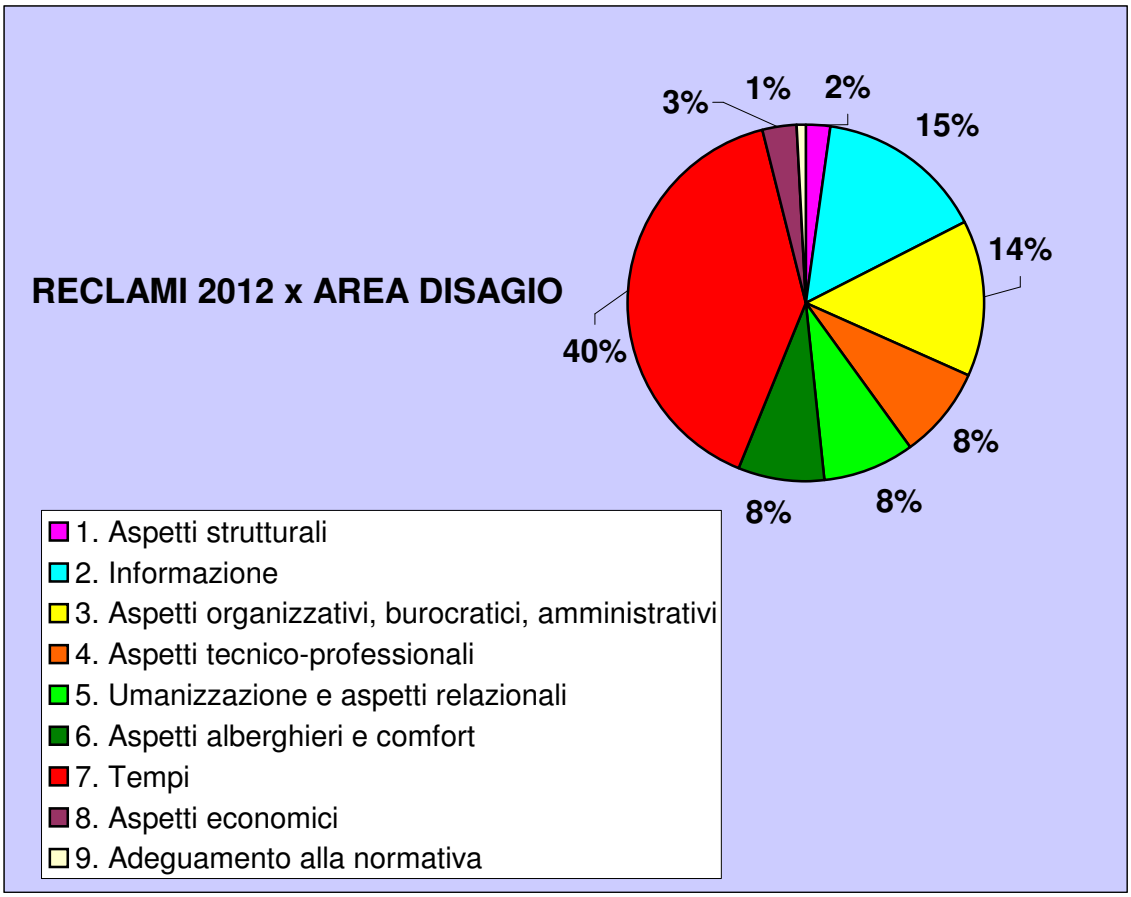
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2012

Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

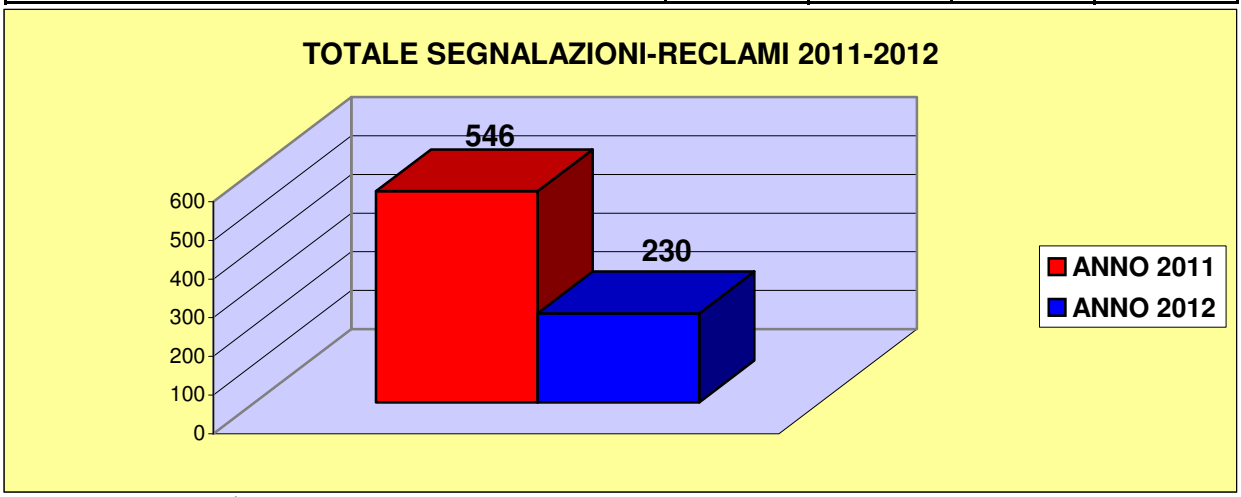
Tab. 1 - TOTALE RECLAMI 2012 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI 2012	%
1. Aspetti strutturali	5	2%
2. Informazione	**35**	**15%**
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	**33**	**14%**
4. Aspetti tecnico-professionali	19	8%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	19	8%
6. Aspetti alberghieri e comfort	18	8%
7. Tempi	**92**	**40%**
8. Aspetti economici	7	3%
9. Adeguamento alla normativa	2	1%
10. Altro	0	0%
TOTALE	**230**	**100**



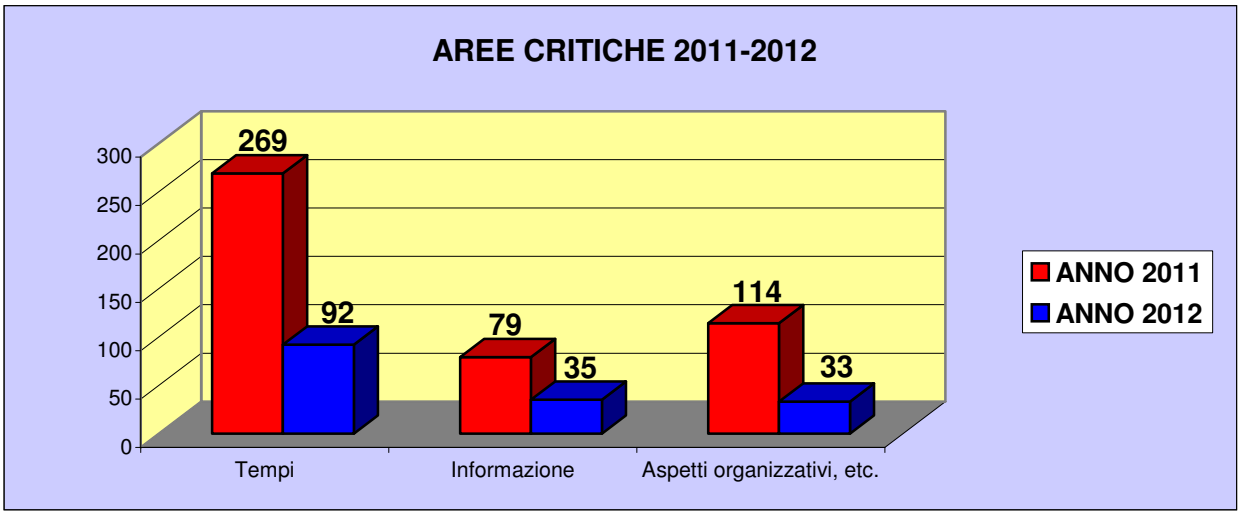
Tab. 2 - TOTALE RECLAMI 2011-2012

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	2011		2012	
	casi	%	casi	%
1. Aspetti strutturali	11	2	5	2
2. Informazione	**79**	**14**	**35**	**15**
3. Aspetti organizzativi, etc	**114**	**21**	**33**	**14**
4. Aspetti tecnico-professionali	26	5	19	8
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	24	4	19	8
6. Aspetti alberghieri e comfort	14	3	18	8
7. Tempi	**269**	**49**	**92**	**40**
8. Aspetti economici	5	1	7	3
9. Adeguamento alla normativa	3	1	2	1
10. Altro	1	0	0	0
TOTALE SEGNALAZIONI REGISTRATE	**546**	**100**	**230**	**100**



Tab. 3 - AREE DISAGIO PIU' CRITICHE 2011-2012

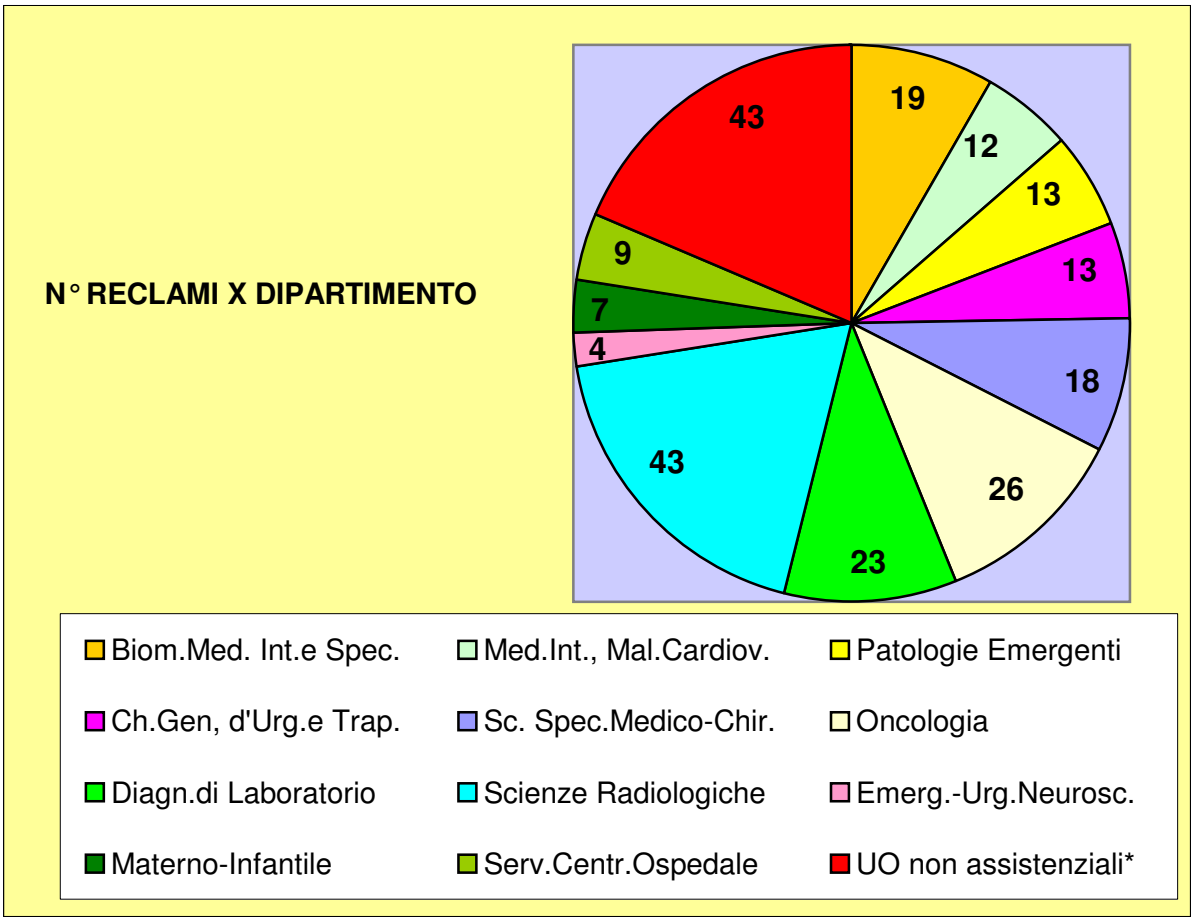
AREE DISAGIO PIU' CRITICHE	2011	2012
Tempi	269	92
Informazione	79	35
Aspetti organizzativi, etc.	114	33



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	4	1	1	4	5	0	0	0	**19**
Med.Int., Mal.Cardiov.	0	1	2	1	2	2	3	1	0	0	**12**
Patologie Emergenti	0	3	1	3	0	5	1	0	0	0	**13**
Ch.Gen, d'Urg.e Trap.	0	1	3	1	0	2	5	1	0	0	**13**
Sc. Spec.Medico-Chir.	1	4	1	1	3	0	5	2	1	0	**18**
Oncologia	1	6	3	1	3	1	8	2	1	0	**26**
Diagn.di Laboratorio	0	6	3	2	2	0	10	0	0	0	**23**
Scienze Radiologiche	0	4	9	2	2	0	25	1	0	0	**43**
Emerg.-Urg.Neurosc.	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	**4**
Materno-Infantile	0	1	1	0	4	0	1	0	0	0	**7**
Serv.Centr.Ospedale	0	0	1	3	0	4	1	0	0	0	**9**
UO non assistenziali*	2	6	2	4	2	0	27	0	0	0	**43**
Totale	**5**	**35**	**33**	**19**	**19**	**18**	**92**	**7**	**2**	**0**	**230**

* CUP e Aree Dipartimento amministrativo



Tab. 5 - Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica: tot 19

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
UNITA' OPERATIVA										
Med.int.e cardioang.	0	0	1	0	0	0	1	0	0	**2**
Endocr.e mal. metab.	0	1	1	0	1	0	0	0	0	**3**
Gastroent.ed epatol.	0	0	0	1	0	0	2	0	0	**3**
Medicina vascolare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicina nucleare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reumatologia	1	2	2	0	0	4	2	0	0	**11**

Tab. 6 - Dipartimento Medicina Interna, Malattie Cardiovascolari e Renali: tot 12

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
UNITA' OPERATIVA										
Medicina clin. e resp.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cardiologia	0	0	1	0	1	0	3	0	0	**5**
Med.int. e ipertens.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	**2**
Cardiol. ed Emodin.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Nefrologia e T.D	0	1	0	1	1	0	0	0	0	**3**
T.I. e Sub Int.Card	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Urol. con litotripsia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Angiologia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	**1**

Tab. 7 - Dipartimento Patologie Emergenti: 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
UNITA' OPERATIVA										
Mal.inf. e CRR AIDS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dermatologia	0	2	1	2	0	2	0	0	0	**7**
Lungodeg. e geriatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Med Int e Dislip. Gen	0	0	0	0	0	0	1	0	0	**1**
Serv Med delle Migr	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Medicina interna	0	0	0	1	0	3	0	0	0	**4**
Serv. prevenz. epatob.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**

Tab. 8 - Dipartimento Ch. Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo: 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
UNITA' OPERATIVA										
Ch. gen. e d'urgenza	0	1	0	1	0	0	2	0	0	**4**
Cardiochirurgia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Ch.gen.ind.toracico	0	0	1	0	0	0	0	1	0	**2**
Ch.gen. dei trapianti	0	0	1	0	0	0	1	0	0	**2**
Chirurgia vascolare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch. mininv.e obesità	0	0	1	0	0	2	2	0	0	**5**

Tab. 9 - 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
UNITA' OPERATIVA										
Ortop.e traumatol.	0	0	0	1	1	0	1	0	0	**3**
Oculistica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	**2**
Odontostomatologia	0	3	1	0	1	0	1	2	0	**8**
Audiologia	0	1	0	0	1	0	1	0	0	**3**
Otorinolaringoiatria	0	0	0	0	0	0	2	0	0	**2**
Riabilitazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Medicina dello sport	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**

Tab. 10 - Dipartimento Oncologia: tot 26

	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
UNITA' OPERATIVA										
Ch.plastica e ricostr.	0	5	1	0	0	1	5	0	0	**12**
Ch.gen.ind.oncolog.	1	1	1	1	3	0	3	2	1	**13**
Ematologia con tmo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oncologia medica	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**

Tab. 11 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 23

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
UNITA' OPERATIVA										
Analisi Microb.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Anat. e Istol. patolog.	0	4	2	2	2	0	10	0	0	**20**
CORELAB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CLADIBIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Immunologia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Accett.prelievi SSN	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**

Tab. 12 - Dipartimento Scienze Radiologiche: tot 43

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
UNITA' OPERATIVA										
Diagn.per immagini	0	4	9	2	2	0	25	1	0	**43**
Poli decentrati	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**

Tab. 13 - Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze: 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
UNITA' OPERATIVA										
Neurol.e Neurofisio.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	**1**
Anest. e Rianimaz.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Neurochirurgia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
PS e M.Urg - Ambulan.	0	0	1	0	0	0	1	0	0	**2**
Psichiatria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tab. 14 - Dipartimento Materno-Infantile: 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
UNITA' OPERATIVA										
Chirurgia pediatrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ost.e ginecol.e riprod.	0	1	0	0	4	0	1	0	0	**6**
Neonat. UTIN e nido	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

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
UNITA' OPERATIVA										
Dir. Sanit. di Presidio	0	0	1	3	0	4	0	0	0	**8**
Epidem. Clin.e Reg.T.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Immunotrasfusional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Farmacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Farmacologia clinica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicina del Lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Medicina Legale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tab. 16 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 43

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
UNITA' OPERATIVA										
Area Spedalità	0	0	0	1	2	0	0	0	0	**3**
Area Tec. Logistica	1	2	0	0	0	0	0	0	0	**3**
Dip. Amministrativo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
Centralino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
CUP	0	4	2	3	0	0	27	0	0	**36**

Tab. 17 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI	2011	2012
Dipartimento Biomedico di Medicina Interna e Specialistica		
Medicina interna e cardioangiologia	1	2
Endocrinologia e malattie metaboliche	5	3
Gastroenterologia ed epatologia	7	3
Medicina vascolare	0	0
Medicina nucleare	0	0
Reumatologia	2	11
Dipartimento Medicina Interna, Malattie cardiovascolari e renali		
Nefrologia	0	3
Cardiologia	8	5
Medicina interna e ipertensione	2	2
Urologia con litotripsia extracorporea	4	1
Angiologia	16	1
Dipartimento delle Patologie Emergenti		
Med Int. E Mal. Metaboliche	0	1
Dermatologia	8	7
Lungodegenza e Geriatria	2	0
Medicina interna	2	4
Servizio prevenzione epatobiliare	7	1
Dipartimento Chirurgia Generale, d'Urgenza e dei Trapianti d'Organo		
Chirurgia generale e d'urgenza	14	4
Cardiochirurgia	4	0
Chirurgia generale ad indirizzo toracico	14	2
Chirurgia generale dei trapianti	2	2
Chirurgia geriatrica	0	0
Chirurgia vascolare	0	0
Chirurgia mininvasiva e dell'obesità	4	5
Dipartimento Scienze Specialistiche Medico-Chirurgiche e Riabilitative		
Ortopedia e traumatologia	7	3
Oculistica	13	2
Odontostomatologia	3	8
Otorinolaringoiatria	7	2
Riabilitazione	2	0
Audiologia	2	3
Medicina dello sport	1	0
Dipartimento Oncologia		
Chirurgia plastica e ricostruttiva	9	12
Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	3	13
Ematologia con trapianto di midollo osseo	0	0
Oncologia medica	1	1

Tab. 17 - RECLAMI DIPARTIMENTI ASSISTENZIALI	2011	2012
Dipartimento Diagnostica di Laboratorio		
Analisi di Microbiologia, virologia e parassitologia	1	1
Anatomia e istologia patologica	13	20
CORELAB	3	0
CLADIBIOR	2	0
Immunologia	0	1
Accettazione prelievi SSN Igiene e Microbiologia	1	1
Dipartimento Scienze Radiologiche		
Diagnostica per immagini	24	43
Poli decentrati	4	0
Dipartimento Emergenza-Urgenza e Neuroscienze		
Neurologia e neurofisiopatologia	12	1
Anestesia e rianimazione	0	1
Neurochirurgia	4	0
Pronto soccorso e medicina d'urgenza	6	2
Psichiatria	0	0
Dipartimento Materno-Infantile		
Chirurgia pediatrica	0	0
Ostetricia e ginecologia e Fisiop. Riprod. umana	34	6
Neonatologia e UTIN	0	1
Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale		
Direzione Sanitaria di Presidio	3	8
Epidemiologia Clinica e Registro Tumori di Palermo	0	0
Farmacia	0	0
Farmacologia clinica	0	0
Immunotrasfusionale	0	1
Medicina del Lavoro	2	0
Medicina Legale	0	0