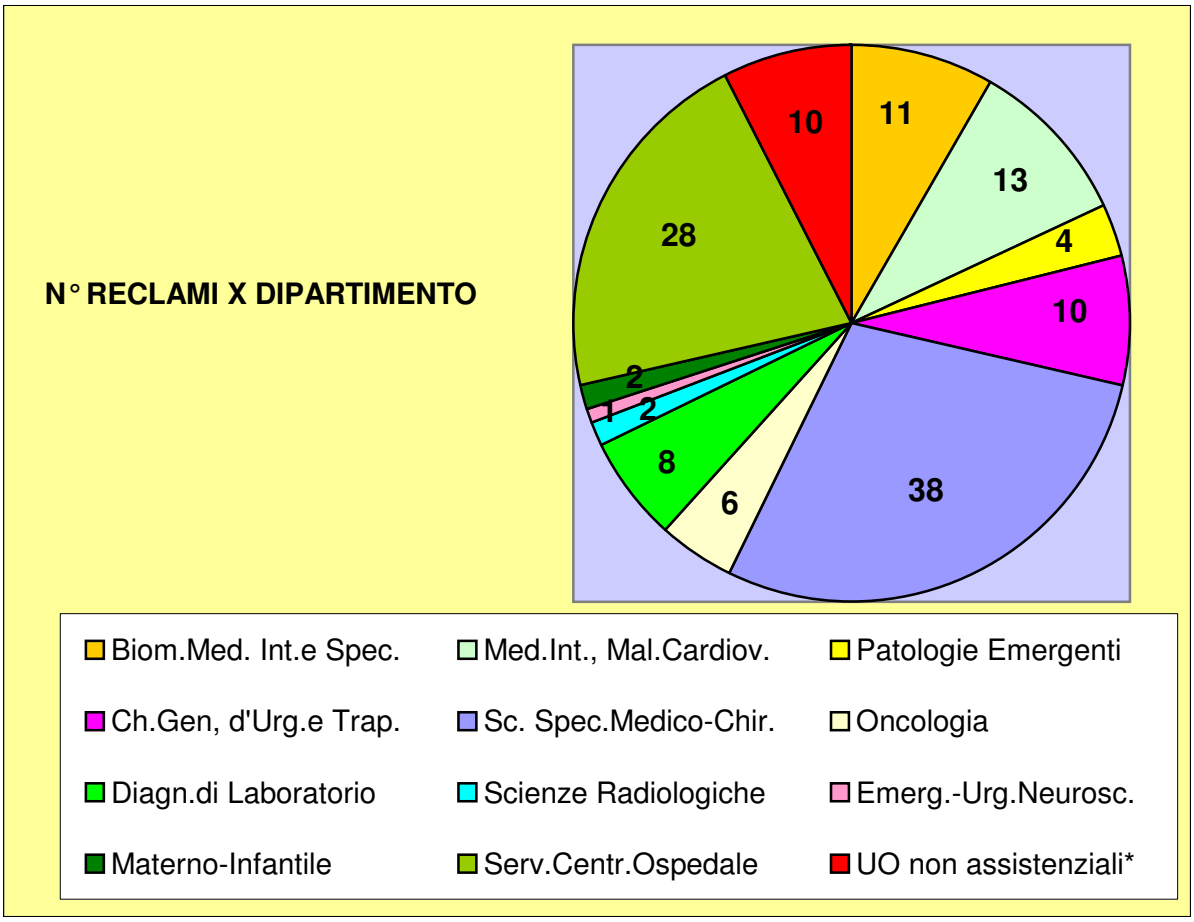
CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI I° SEM. 2013	%
1. Aspetti strutturali	6	5%
2. Informazione	14	11%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	50	38%
4. Aspetti tecnico-professionali	26	20%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	10	8%
6. Aspetti alberghieri e comfort	2	2%
7. Tempi	21	16%
8. Aspetti economici	2	2%
9. Adeguamento alla normativa	2	2%
10. Altro	0	0%
TOTALE	**133**	**100**



Tab. 4 - DISTRIBUZIONE RECLAMI 2012 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	3	0	3	1	0	2	0	1	0	**11**
Med.Int., Mal.Cardiov.	1	2	2	1	2	1	4	0	0	0	**13**
Patologie Emergenti	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	**4**
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	1	1	2	1	0	3	2	0	0	**10**
Sc. Spec.Medico-Chir.	3	1	22	5	4	0	2	0	1	0	**38**
Oncologia	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	**6**
Diagn.di Laboratorio	0	4	2	0	0	0	2	0	0	0	**8**
Scienze Radiologiche	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	**2**
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Materno-Infantile	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**2**
Serv.Centr.Ospedale	0	0	20	7	0	0	1	0	0	0	**28**
UO non assistenziali*	1	2	0	4	1	1	1	0	0	0	**10**
Totale	**6**	**14**	**50**	**26**	**10**	**2**	**21**	**2**	**2**	**0**	**133**

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo



Tab. 5 - Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Med.int.e cardioang.												
Endocr.e mal. metab.	1	2		3	1		1		1	**9**	341	2524
Gastroent.ed epatol.							1			**1**	959	1424
Medicina vascolare												
Medicina nucleare												
Reumatologia		1								**1**	223	1489

Tab. 6 - Dipartimento Medicina Interna, Malattie Cardiovascolari e Renali: tot 13

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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Medicina clin. e resp.												
Cardiologia	1	2		1	2	1	1			**8**	369	664
Med.int. e ipertens.												
Cardiol. ed Emodin.												
Nefrologia e T.D												
T.I. e Sub Int.Card												
Urol. con litotripsia			2				3			**5**	231	1264
Angiologia												

Tab. 7 - Dipartimento Patologie Emergenti: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Mal.inf. e CRR AIDS												
Dermatologia				2			1			**3**	332	7440
Lungodeg. e geriatria			1							**1**	143	1742
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 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch. gen. e d'urgenza			1	1			1			**3**	1252	1360
Cardiochirurgia												
Ch.gen.ind.toracico		1			1		2			**4**	354	773
Ch.gen. dei trapianti												
Chirurgia vascolare												
Ch. mininv.e obesità				1				2		**3**	205	406

Tab. 9 - Dip. Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative: tot 38

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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ortop.e traumatol.			1		3		2			**6**	535	3213
Oculistica	1		21	1						**23**	729	2207
Odontostomatologia	1			3						**4**	223	3118
Audiologia		1								**1**	9	1461
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione	1			1	1				1	**4**	173	3279

Medicina dello sport												

Tab. 10 - Dipartimento Oncologia: tot 6

	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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica e ricostr.				2	1		3			**6**	1010	1217
Ch.gen.ind.oncolog.												
Ematologia con tmo												
Oncologia medica												

Tab. 11 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Virologia			2				1			**3**		N.V.
Anat. e Istol. patolog.		1					1			**2**		2532
CORELAB												
CLADIBIOR												
Immunologia												
Accett.prelievi SSN		3								**3**		N.V.

Tab. 12 - Dipartimento Scienze Radiologiche: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Diagn.per immagini							2			**2**	24	N.V.
Poli decentrati												

Tab. 13 - Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Neurol.e Neurofisio.		1								**1**	420	6842
Anest. e Rianimaz.												
Neurochirurgia												
PS e M.Urg - Ambulan.												
Psichiatria												

Tab. 14 - Dipartimento Materno-Infantile: 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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Chirurgia pediatrica												
Ost.e ginecol.e riprod.			2							**2**	1022	2010
Neonat. UTIN e nido												

Tab. 15 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 28

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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Dir. Sanit. di Presidio			1	7						**8**		
Epidem. Clin.e Reg.T.												
Immunotrasfusional			1							1		781
Farmacia			18							18		
Farmacologia clinica												
Medicina del Lavoro												
Medicina Legale							1			1		

Tab. 16 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 10

	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 I° sem. '13	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Area Spedalità												
Area Tec. Logistica	1									**1**		
Dip. Amministrativo												
Area Fac.Manag						1				**1**		
CUP		2		4	1		1			**8**		