FONDAZIONE PTV
POLICLINICO TOR VERGATA

Report segnalazioni 2023

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.

Nell'anno 2023 sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

2023 – segnalazioni ricevute

	Assistenza	Encomio	Reclamo	Suggerimento	Totale segnalazioni
PRIMO TRIMESTRE	65	17	311	0	393
SECONDO TRIMESTRE	30	21	402	0	453
TERZO TRIMESTRE	24	3	400	0	427
QUARTO TRIMESTRE	81	14	367	0	463
TOTALE ANNO 2023	**200**	**55**	**1480**	**0**	**1735**

- **1480 reclami**
- **200 richieste di assistenza**
- **55 encomi**
- **0 suggerimenti**

per un totale di 1735 segnalazioni a fronte delle 1589 dell'anno precedente

Raffronto dati 2023/2022

	Anno 2023	Anno 2022	Variazione
Reclami	1.480	1.207	22,6%
Richieste di Assistenza	200	315	-36,5%
Encomi	55	64	-14,1%
Suggerimenti		3	-100,0%
Totale	1.735	1.589	9,2%

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it

Rispetto al 2022 si nota un incremento complessivo del numero di segnalazioni ricevute (1735 nel 2023 rispetto alle 1589 nel 2022), soprattutto per quanto riguarda i reclami (1480 nel 2023 rispetto ai 1207 nel 2022), mentre si nota una diminuzione delle richieste di assistenza (200 nel 2023 a fronte delle 315 nel 2022). Gli encomi subiscono un lieve decremento (55 nel 2023 rispetto ai 64 nel 2022). Non si ricevono suggerimenti.
L'andamento del numero di segnalazioni ricevute rispecchia quanto registrato nel 2022 rispetto ai dati del 2021 che mostravano un aumento complessivo delle segnalazioni (1589 nel 2022 rispetto alle 1340 del 2021) anche in questo caso soltanto nei reclami (1207 nel 2022 rispetto agli 854 nel 2021), a fronte di una diminuzione delle richieste di assistenza (315 nel 2022 rispetto alle 427 nel 2021) e, di converso, un aumento degli encomi (64 nel 2022 rispetto ai 58 nel 2021) che tornano, quindi, nel 2023 pressochè in linea con il dato del 2021.

Raffronto dati 2022/2021

	Anno 2022	Anno 2021	Variazione
Reclami	1.207	854	41,3%
Richieste di Assistenza	315	427	-26,2%
Encomi	64	58	10,3%
Suggerimenti	3	1	200,0%
Totale	1.589	1.340	18,6%

RECLAMI

Per quanto riguarda la categorizzazione dei motivi del reclamo, rispetto al 2022 e 2021 il raffronto si presenta secondo quanto riportato nelle seguenti tabelle:

	Anno 2023	Anno 2022	Variazione
cartelle cliniche	1.096	765	43,3%
referti	68	46	47,8%
prenotazione	62	41	51,2%
carenza assistenziale	62	43	44,2%
liste d'attesa	42	59	-28,8%
comunicazione	40	94	-57,4%
attese	37	34	8,8%
comportamenti	28	61	-54,1%
smarrimenti	23	18	27,8%

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it

	Anno 2022	Anno 2021	Variazione
cartelle cliniche	765	403	89,8%
referti	46	62	-25,8%
prenotazione	41	36	13,9%
liste d'attesa	59	34	73,5%
comportamenti	61	89	-31,5%
comunicazione	94	100	-6,0%
carenza assistenziale	43	26	65,4%
attese	34	32	6,3%

Risulta evidente come il settore di gran lunga maggiormente critico, come negli scorsi anni, permanga quello relativo alla consegna delle **cartelle cliniche.** E' necessario segnalare che fino al 2021 si è registrato un trend del tutto positivo in relazione alla risoluzione di tale criticità. In materia di cartelle cliniche sono stati infatti registrati nel corso degli ultimi anni 850 reclami (pari al 64,3% delle segnalazioni) nel 2018, 580 (pari al 49,1% delle segnalazioni) nel 2019, 129 (pari al 26,2% delle segnalazioni) nel 2020 e 403 (pari al 48,4% delle segnalazioni) nel 2021. L'aumento esponenziale registrato nel 2022 (765 reclami in materia di cartelle cliniche), con un numero di reclami su tale materia che riporta a dati pre-pandemici è stato confermato e addirittura ampiamente superato nel 2023 (1096 reclami sulle cartelle cliniche) rappresentando una criticità che purtroppo non solo non accenna a dare evidenza di risoluzione ma addirittura denuncia un peggioramento della gestione del processo nella sua interezza.
Le criticità permangono sia a livello di Unità Operative di degenza (che continuano a chiudere le cartelle con ritardo o con permanenti anomalie riconducibili ad esempio ad errori di anagrafica o incompletezza della documentazione), che a livello di Ufficio deputato alla lavorazione. Nel 2023 si sono aggiunte ulteriori e persistenti difficoltà di natura tecnica legate alla mancata generazione e conseguente comunicazione dei codici che consentono agli utenti lo scarico online della documentazione sanitaria, diffusamente e continuamente segnalate dai cittadini. Tale criticità si è rilevato essere legata alla mancata attivazione del contratto con l'operatore telefonico che gestisce il servizio per il PTV e ha richiesto un paio di mesi per essere definitivamente risolta, contribuendo ad essere, con il conseguente disservizio, una delle cause del notevole aumento dei reclami in questo ambito. In ogni caso il numero sempre estremamente elevato di reclami in materia di cartelle cliniche richiede vieppiù che vengano con urgenza individuate ed attuate strategie di miglioramento delle attività connesse alla chiusura, elaborazione e rilascio della documentazione clinica.

Altro aspetto che presenta percentualmente un notevole aumento rispetto al 2022 è quello relativo alle **prenotazioni**. Si registrano infatti 62 reclami nel 2023 in

materia di prenotazioni, a fronte dei 41 nel 2022 e 36 nel 2021. Nello specifico, i reclami in questo settore riguardano in primo luogo 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. Vengono inoltre presentati reclami per la prenotazione di prestazioni che presentano lunghe liste di attesa e per le quali talvolta l'accesso risulta particolarmente difficoltoso. Nel merito, nel 2023 si segnala una particolare difficoltà per l'accesso alla prenotazione delle PET, a causa della rottura di un macchinario di cui era stata già prevista la sostituzione, e la successiva sostituzione anche del secondo macchinario PET, che hanno comportato l'allungamento dei tempi di attesa e problematiche relative alla riprogrammazione degli appuntamenti già prenotati con le evidenti difficoltà e disagi per i pazienti, aggravati dalla considerazione della delicatezza e importanza diagnostica dell'esame in questione.

Altro settore critico in cui si registra un notevole aumento rispetto all'anno precedente è quello relativo ai **referti**. In questo ambito le aree problematiche sono principalmente due. Da una parte si segnalano difficoltà tecniche legate alla fruibilità dei referti online, in merito alle quali sono sempre stati effettuati tempestivi interventi volti alla risoluzione delle stesse, e dall'altra si segnalano ritardi, soprattutto in alcuni settori come l'Anatomia Patologica, per problematiche interne all'Unità Operativa che hanno comportato attese molto più lunghe del previsto per il ritiro del referto, con i conseguenti disagi per gli utenti ancora più amplificati in considerazione della crucialità di questo tipo di esami.

E' aumentato inoltre il numero di segnalazioni in materia di **carenza assistenziale**. Si registrano infatti 62 reclami nel 2023 in materia di carenza assistenziale, a fronte dei 43 nel 2022 e 26 nel 2021.
Questo tipo di segnalazioni è riconducibile alla situazione di forte sovraffollamento e sovraccarico di attività in capo al personale sanitario riscontrabile in molte aree sia di degenza che, soprattutto, come ampiamente noto, dell'Emergenza.
La mancanza di posti letto e la situazione di pressochè costante inadeguatezza logistica, l'impossibilità per i familiari di accedere alle aree di ricovero se non in ristrette fasce orarie, le lunghe attese, le difficoltà spesso segnalate di comunicazione con il personale curante, completamente assorbito dalle attività assistenziali e, in ultimo, la condizione di forte stress lavorativo ai limiti del burn out degli operatori sanitari, spesso determina nei familiari la sensazione o meglio il timore di una non adeguata assistenza sanitaria garantita ai propri cari ricoverati, senza avere l'opportunità, per mancanza di tempo e di una conseguente relazione adeguata con il personale, di essere sufficientemente rassicurati.

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it

Si nota un miglioramento, nel 2023, relativamente ai reclami ricevuti in materia di **liste di attesa** (59 reclami ricevuti nel 2022 a fronte dei 42 ricevuti nel 2023). Tale dato è indubbiamente da mettere in relazione all'importante lavoro di sistematizzazione e scrematura che è stato condotto durante il 2023 sulle liste di attesa per intervento chirurgico, portando alla informatizzazione delle stesse al fine di garantire a cittadini ed operatori una gestione più trasparente ed efficace del processo.

Si nota anche un'importante diminuzione dei reclami in materia di **comunicazione** che, rispetto al 2022, risultano più che dimezzati (94 reclami ricevuti nel 2022 a fronte dei 40 ricevuti nel 2023). In questo contesto sicuramente sono da considerare i miglioramenti introdotti nel 2023 dal "Progetto Facilitazione della comunicazione familiari PS –OBI", grazie all'apertura di uno sportello di accoglienza e orientamento gestito dalla figura dell'infermiere facilitatore della comunicazione che ha 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.
E' da citare anche l'introduzione del Servizio di facilitazione linguistica, mediazione culturale, assistenza amministrativa del Paziente Straniero in ambito sanitario che ha ulteriormente facilitato la comunicazione con un target di utenza particolarmente complesso, garantendo un intervento tempestivo e mirato.
Infine, è opportuno anche ricordare, in materia di implementazione delle opportunità di comunicazione con i cittadini, l'impegno proseguito nel corso del 2023 per l'inserimento continuo delle informazioni all'interno del sito internet aziendale www.ptvonline.it nonchè per garantire il potenziamento dei canali social attraverso l'aggiornamento tempestivo delle pagine FaceBook, Instagram, LinkedIn, Telegram YouTube e il canale WhatsApp.
Si tratta di innovazioni che, sebbene non abbiano del tutto risolto le problematiche inerenti la comunicazione, hanno senz'altro determinato una facilitazione nelle relazioni che ha favorito la diminuzione dei reclami in questo settore.

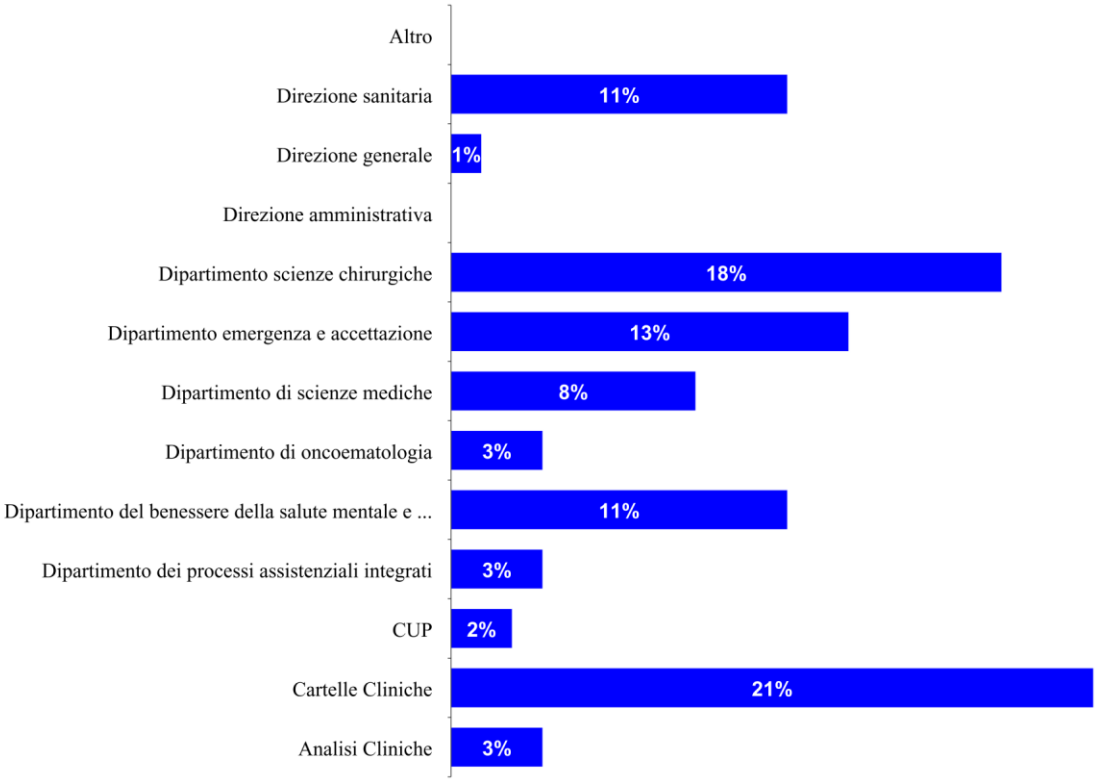
Altro dato significativo è da rinvenire nella importante diminuzione dei reclami in materia di **comportamenti**. Ad avere inciso sulla positiva percezione da parte dei cittadini relativa ai comportamenti adottati dagli operatori del Policlinico nella relazione con gli stessi è da riconoscere probabilmente nel miglioramento di alcuni processi che indirettamente ha determinato un effetto positivo anche nelle dinamiche paziente-operatore. Nel corso del 2023, infatti, il Policlinico ha attivato una serie di progetti volti ad agevolare l'accesso alle cure per i pazienti fragili o in situazioni di cronicità. Si possono citare ad esempio, l'adesione del PTV alla rete regionale del Lazio del Progetto TOBIA - DAMA che si propone di garantire la presa in carico delle persone con disabilità intellettiva o relazionale (già in cura per

la loro patologia specifica presso i centri specializzati) attraverso l'organizzazione di appropriati percorsi di prevenzione o percorsi diagnostico/terapeutici, avvalendosi del lavoro di squadra di diverse specialità e figure professionali. Obiettivo principale del progetto è quello di assicurare, secondo un criterio di equità, a tutti i cittadini con disabilità complessa e/o cognitivo relazionale, un percorso dedicato, grazie ad un team operativo e multidisciplinare di professionisti sanitari che prende in carico la persona definendo il percorso clinico–assistenziale agevolato.
Nel 2023 sono state inoltre potenziate e perfezionate al PTV le attività dell'Ambulatorio per le Cronicità che garantisce una presa in carico globale al paziente cronico, offrendo un percorso di continuità assistenziale che prevede la presenza dell'Infermiere della Cronicità che si occupa, in collaborazione con il Medico specialista, dei bisogni di salute offrendo e garantendo uno standard diagnostico - terapeutico ed educativo ottimale secondo quanto definito dalle Linee Guida Internazionali. Il modello organizzativo adottato dal PTV si fonda su una forte e solida collaborazione con la rete territoriale e rappresenta un punto di riferimento di eccellenza per le cure specialistiche dell'Ospedale in sinergia con quelli che saranno gli Ospedali di Comunità e le Centrali Operative Territoriali.
Infine, è opportuno ricordare che è proseguita nel corso del 2023 l'implementazione dei PDTA (Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali) che hanno contribuito a personalizzare ed affinare l'offerta assistenziale rivolta ai pazienti del Policlinico, migliorando la presa in carico ed i percorsi diagnostico-terapeutici di specifiche categorie di utenti che hanno potuto così avvalersi di un importante miglioramento dei servizi clinici a loro riservati in termini di appropriatezza, flessibilità ed efficacia.

Rispetto alla distribuzione dei reclami per macro aree nel corso del 2023 si evidenzia la seguente situazione:

Anno 2023:
Ufficio Cartelle Cliniche 21%
Chirurgia 18%
DEA 13%
Dipartimento Benessere 11%
Direzione Sanitaria 11%
Medicina 8%
Analisi Cliniche 3%
Oncoematologia 3%

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it



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

Va specificato che il numero di reclami attribuito all'Ufficio Cartelle Cliniche 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.

In generale, come detto, le maggiori criticità lamentate dai cittadini e che perlopiù continuano ad essere ricorrenti nel corso degli ultimi anni fanno riferimento innanzitutto alla questione sempre critica legata al rilascio delle cartelle cliniche che, per motivi diversi e concorrenti spesso presentano ritardi a vari livelli di responsabilità nella lavorazione e per la cui risoluzione sono stati adottate nel

tempo una serie di azioni di correttive al processo che ne hanno favorito un parziale miglioramento ma non la definitiva risoluzione del problema che anzi nel corso del 2023 ha visto un rilevante peggioramento legato, come meglio sopra specificato, soprattutto alla mancata comunicazione dei codici per lo scarico della documentazione online.

Altro settore che permane fortemente critico è quello legato all'organizzazione del Pronto Soccorso, che vede alcuni aspetti largamente deficitari e ripetutamente lamentati dai cittadini: lunghe attese, sovraffollamento, difficoltà (seppure migliorate) a comunicare con il personale curante, ripetuti episodi di smarrimento di effetti personali preziosi e non preziosi a causa, talvolta, di una non corretta gestione degli stessi e una generale percezione di carenza assistenziale e "abbandono a sé stesso" del paziente. E' stata avviata una progressiva riorganizzazione delle attività legate all'Emergenza che hanno riguardato sia l'aspetto strutturale che la riorganizzazione di singole attività e procedure, comprese, come detto, quelle legate alla comunicazione, consentendo di migliorare almeno in parte le criticità rilevate.

Si può citare infine l'altra grande criticità legata alla questione delle prenotazioni per i lunghi tempi di attesa che caratterizzano alcune prestazioni e su cui da tempo si sta agendo con interventi correttivi ad hoc posti in essere sia a livello regionale che aziendale.

RICHIESTE DI ASSISTENZA

Come detto le richieste di assistenza hanno registrato nel 2023 una ulteriore diminuzione rispetto al 2022 e peraltro già registrata nel 2022 rispetto ai dati registrati nel 2021.
Tale dato può essere messo in relazione all'aumento del numero generale delle segnalazioni ricevute ed in particolare dei reclami che hanno determinato negli operatori la necessità di una maggiore attività legata alla gestione e conseguente registrazione che può aver compromesso la registrazione delle segnalazioni considerate meno significative e rilevanti, cioè le richieste di assistenza. Questa lettura è ulteriormente avvalorata dalla considerazione che circa a metà 2023 una risorsa dell'URP è stata destinata ad altra struttura interna e l'Ufficio è rimasto temporaneamente sguarnito di un operatore.
E' pertanto necessario considerare che le richieste di assistenza siano state nel 2023 sicuramente molto più numerose rispetto a quanto registrato, stante, come detto,

l'intensa attività che è stata svolta dal personale, che non ha consentito la puntuale registrazione di tutto quanto effettivamente gestito.
Ad esempio, il semplice fornire ad un utente un'informazione o la consegna di un referto di Medicina di Laboratorio che il paziente non è riuscito a reperire sono attività pratiche che richiedono tempi di lavorazione molto rapidi e che spesso non vengono registrate. E' opportuno tuttavia segnalare che l'introduzione e la gestione dei molteplici canali di comunicazione, come poc'anzi detto, ha senz'altro determinato una minore necessità per gli utenti di ricorrere all'URP per il reperimento delle informazioni di proprio interesse.
E' da segnalare come ad esempio le richieste di accesso al parcheggio riservato ai pazienti ematologici e oncologici siano state molto più numerose di quelle registrate. Stesso discorso vale anche per le richieste di "agevolazione percorsi amministrativi", spesso legate a richieste di sollecito di cartelle cliniche, che sono state nel 2023 senz'altro più numerose delle 10 registrate.

RAFFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2023 - 2022

	Anno 2023	Anno 2022	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	10	37	-73,0%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	15	36	-58,3%
ritiro documentazione sanitaria in orari diversi da quelli previsti	1	4	-75,0%
richiesta permessi straordinari parcheggi	146	170	-14,1%
richiesta di informazioni	11	39	-71,8%
richiesta spedizione documentazione sanitaria	7	10	-0,3

ENCOMI

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2023 si evince che il numero di **encomi** ricevuti subisce un lieve aumento rispetto al 2022, passando dai 64 del 2022 ai 55 del 2023, avvicinandosi al dato registrato nel 2021 (58 encomi). Al di là del dato non molto significativo registrato in costanza di pandemia da Covid 19, si può dire che il dato relativo agli encomi abbia registrato negli anni oscillazioni non molto rilevanti.
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 (6), dell'Oncologia (4) della Ginecologia (4), della Radioterapia (4) e della Chirurgia di Urgenza (4).
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.
I dati relativi agli encomi trovano armoniosa corrispondenza e conferma nell'analisi dei dati provenienti dai questionari di soddisfazione somministrati ai cittadini – utenti.

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 2023, hanno raccolto, tramite Facebook, complessivamente 2 giudizi positivi (a fronte dei 17 nel 2020, 15 nel 2021 e 5 nel 2022), con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei 5 giudizi negativi ricevuti (10 nel 2020, 21 nel 2021 e 13 nel 2022) tutti con indicazione del motivo del mancato gradimento.
Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2023 199 **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 e 601 nel 2022), 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. Nel corso del 2023, invece, come pocanzi detto, l'utilizzo di Facebook ha conosciuto una brusca diminuzione sostanzialmente a causa di due fattori concomitanti.
Da una parte la 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 2023 sono state infatti gestite 185 interazioni dirette con i cittadini scaturite dalla pagina Instagram del PTV. Dall'altra la piena ripresa delle attività ha determinato nei cittadini una minore necessità di ricorrere alla interazione via social, essendo pienamente possibile l'accesso diretto alle strutture.
Complessivamente nel 2023 sono stati registrati i seguenti dati:

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it

DATI CANALI SOCIAL			
	2023	**2022**	**2021**
GIUDIZI POSITIVI CON COMMENTO	2	5	15
GIUDIZI POSITIVI SENZA COMMENTO	0	0	0
GIUDIZIO MEDIO	0	0	0
GIUDIZI NEGATIVI CON COMMENTO	5	13	21
GIUDIZI NEGATIVI SENZA COMMENTO	0	0	0
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE FACEBOOK	199	601	712
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE INSTAGRAM	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 (199 interazioni dirette con gli utenti tramite Facebook e 185 tramite Instagram per un complessivo 384 interazioni dirette, a fronte, come detto, delle 601 del 2022).

Nel corso del 2023 è dunque proseguita l'attività di consolidamento e di incremento dell'uso delle pagine Facebook ed Instagram 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 2023 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.

2022/2023 - Modalità di inoltro

	TOTALE ANNO 2023	TOTALE ANNO 2022
Telefono	829 (48%)	717 (45%)
E-mail	497 (27%)	462(29%) dato per il 2022 comprensivo di PEC
Lettera	29 (2%)	28 (1,7%)
Fax	9 (0,5%)	18 (1%)
Di persona	300 (17%)	356 (22,5%)
PEC	67 (4%)	N. D.

Complessivamente nel 2023 emerge, oltre al contatto di persona, una stima di circa 13.000 e-mail (nel 2022 circa 10.000) e di circa 20.330 telefonate gestite, in linea con i dati registrati nel 2022.

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 della UOSD ATP preposto confermano l'impegno profuso in questa direzione. Infatti, la media del tempo di chiusura delle segnalazioni si attesta nel 2023 a 6 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è del 74%. Inoltre, il 97% delle segnalazioni risultano risolte entro 30 giorni.

Fondazione Policlinico Tor Vergata
Viale Oxford, 81- 00133 Roma | tel. 06.2090.1
www.ptvonline.it | info@ptvonline.it

Dati di attività UOSD ATP-URP 2023

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%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	∑ (DATA CHIUSURA SEGNALAZIONE – DATA APERTURA) / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI	20 GG	6 GG
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA <= A 7 GG / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI* 100	>25%	74%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA <= 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