

Report segnalazioni e questionari di soddisfazione 2025

L'Urp del Policlinico Tor Vergata è ubicato in un luogo di facile individuazione ed accesso, al piano terra in corrispondenza del Punto Info della Galleria del PTV ed accoglie i cittadini dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30. Negli stessi giorni gli operatori Urp rispondono telefonicamente agli utenti dalle 9.00 alle 14.00. Le segnalazioni possono essere inoltrate telefonicamente, di persona, via email, via PEC e via fax.

Le segnalazioni presentate dai cittadini sono suddivise per categoria in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza. Le richieste di assistenza si distinguono dai reclami in quanto l'utente che Le inoltra non presenta una vera e propria lamentela, ma piuttosto si rivolge all'Urp per ricevere un supporto per poter usufruire di servizi, richiedere informazioni, ottenere chiarimenti ed indicazioni in merito al funzionamento e all'organizzazione della struttura e dei percorsi.

L'anno 2025 ha rappresentato, per quanto riguarda la raccolta e l'analisi dei questionari di soddisfazione, una reale criticità. Nonostante siano state attivate diverse modalità di diffusione e raccolta dei questionari di soddisfazione — attraverso QR code, moduli cartacei, piattaforme online, comunicazioni sul sito istituzionale e materiale informativo collocato nelle sale di attesa e nelle aree di degenza — il numero di questionari compilati non ha raggiunto una soglia statisticamente significativa.

Pertanto, si è proceduto esclusivamente a una verifica qualitativa, senza contabilizzazione formale, dei "like" e delle interazioni presenti nei post dei social istituzionali, utilizzati come ulteriore strumento di monitoraggio del gradimento e della percezione dei servizi erogati. Dall'analisi effettuata è emerso comunque un andamento complessivamente positivo della comunicazione e delle attività promosse dall'Azienda.

La limitata partecipazione degli utenti non ha pertanto consentito di ottenere dati rappresentativi, affidabili e confrontabili, tali da permettere un'analisi quantitativa corretta degli indicatori di gradimento e della qualità percepita dei servizi erogati. Per tale motivo, al fine di evitare interpretazioni non attendibili o distorsioni nella lettura dei risultati, non è stato possibile predisporre un report strutturato di Customer Satisfaction per l'anno di riferimento.

Nel 2026 sarà attiva un'APP che ci aiuterà ad ampliare la partecipazione dei cittadini.

Nell'anno 2025 sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

2025 – segnalazioni ricevute

	Assistenza	Encomio	Reclamo	Suggerimento	Totale segnalazioni
PRIMO TRIMESTRE	32	23	495	2	553
SECONDO TRIMESTRE	50	32	592	0	674
TERZO TRIMESTRE	72	3	554	0	629
QUARTO TRIMESTRE	42	57	550	0	649
TOTALE ANNO 2025	196	115	2191	2	2504

- **2191 reclami**
- **196 richieste di assistenza**
- **115 encomi**
- **2 suggerimenti**

per un totale di 2.504 segnalazioni a fronte delle 2.462 dell'anno precedente

E' importante sottolineare come, partire dal secondo trimestre 2025, al fine di garantire una quanto più possibile completa e corretta registrazione delle segnalazioni ricevute dall'Ufficio, le richieste di assistenza di minore rilevanza e complessità vengono acquisite in maniera semplificata utilizzando uno strumento separato rispetto al programma registrazione e pertanto il numero di assistenze rilevato attraverso il programma di gestione delle segnalazioni deve essere integrato considerando anche il numero di richieste registrate con il nuovo strumento e al di fuori del programma.

Grazie all'introduzione di questo strumento diviene quindi possibile riportare con maggiore precisione la mole di contatti che quotidianamente gli operatori gestiscono, anche per la trattazione di situazioni che possono essere considerate di minore rilevanza.

Il predetto numero di richieste di assistenza ricevute nel corso del 2025 (196) deve essere integrato pertanto con il dato riferito al sistema di registrazione semplificato che, relativamente al 2025, è riportato nella seguente tabella:

Richieste di assistenza 2025 – rilevazione su strumento registrazione semplificato

TIPOLOGIA	SECONDO TRIMESTRE	TERZO TRIMESTRE	QUARTO TRIMESTRE	TOTALE
Richiesta di informazioni generica	1692	1467	1549	4708
Informazioni su Centro Prelievi	892	1273	1481	3646
Informazioni in materia di cartelle cliniche	843	1007	1093	2943
Richieste di prenotazioni, modifiche, disdette	489	767	595	1851
Richiesta info su liste di attesa	145	404	447	996
Richieste su parcheggio riservato	30	170	192	392
Altro	0	173	155	328
TOTALE RICHIESTE DI ASSISTENZA RICEVUTE:	4091	5261	5512	14.864

Attraverso l'introduzione di questo nuovo strumento è quindi possibile con maggiore precisione la stima del numero estremamente elevato di contatti quotidianamente gestito dagli operatori Urp per la trattazione di casi di minore complessità ma che richiedono comunque impegno, attenzione e tempo.

Un'ulteriore precisazione rispetto ai dati annuali riportati è da riferire al numero degli encomi ricevuti nel terzo e quarto trimestre: il dato degli encomi ricevuti nel corso del terzo trimestre (3) è da porre unicamente in relazione ad un problema tecnico che, in quel trimestre, ne ha impedito la registrazione. Tutti gli encomi ricevuti ma non registrati nel terzo trimestre 2025 sono stati poi successivamente inseriti nel quarto trimestre. Il dato rilevato in materia di encomi deve essere quindi valutato congiuntamente per il terzo e quarto trimestre (60 encomi complessivamente ricevuti nei due trimestri).

Raffronto dati 2025/2024

	Anno 2024	Anno 2025	Variazione
Reclami	1.873	2.191	17,0%
Richieste di Assistenza	512	196	-61,7%
Encomi	76	115	51,3%
Suggerimenti		2	200,0%
Totale	2.461	2.504	1,7%

Rispetto al 2024 si nota un leggero incremento complessivo del numero di segnalazioni ricevute (2504 nel 2025 rispetto alle 2461 nel 2024). L'aumento è particolarmente evidente sia per quanto riguarda i reclami (2191 nel 2025 rispetto ai 1873 nel 2024), che per quanto riguarda gli encomi (115 nel 2025 rispetto ai 76 del 2024). Nel 2025 si ricevono inoltre 2 suggerimenti, parzialmente accolti, tipologia di segnalazione che non era stata ricevuta né nel corso del 2024 né nel corso del 2023.

Le richieste di assistenza presentano al contrario apparentemente una forte diminuzione (196 nel 2025 rispetto alle 512 nel 2024) ma, come già detto, è un dato che va letto in modalità integrata rispetto al numero registrato con il nuovo sistema semplificato. Nel 2025 si registrano pertanto 196 richieste di assistenza attraverso il programma di gestione segnalazioni alle quali vanno aggiunte le predette 14864 acquisite con lo strumento di registrazione semplificata.

L'andamento del numero di segnalazioni ricevute rispecchia quanto registrato nel 2024 rispetto ai dati del 2023, che mostravano un aumento complessivo delle segnalazioni (2461 nel 2024 rispetto alle 1735 del 2023), per quanto riguarda sia i reclami (1873 nel 2024 rispetto ai 1480 nel 2023), che le richieste di assistenza (512 nel 2024 a fronte delle 200 nel 2023), che gli encomi (76 nel 2024 rispetto ai 55 nel 2023).

Raffronto dati 2024/2023

	Anno 2023	Anno 2024	Variazione
Reclami	1.480	1.873	26,6%
Richieste di Assistenza	200	512	156,0%
Encomi	55	76	38,2%
Suggerimenti			#DIV/0!
Totale	1.735	2.461	41,8%

RECLAMI

Per quanto riguarda la categorizzazione dei motivi del reclamo, rispetto al 2024 e 2023 il raffronto si presenta secondo quanto riportato nelle seguenti tabelle:

	Anno 2024	Anno 2025	Variazione
cartelle cliniche	1.010	1.077	6,6%
referti e certificazioni	369	706	91,3%
prenotazione	83	65	-21,7%
carenza assistenziale	81	41	-49,4%
liste d'attesa	95	71	-25,3%
comunicazione	100	76	-24,0%
attese	39	38	-2,6%
comportamenti	52	51	-1,9%
smarrimenti	15	6	-60,0%
aspetti logistici/strutturali	16	37	131,3%
esenzione ticket	10	10	0,0%

	Anno 2023	Anno 2024	Variazione
cartelle cliniche	1.096	1.010	-7,8%
referti e certificazioni	68	369	442,6%
prenotazione	62	83	33,9%
carenza assistenziale	62	81	30,6%
liste d'attesa	42	95	126,2%
comunicazione	40	100	150,0%
attese	37	39	5,4%
comportamenti	28	52	85,7%
smarrimenti	23	15	-34,8%

Risulta evidente come il settore di gran lunga maggiormente critico, come negli scorsi anni, permanga quello relativo alla consegna delle **cartelle cliniche**.

Come evidenziato dalle tabelle, il dato relativo al numero di reclami ricevuti in materia di cartelle cliniche presenta una sostanziale stabilità, essendo stati ricevuti in questo ambito 1096 reclami nel 2023, 1010 reclami nel 2024 e 1077 nel 2025.

Nel corso del 2025 il dato relativo ai reclami sulle cartelle cliniche si presenta come segue:

	RECLAMI SU CARTELLE CLINICHE E PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RECLAMI - 2024	RECLAMI SU CARTELLE CLINICHE E PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RECLAMI - 2025
PRIMO TRIMESTRE	444 - 71%	268 - 53%
SECONDO TRIMESTRE	204 - 51%	300 - 50%
TERZO TRIMESTRE	172 - 35%	274 - 49%
QUARTO TRIMESTRE	190 - 43%	235 - 43%

Si può dire che la criticità mostri una sostanziale stabilità nel corso dei trimestri 2024 e 2025, per quanto siano in parte risolte talune problematiche ma se ne siano presentate di nuove.

Innanzitutto risultano in buona parte risolte le difficoltà, rilevate in precedenza, nello scaricare online la cartella clinica. Il numero di segnalazioni relative alla difficoltà a scaricare le cartelle risulta infatti in percentuale notevolmente ridimensionato.

D'altra parte nel corso del 2025 aumentano in maniera consistente le criticità relative alla ritardata refertazione degli esami istologici a causa di problematiche interne alla U.O. Anatomia Patologica. La ritardata refertazione comporta conseguentemente l'impossibilità di procedere alla chiusura della cartella clinica determinandone ritardi nella lavorazione.

E' necessario comunque ricordare la continua attività di sollecito e sensibilizzazione condotta sia dalla Direzione Sanitaria che dalla UOSD ATP-Urp rivolta a tutte le UU.OO. cliniche finalizzata al rispetto dei tempi di lavorazione della documentazione sanitaria previsti dalla normativa.

Va infine ricordato che, a partire dai primi mesi del 2024, l'Ufficio Cartelle Cliniche ha visto una importante riorganizzazione interna con l'assegnazione di ulteriori unità di personale amministrativo che hanno contribuito ad una più congrua sistematizzazione delle attività e al miglioramento dei percorsi operativi interni, consentendo di apprezzare i risultati in termini di migliore efficienza delle attività dell'Ufficio.

Si riporta infine, per completezza, una tabella riassuntiva delle tipologie di reclami ricevuti in materia di cartella clinica.

2025 – RECLAMI CARTELLA CLINICA

CARTELLA CLINICA	1077	48.64
cartella clinica inesatta o incompleta	21	1.95
difficolta' a reperire informazioni sullo stato di lavorazione della cartella clinica	5	0.46
difficolta' scaricare cartella online	25	2.32
errore prenotazione	1	0.09
lamentele su modalita' richiesta cartella clinica	3	0.28
ritardi nella consegna della cartella clinica	1022	94.89
altro	0	0.00

Altro aspetto che presenta percentualmente un notevole aumento rispetto al 2024 e 2023 è quello relativo a **referti e certificazioni**. Osservando l'andamento dei reclami in questo settore si nota infatti che si ricevono 68 reclami nel 2023, 369 nel 2024 e 706 nel 2025 con un aumento esponenziale che evidenzia l'insorgenza di un'importante criticità.

Tale aumento a partire dal 2024 fa riferimento principalmente alle persistenti difficoltà relative al ritiro dei referti online della Medicina di Laboratorio per un problema di aggiornamenti di sistema a livello regionale, ripetuti nel corso dell'anno, che hanno a loro volta talvolta determinato un mancato allineamento anche a livello aziendale nella trasmissione dei dati. Tale criticità si è acuita con il passaggio alla piattaforma PSN per l'aggiornamento dei dati, che ha anche determinato un disallineamento ulteriore nel sistema interno al PTV.

La criticità è conosciuta ed è stata costantemente segnalata e sollecitata. Il numero dei reclami ricevuti deve comunque essere messo in relazione all'elevato numero di prestazioni che quotidianamente la Medicina di Laboratorio esegue e per le quali viene in una percentuale estremamente elevata (80% circa) richiesto il rilascio del referto online. L'URP ha provveduto pertanto sistematicamente ad inviare tempestivamente i referti agli utenti richiedenti, determinando l'elevato numero di richieste di assistenza ricevute in questo ambito.

Come per la chiusura delle cartelle cliniche, altra notevole criticità in questo settore, rilevata soprattutto nel corso del 2025, risulta essere la ritardata refertazione degli esami istologici che, anche in considerazione della importanza di questo tipo di

esami, determina la ricezione di un elevato numero di reclami da parte degli utenti sulla questione.

Si riporta la tabella relativa alle tipologie di reclami ricevuti in materia di rilascio di referti e certificazioni, dalla quale si evince, come detto, che i problemi principali risultano appunto essere il ritiro dei referti online e il ritardo nella consegna dei referti.

2025 – REFERTI E CERTIFICAZIONI

REFERTI E CERTIFICAZIONI	706	31.89
difficolta' di ritiro per orari scomodi	9	1.27
difficolta' ritiro referti online	557	78.90
problemi con il rilascio della documentazione ambulatoriale	24	3.40
ritardi nella consegna dei referti	107	15.16
smarrimento referti e/o precedenti esami portati in visione	4	0.57
altro	5	0.71

Altro aspetto critico evidenziato nel 2025 è quello relativo alla **comunicazione**, sebbene in notevole diminuzione rispetto al 2024. Nel 2025 si registrano infatti 76 reclami in materia di comunicazione a fronte dei 100 del 2024 e 40 del 2023.

I reclami fanno riferimento sia alle difficoltà incontrate dai cittadini per mettersi in contatto con taluni specifici Ambulatori (es. Ginecologia, Cardiologia, Centro Marfan) che alla mancata comunicazione dello spostamento di appuntamenti o trasferimento di pazienti, che alle difficoltà di avere un contatto con i medici curanti di pazienti ricoverati (soprattutto in Pronto Soccorso). Queste criticità, stante la relativa numerosità, hanno fatto riferimento a circostanze riferite ad un circoscritto lasso temporale e a temporanee difficoltà organizzative di alcuni Ambulatori e pertanto non hanno determinato la necessità di azioni correttive specifiche.

E' importante in questo contesto ricordare alcune azioni già introdotte, ad esempio il "Progetto Facilitazione della comunicazione familiari PS –OBI", che ha previsto uno sportello di accoglienza e orientamento gestito dalla figura dell'infermiere facilitatore della comunicazione con il compito di garantire un filo diretto tra i familiari e il personale che ha in cura i pazienti nel Pronto Soccorso ed in OBI.

L'attività di comunicazione con i caregiver nel Dipartimento dell'Emergenza è comunque sempre oggetto di attento monitoraggio e continua revisione delle azioni di miglioramento intraprese, nella consapevolezza che si tratti di un aspetto che influisce in misura a volte determinante nella percezione dell'assistenza ricevuta.

Accanto alle azioni intraprese è importante ricordare la presenza del Servizio di facilitazione linguistica, mediazione culturale, assistenza amministrativa del Paziente Straniero in ambito sanitario nell'area dell'Emergenza che ha ulteriormente facilitato la comunicazione con un target di utenza particolarmente complesso, garantendo un intervento tempestivo e mirato. Altro servizio strategico in quell'area è rappresentato dalla presenza dello Sportello Antiviolenza, gestito dall'Associazione Differenza Donna, che garantisce la presa in carico qualificata e tempestiva dei casi di violenza rilevati dagli operatori tra gli accessi in Pronto Soccorso, con un percorso dedicato che garantisce alle donne vittime di violenza anonimato e un'assistenza specifica qualificata e multidisciplinare.

In questo contesto è anche necessario considerare l'imponente attività di riorganizzazione complessiva che si avviato nel secondo semestre del 2025 al Pronto Soccorso, con l'obiettivo di ridisegnare i percorsi e facilitare gli spostamenti, nella valorizzazione sia delle risorse interne che della centralità e della dignità e dei diritti dei pazienti che accedono all'Area dell'Emergenza che ha registrato un numero di accessi superiore con tempi di attesa ridotti e che ha corrisposto anche ad una migliore presa in carico del paziente.

Infine, è opportuno anche citare, in materia di implementazione delle opportunità di comunicazione con i cittadini, l'impegno proseguito nel corso del 2025 per l'inserimento continuo delle informazioni all'interno del sito internet aziendale www.ptvonline.it nonché per garantire il potenziamento dei canali social attraverso l'aggiornamento tempestivo delle pagine FaceBook, Instagram, LinkedIn, Telegram YouTube e il canale WhatsApp che garantiscono, anche, una possibilità di interlocuzione pressochè in tempo reale con i cittadini che richiedono informazioni, sostegno ed orientamento.

Si tratta di innovazioni che, seppure hanno senz'altro determinato una facilitazione nella comunicazione con il PTV, richiedono evidentemente tuttavia di essere ulteriormente implementate e migliorate.

2025 – COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE	76	3.43
comunicazione di informazioni inesatte, incomplete, imprecise	26	34.21
impossibilita'/difficolta' colloqui con i medici	7	9.21
incompletezza / mancato aggiornamento sito	0	0.00
manca di chiarezza	1	1.32
manca di disponibilita' all'ascolto	6	7.89
manca comunicazione appuntamento spostato	15	19.74
manca o errnea somministrazione del consenso informato	0	0.00
manca presa in carico tramite facebook	0	0.00
manca risposta alle richieste inviate per email	13	17.11
non disponibilita' alla comunicazione telefonica (numeri staccati, occupati, a cui nessuno risponde)	8	10.53
altro	0	0.00

Nel 2025 si ricevono 71 reclami in materia di **liste di attesa**, a fronte dei 95 del 2024 e dei 42 del 2023, determinando un miglioramento in questo settore.

Come si evince dalla tabella sottostante, i reclami riguardano soprattutto le lunghe attese lamentate per il ricovero ed il successivo intervento chirurgico e sono in particolare rivolte verso talune U.O. (ad es. Urologia, Ortopedia, Oculistica, Chirurgia Generale) che hanno un numero di pazienti tale che richiederebbe una maggiore disponibilit  di sedute operatorie. Fermo restando il rispetto del criterio dell'urgenza per determinate patologie che il Policlinico assolve, i cittadini manifestano comunque un disagio quando i tempi auspicati non corrispondono alla realt . I pazienti che sollecitano vengono comunque segnalati dall'URP e rivalutati dall'equipe di afferenza al fine di aggiornare o meno l'inserimento nella classe di priorit  precedentemente assegnata.

Si ricevono inoltre segnalazioni relative alla difficolt  che incontrano i pazienti nel prenotare prestazioni di controllo nei tempi indicati in alcune discipline (es. Endocrinologia, reumatologia, cardiologia).

La criticit  delle liste di attesa anche in ambito ambulatoriale   uno degli obiettivi della Regione Lazio che ha messo in campo dei correttivi per meglio gestire e garantire le classi di priorit  e quindi valutare attraverso le analisi dei dati dove

orientare l'eventuale utilizzo di progetti cosiddetti di "abbattimento liste " per migliorare la presa in carico del paziente da parte della struttura, come da indicazione regionale. Nel Policlinico si sta agendo cercando di utilizzare interventi correttivi nella ottimizzazione dell'utilizzo dei percorsi interni, in particolare nell'area della emergenza e dell'utilizzo dei PDTA che sono uno strumento organizzativo di presa in carico del paziente.

2025 – LISTE DI ATTESA

LISTE DI ATTESA	71	3.21
lunghe liste di attesa per prenotazione visite/esami	8	11.27
lunghe liste di attesa per ricovero	42	59.15
poca trasparenza nella gestione delle liste di attesa per ricovero	21	29.58
altro	0	0.00

Altro aspetto segnalato dai cittadini nel 2025 è quello relativo al servizio di **prenotazione**. Si registrano infatti nel corso del 2025 65 reclami, a fronte degli 83 del 2024 e i 62 del 2023, mostrando un dato in miglioramento rispetto all'anno precedente e in riallineamento con il 2023.

Nello specifico, i reclami in questo settore riguardano sia le difficoltà relative al contatto telefonico con il numero interno riservato alla prenotazione delle prestazioni di controllo che, a causa dell'ingente mole di chiamate, risulta spesso occupato. Per ovviare a tale criticità è stato messo a disposizione dei cittadini un format online attraverso il quale richiedere la prenotazione delle prestazioni di controllo al PTV. I cittadini lamentano anche talvolta difficoltà nell'accedere al sistema di prenotazione degli esami prenatali. Vengono inoltre presentati reclami per errori di prenotazione commessi sia dal RECUP regionale che dalle postazioni di prenotazione interne al PTV.

Spesso le criticità, seppur temporanee, si evidenziano per una improvvisa sospensione di alcune prestazioni per problematiche tecniche relative all'apparecchiatura sanitaria oppure a modifiche organizzative che richiedono un allineamento di servizi differenti. Si osserva che il numero dei reclami rispetto alla richiesta di prenotazioni rimane comunque estremamente esiguo e poco rappresentativo. Comunque proprio per la natura di questi reclami la risposta del

personale dell'Urp è estremamente proattiva ed immediata perché consapevoli che la problematica è temporalmente circoscritta e quindi facilmente risolvibile.

Si sottolinea altresì la criticità del rallentamento del sistema ReCup che, per aggiornamenti continui, determina lamentele e rimostranze dei cittadini che non sempre comprendono la difficoltà degli operatori di essere efficienti e quindi rispondenti alla richiesta del cittadino.

2025 – PRENOTAZIONI

PRENOTAZIONI	65	2.94
agende chiuse / sospese	5	7.69
difficoltà a contattare i servizi telefonici prenotazioni pvt	26	40.00
difficoltà a contattare il cup regionale	4	6.15
errori di prenotazione	19	29.23
lamentele su modalità prenotazione tramite agende interne o riserva posti per pazienti interni	9	13.85
orari scomodi per prenotazioni di persona	2	3.08
altro	0	0.00

Infine si segnala che nel 2025 si sono ricevuti 51 reclami in materia di comportamenti, a fronte dei 52 del 2024 e 28 del 2023.

I pazienti lamentano comportamenti a volte poco attenti o sgarbati da parte di personale appartenente alle diverse categorie professionali (CUP, amministrativi, vigilanti, medici, infermieri) e in particolare riferiti all'Area dell'Emergenza dove il forte stress, le attese e l'ansia determinano più che altrove situazioni di incomprensione e difficoltà relazionale.

2025 – COMPORTAMENTI

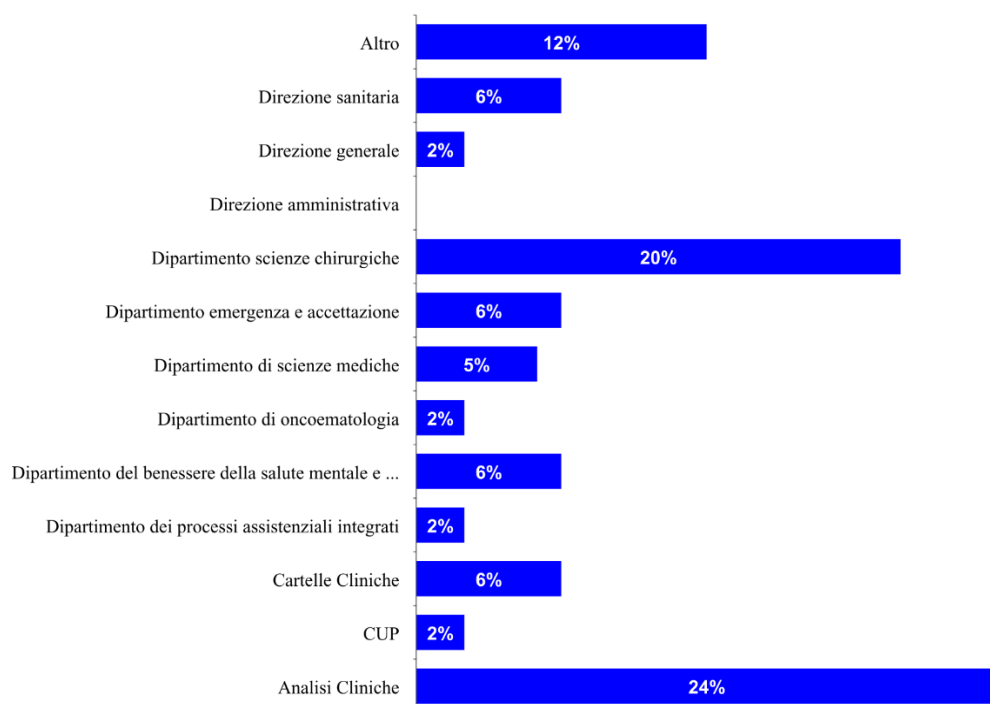
COMPORTAMENTI	51	2.30
maleducazione	29	56.86
maltrattamenti	2	3.92
manca di attenzione verso le esigenze espresse dal paziente/familiari	17	33.33
altro	3	5.88

Nel corso del 2025, oltre all'avvicendamento del Commissario Straordinario con un nuovo Commissario Straordinario avvenuto a luglio 2025, si sono avviati, come indicato, delle azioni di riorganizzazione delle aree e dei processi organizzativi che hanno conseguito dei buoni risultati di miglioramento in termini di efficienza e di efficacia e che hanno visto una riduzione di reclami relativi all'area dell'Emergenza. I servizi che guardano alla fragilità ed alla cronicità, ormai a regime, hanno svolto un ottimo lavoro che è stato molto apprezzato dai cittadini.

Il Servizio Tobia, dedicato alla disabilità cognitivo-comportamentale ha portato a regime la sua attività, così come l'Ospedale di Comunità, con posti letto ridotti, collegato alla Centrale Operativa Territoriale, ospedaliera interna, ha rodato il suo avvio con all'interno l'Ambulatorio delle Cronicità, con spazi dedicati per le attività e per l'assistenza ed educazione alle persone fragili e vulnerabili

Per concludere si è evidenziato che, stante la numerosità dei reclami legati ai comportamenti ed in particolare all'area di emergenza, il PTV ha messo in campo numerose attività rivolte ad una assistenza personalizzata che risponda soprattutto ai bisogni assistenziali di persone complesse o con patologie croniche degenerative cercando di prevenire le complicanze, migliorando la prevenzione e favorendo il recupero della possibile autonomia.

Rispetto alla distribuzione dei reclami per macro aree nel corso del 2025 si evidenzia la seguente situazione:



Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. cliniche per le attività di degenza ed ambulatoriali riguardano le problematiche pocanzi descritte.

In linea con quanto ampiamente descritto in materia di cartelle cliniche è doveroso segnalare l'importante diminuzione del numero dei reclami rivolti all'Ufficio Cartelle Cliniche (dal 21% nel 2023 al 16% nel 2024 al 6% nel 2025), a dimostrazione del già citato miglioramento del processo. Va specificato che il numero di reclami attribuito all'Ufficio Cartelle Cliniche, inoltre, deriva sia da ritardi legati ad inefficienze e disservizi propri dell'Ufficio, ma anche e soprattutto da ritardi legati ad anomalie/errori/carenze che, seppure talvolta espressamente addebitabili a singole U.O. di ricovero/Unità di servizi, determinano comunque ritardi, presso l'UCC, a questo ultimo tuttavia non direttamente imputabili. Inoltre, spesso le segnalazioni riguardano disservizi per attività proprie dell'archivio esterno, imputabili quindi al fornitore del servizio.

I reclami registrati nei confronti della Direzione Sanitaria a loro volta fanno perlopiù riferimento all'attività di gestione del processo legato al rilascio delle cartelle cliniche che è sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria.

Nella sottostante tabella che pone a raffronto i destinatari dei reclami tra 2024 e 2025 è riscontrabile quanto pocanzi evidenziato e in materia di miglioramento dell'attività sia dell'Ufficio Cartelle Cliniche che del Pronto Soccorso e di converso l'importante aumento delle segnalazioni nei confronti del settore Analisi Cliniche soprattutto per le riferite difficoltà segnalate dai cittadini nello scaricare i referti delle analisi online.

2025 – RAFFRONTO DESTINATARI RECLAMI 2024/2025

	Anno 2024	Anno 2025	Variazione
ufficio cartelle cliniche	16	6	-62,5%
Chirurgia	17	20	17,6%
DEA	10	6	-40,0%
Dipartimento Benessere	8	6	-25,0%
Direzione Sanitaria	7	6	-14,3%
Medicina	7	5	-28,6%
Analisi Cliniche	13	24	84,6%
Oncoematologia	3	2	-33,3%

RICHIESTE DI ASSISTENZA

Come detto, in materia di richieste di assistenza è necessario considerare sia quelle inserite all'interno del programma di registrazione delle segnalazioni (196) che soprattutto quelle acquisite per il tramite dello strumento di registrazione semplificato (14864).

Dall'analisi delle tipologie ricevute e riportate nella relativa tabella si evidenzia chiaramente come il supporto richiesto dai cittadini sia richiesto per risolvere criticità che corrispondono alle medesime segnalate nella presentazione dei reclami. Oltre alla generica richiesta di informazioni, infatti, i settori in cui i pazienti maggiormente richiedono un supporto sono quelli relativi alle analisi di laboratorio, alle cartelle cliniche e alle difficoltà nella prenotazione, modifiche e disdetta di prestazioni.

ENCOMI

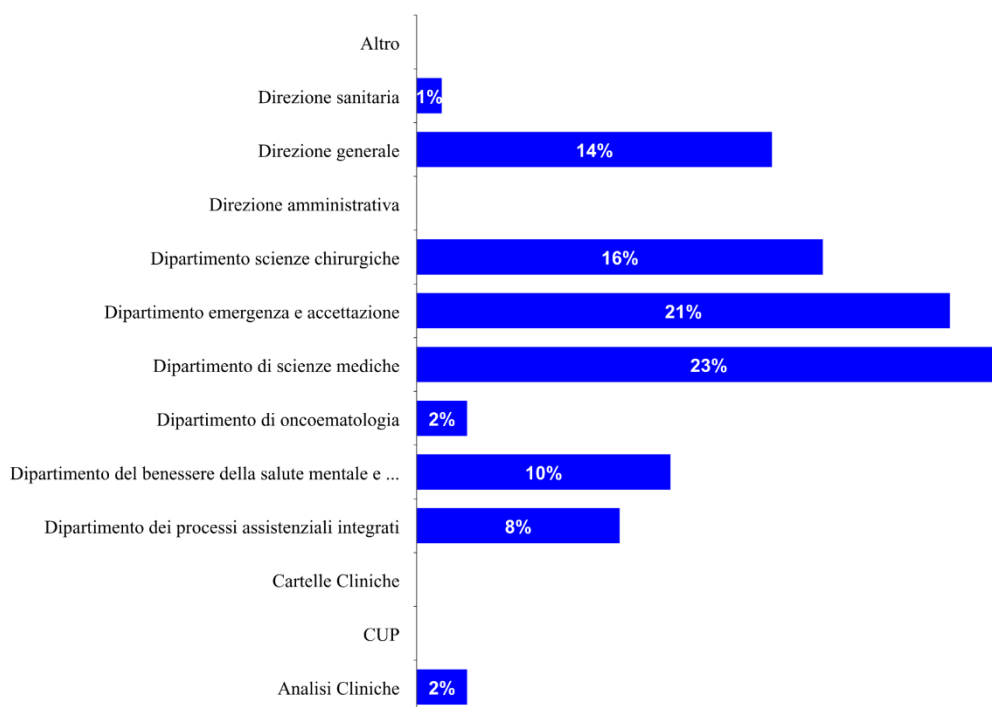
Nel 2025 si ricevono 115 **encomi**, con un numero in aumento rispetto all'anno precedente, come risulta evidente dalla tabella sottostante, da cui si evince la costante crescita esponenziale registrata negli ultimi anni per questo tipo di segnalazione.

Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti del Pronto Soccorso (10), della Medicina Interna – Centro per l'Ipertensione (9), della Chirurgia d'Urgenza (8), della Endocrinologia e Diabetologia (7), dell'Urologia (6) e della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione – URP (6).

Nel merito, gli encomi riguardano l'apprezzamento dell'attività del personale medico, infermieristico, di supporto ai servizi sanitari ed amministrativo, anche talvolta con l'indicazione del nominativo del professionista destinatario dell'encomio.

ENCOMI RICEVUTI	
2025	115
2024	76
2023	55
2022	64
2021	58

2025 – SUDDISIONE ENCOMI PER DIPARTIMENTI



DATI PROVENIENTI DALLA PAGINA FACEBOOK E INSTAGRAM DEL PTV

Altro importante strumento di espressione del punto di vista dei cittadini è rappresentato dalle pagine **Facebook e Instagram** del Policlinico Tor Vergata, che, nel corso del 2025, hanno raccolto, tramite Facebook, complessivamente 2 giudizi positivi (a fronte dei 17 nel 2020, 15 nel 2021, 5 nel 2022, 2 nel 2023 e 1 nel 2024), con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei 3 giudizi

negativi ricevuti (10 nel 2020, 21 nel 2021, 13 nel 2022, 5 nel 2023 e 4 nel 2024) tutti con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2025 **68 interazioni dirette** con gli utenti finalizzate alla gestione di richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni ed altro (a fronte delle 71 del 2018, 188 nel 2019, 593 nel 2020, 712 nel 2021, 601 nel 2022, 199 nel 2023 e 182 nel 2024), testimoniando l'iniziale aumento esponenziale e il successivo assestamento di questo mezzo di comunicazione utilizzato da parte degli utenti. I cittadini, nel lungo e difficile periodo di isolamento e incertezza legato alla epidemia da Covid hanno trovato nel canale social Facebook del PTV un efficace interlocutore per il reperimento di informazioni e per richiedere sia supporto che intermediazione con i servizi sanitari. Nel corso del 2022, pur essendo pienamente ripresa l'attività in presenza ed essendo quindi possibile raggiungere la struttura anche di persona, l'utilizzo del canale Facebook per la interazione ha registrato comunque un elevato utilizzo, affermandosi come uno strumento di comunicazione e relazione con gli utenti di rilievo primario. A partire dal 2023, invece, come pocanzi detto, l'utilizzo di Facebook ha conosciuto una brusca diminuzione a causa della progressiva affermazione dell'altro, e in questo momento storico più diffuso, canale social rappresentato dalla pagina Instagram che ha visto un aumento dei contatti ed interazioni da questa generati. Nel corso del 2025 sono state infatti gestite 164 interazioni dirette con i cittadini scaturite dalla pagina Instagram del PTV, a fronte delle 185 del 2023 e 267 del 2024, testimoniando la diffusione e l'utilizzo esponenziale di questo canale social. Complessivamente negli ultimi anni sono stati registrati i seguenti dati:

DATI CANALI SOCIAL					
	2025	2024	2023	2022	2021
GIUDIZI POSITIVI CON COMMENTO	2	1	2	5	15
GIUDIZI POSITIVI SENZA COMMENTO	0	0	0	0	0
GIUDIZIO MEDIO	0	0	0	0	0
GIUDIZI NEGATIVI CON COMMENTO	3	4	5	13	21
GIUDIZI NEGATIVI SENZA COMMENTO	0	0	0	0	0
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE FACEBOOK	68	182	199	601	712
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE INSTAGRAM	164	267	185		

I giudizi più significativi vengono gestiti contattando direttamente l'autore del commento e, qualora si tratti di reclami, invitando lo stesso a mettersi in contatto con l'Urp al fine di ricevere maggiori ragguagli e chiarimenti, inserendo quindi la segnalazione nel percorso strutturato di gestione e registrazione.

In alcuni casi invece si avvia un dialogo con l'utente per fornire informazioni e chiarimenti direttamente via Facebook ed Instagram (68 interazioni dirette con gli utenti tramite Facebook e 164 tramite Instagram per complessive 232 interazioni dirette con gli utenti tramite i canali social, a fronte, come detto, delle 449 del 2024 e 384 del 2023).

Nel corso del 2025 risultano diminuite le interazioni attraverso l'utilizzo dei social ma continua l'attività di consolidamento e di incremento dell'uso delle pagine Facebook ed Instagram, LinkedIn e Whatsapp del PTV, che sempre più divengono uno strumento di interazione diretta con i cittadini al fine di veicolare informazioni, promuovere iniziative ed eventi e ricevere segnalazioni che vengono gestite, se necessario, con contatto diretto con l'utente che effettua la segnalazione.

Parallelamente, come detto, per garantire una puntuale comunicazione con i cittadini, sono anche stati anche gestiti e continuamente aggiornati gli altri canali social e di comunicazione istituzionale, come Telegram, YouTube e WhatsApp, oltre, naturalmente, al sito internet aziendale.

MODALITA' DI CONTATTO

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2025 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, mostrando come in generale prevalga l'utilizzo della modalità telefonica, per email e di persona. Rimane residuale l'utilizzo del fax e della lettera mentre diventa sempre più frequente l'uso della PEC.

MODALITÀ DI INOLTRO ANNI 2022 – 2023 – 2024 - 2025

	TOTALE ANNO 2025	TOTALE ANNO 2024	TOTALE ANNO 2023	TOTALE ANNO 2022
Telefono	1108 (44%)	880 (36%)	829 (48%)	717 (45%)
E-mail	1102 (44%)	1126 (46%)	497 (27%)	462(29%) dato per il 2022 comprensivo di PEC
Lettera	29 (1%)	16 (0,6%)	29 (2%)	28 (1,7%)
Fax	0	4 (0,1%)	9 (0,5%)	18 (1%)
Di persona	176 (7%)	351 (14%)	300 (17%)	356 (22,5%)
PEC	89 (3,5%)	85 (3,4%)	67 (4%)	N. D.

Complessivamente nel 2025 emerge, oltre al contatto di persona, una stima complessiva di circa 15.100 mail ricevute e gestite dagli indirizzi relazioni.pubblico@ptvonline.it e info@ptvonline.it (nel 2024 circa 10.000 e nel 2023 circa 13.000) e di circa 20.100 telefonate (28.000 nel 2024 e 20.330 circa ricevute nel 2023).

DATI DI ATTIVITA' UOSD ACCOGLIENZA TUTELA E PARTECIPAZIONE

Le segnalazioni vengono gestite dal personale preposto tenendo anche presente l'obiettivo di garantire al cittadino una risoluzione o comunque una risposta nel tempo più breve possibile.

I dati di attività inerenti la gestione delle segnalazioni da parte del personale di front office della UOSD ATP confermano l'impegno profuso in questa direzione. Infatti, la media del tempo di chiusura delle segnalazioni si attesta nel 2025 a 5 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è dell'84%. Inoltre, il 97% delle segnalazioni risultano risolte entro 30 giorni.

Le attività del personale vengono svolte con attenzione e buon senso e sono sempre orientate ad accogliere e facilitare le difficoltà esposte dal cittadino nella consapevolezza che colui che reclama non sempre ha ragione ma manifesta una fragilità, spesso legata ad una comunicazione mal compresa, che va ascoltata

attivamente e gestita. Non si riportano numerosi casi di aggressività nei confronti del personale di front office dell'Urp grazie anche all'esperienza e professionalità degli operatori che gestiscono con equilibrio e competenza anche situazioni complesse e di forte impatto emotivo.

Dati di attività UOSD ATP-URP 2025

OBIETTIVO	INDICATORE DI PROCESSO	VALORE TRAGUARDO	DATO NEL PERIODO
GARANTIRE UN RAPIDO TRATTAMENTO DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON "PRIMO PASSO" ENTRO 7 GIORNI DALLA DATA PRIMO CONTATTO	>90%	98,7%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	$\sum$ (DATA CHIUSURA SEGNALAZIONE - DATA APERTURA) / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI	20 GG	5 GG
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA $\leq$ A 7 GG / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI* 100	>25%	84%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA $\leq$ A 30 GG / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI* 100	>75%	97%

Redatto a cura

Dr.ssa Maria Rosa Loria e staff

UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione