

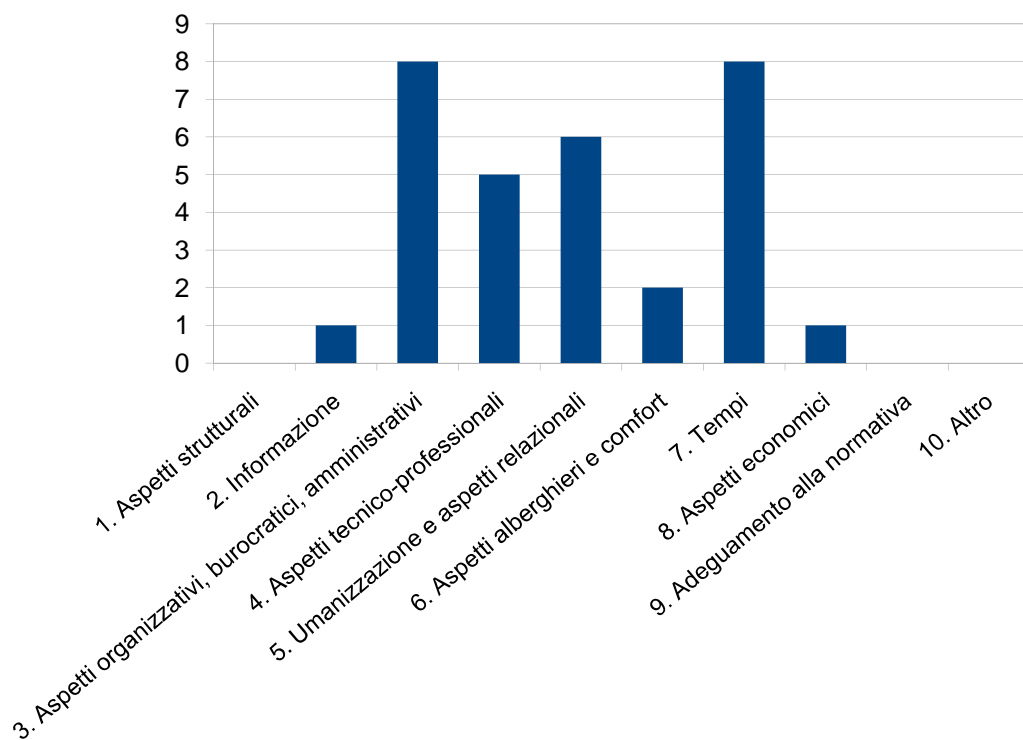


AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

ELABORAZIONE DATI RECLAMI ANNO 2020

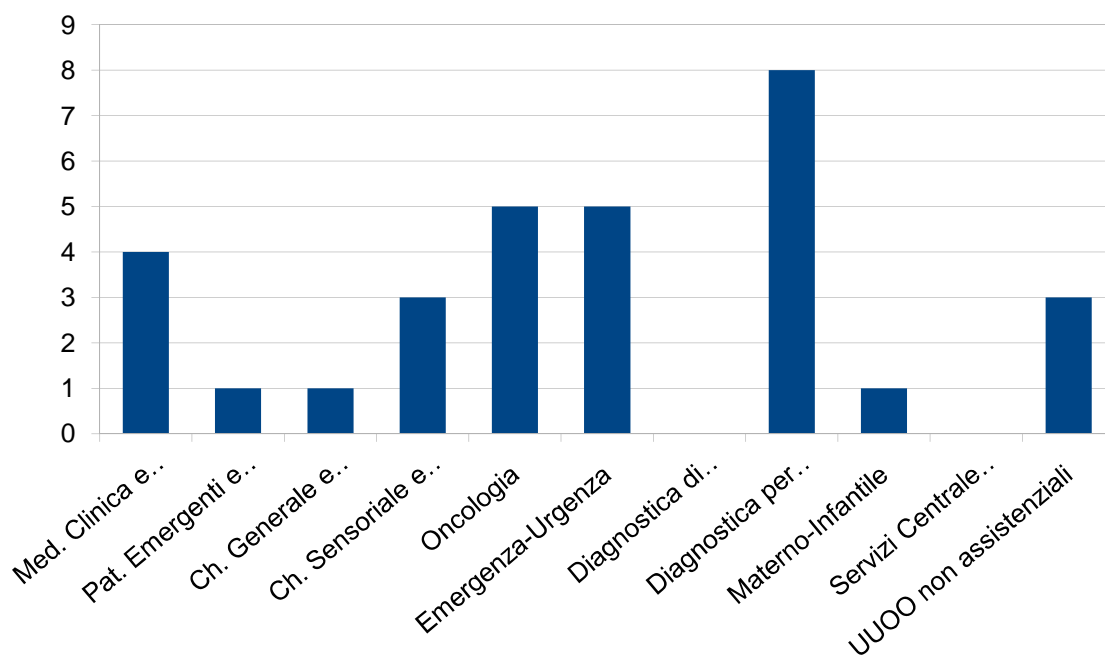
Tab. 1 - TOTALE RECLAMI ANNO 2020 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI anno 2020	%
1. Aspetti strutturali	0	0%
2. Informazione	1	3%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	8	26%
4. Aspetti tecnico-professionali	5	16%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6	19%
6. Aspetti alberghieri e comfort	2	6%
7. Tempi	8	26%
8. Aspetti economici	1	3%
9. Adeguamento alla normativa	0	0%
10. Altro	0	0%
TOTALE	31	100%



Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI ANNO 2020 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. Clinica e Specialistica	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	4
Pat. Emergenti e Continuità Ass.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ch. Generale e Specialistica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ch. Sensoriale e Motoria	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3
Oncologia	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	5
Emergenza-Urgenza	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	5
Diagnostica di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnostica per Immagini	0	0	1	0	2	0	5	0	0	0	8
Materno-Infantile	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Servizi Centrale d'Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UUOO non assistenziali	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3
Totale	0	1	8	5	6	2	8	1	0	0	31



Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica 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
UNITA' OPERATIVA												
Dermatologia												
Gastroenterologia			1			1		1		3	817	
Mal endocrine, ricambio, nutr.			1							1	341	
Med.int. e stroke care												
Pneumologia												
Medicina nucleare												
Reumatologia												

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
UNITA' OPERATIVA												
Geriatrics												
Med. interna					1					1		
Psichiatria												
Nefrologia e dialisi												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: 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												
Ch. Gen. e d'Urgenza												
Cardiochirurgia												
Chirurgia Toracica												
Chirurgia Vascolare												
Urologia					1					1	854	

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Sensoriale e Motoria: 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												
Ortopedia				1						1	824	
Oculistica			1				1			2	10	
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: 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
UNITA' OPERATIVA												
Ch.plastica			2	1			1			4	937	
Ch.gen. a ind. Oncologico												
Ematologia												
Oncologia		1								1	86	

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: 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
UNITA' OPERATIVA												
Terapia Intensiva												
Astanteria/MCAU				1	1	1				3	671	
Cardiologia					1					1	310	
Mal Infettive e Tropicali												
Neurologia			1							1	464	

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
--------------	------------------------	-----------------	---	----------------------------------	--	----------------------------------	----------	----------------------	-------------------------------	--------	-------------	------------------------------

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 1

UNITA' OPERATIVA												
Neonatologia												
Ostetricia e ginecologia				1						1	1292	
Odontoiatria e Stomatol												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0

UNITA' OPERATIVA												
Anatomia e Istol Patolog												
Registro Tumori												
Farmacia												

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 3

UNITA' OPERATIVA												
CUP			1				1			2		
Serv Ambulanza				1						1		

Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: 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												
Med Labor-CORELAB												
Microb e Virologia												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini e Neuroscienze Interventistiche: 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	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini			1		1					2	64	
Radiol d'Urgenza												
Neurochirurgia							6			6	276	