

Report segnalazioni 2024

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 2024 sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

2024 – segnalazioni ricevute

	Assistenza	Encomio	Reclamo	Suggerimento	Totale segnalazioni
PRIMO TRIMESTRE	223	15	611	0	849
SECONDO TRIMESTRE	80	20	391	0	492
TERZO TRIMESTRE	163	27	484	0	674
QUARTO TRIMESTRE	46	14	387	0	447
TOTALE ANNO 2024	512	76	1873	0	2.462

- **1.873 reclami**
- **512 richieste di assistenza**
- **76 encomi**
- **0 suggerimenti**

per un totale di 2.462 segnalazioni a fronte delle 1735 dell'anno precedente

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%

Rispetto al 2023 si nota un notevole incremento complessivo del numero di segnalazioni ricevute (2461 nel 2024 rispetto alle 1735 nel 2023), sia per quanto riguarda i reclami (1873 nel 2024 rispetto ai 1480 nel 2023), che per quanto riguarda le richieste di assistenza (512 nel 2024 a fronte delle 200 nel 2023). Anche gli encomi subiscono un apprezzabile aumento (76 nel 2024 rispetto ai 55 nel 2023). Nel 2024 non si ricevono suggerimenti.

L'andamento del numero di segnalazioni ricevute rispecchia quanto registrato nel 2023 rispetto ai dati del 2022, che mostravano un aumento complessivo delle segnalazioni (1735 nel 2023 rispetto alle 1589 del 2022), soprattutto per quanto riguarda i reclami (1480 nel 2023 rispetto ai 1207 nel 2022), mentre si notava una diminuzione delle richieste di assistenza (200 nel 2023 a fronte delle 315 nel 2022). Gli encomi subivano un lieve decremento (55 nel 2023 rispetto ai 64 nel 2022). Anche nel 2023 non si ricevevano suggerimenti.

Raffronto dati 2023/2022

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

RECLAMI

Per quanto riguarda la categorizzazione dei motivi del reclamo, rispetto al 2023 e 2022 il raffronto si presenta secondo quanto riportato nelle seguenti tabelle:

	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%

	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%

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, in concomitanza con la riduzione delle attività sanitarie in costanza di pandemia da Covid 19 si fosse registrato un importante miglioramento del numero di reclami in materia di cartelle cliniche, con 129 reclami (pari al 26,2% del totale) nel 2020 e 403 (pari al 48,4% del totale) nel 2021. Nel 2022, con la piena ripresa delle attività sanitarie, si è invece registrato un aumento esponenziale (765 reclami in materia di cartelle cliniche), con un numero di reclami su tale materia che aveva riportato a dati pre-pandemici e che è stato confermato ed addirittura ampiamente superato nel 2023 (1096 reclami sulle cartelle cliniche). Il dato del 2023 viene sostanzialmente confermato nel 2024, essendo stati registrati 1010 reclami in materia di cartelle cliniche.

Preme tuttavia sottolineare come nel corso del 2024 il dato relativo ai reclami sulle cartelle cliniche abbia comunque visto un progressivo miglioramento.

Si registrano infatti i seguenti dati nei quattro trimestri del 2024:

2024	NUMERO RECLAMI RICEVUTI SU CARTELLE CLINICHE	PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RECLAMI RICEVUTI
PRIMO TRIMESTRE	444	71%
SECONDO TRIMESTRE	204	51%
TERZO TRIMESTRE	172	35%
QUARTO TRIMESTRE	190	43%

Risulta del tutto evidente come il numero di reclami in materia di cartella clinica vada nel corso del 2024 progressivamente diminuendo, dimostrando un importante miglioramento della criticità da sempre maggiormente segnalata dai cittadini.

Tale miglioramento è dovuto ad una concomitanza di fattori.

Innanzitutto risultano in buona parte risolte le difficoltà, rilevate in precedenza, nello scaricare online la cartella clinica causate dalla mancata ricezione da parte

degli utenti del terzo codice. Il numero di segnalazioni relative alla difficoltà a scaricare le cartelle risulta infatti in percentuale notevolmente ridimensionato.

E' necessario inoltre 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 soprattutto sottolineato 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, come risulta evidente dalla sopra riportata tabella, proprio a partire dal secondo trimestre dell'anno.

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

CARTELLA CLINICA	1010	53.05
cartella clinica inesatta o incompleta	49	4.85
difficoltà a reperire informazioni sullo stato di lavorazione della cartella clinica	9	0.89
difficoltà a scaricare cartella online	225	22.28
errore prenotazione	4	0.40
lamentele su modalità richiesta cartella clinica	2	0.20
ritardi nella consegna della cartella clinica	721	71.39
altro	0	0.00

Altro aspetto che presenta percentualmente un notevole aumento rispetto al 2023 è quello relativo a **referti e certificazioni**.

Tale aumento fa riferimento principalmente alle 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. 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.

Si riporta la tabella relativa alle tipologie di reclami ricevuti in materia di rilascio di referti e certificazioni, dalla quale si evince che permangono ancora anche reclami riferiti ai ritardi nella refertazione di esami diagnostici, soprattutto della Anatomia Patologica, come pap-test ed esami istologici e di prestazioni di Diagnostica per

Immagini, Medicina di Laboratorio e Neurologia. Nell'ultimo trimestre del 2024 si ricevono anche reclami relativi al mancato rilascio di certificazioni di Medicina dello Sport a causa di problemi per l'imprevista e prolungata assenza del Responsabile dell'Ambulatorio stesso.

REFERTI E CERTIFICAZIONI	369	19.38
difficolta' di ritiro per orari scomodi	8	2.17
difficolta' ritiro referti online	250	67.75
problemi con il rilascio della documentazione ambulatoriale	15	4.07
ritardi nella consegna dei referti	82	22.22
smarrimento referti e/o precedenti esami portati in visione	3	0.81
altro	11	2.98

Si nota anche un notevole aumento dei reclami in materia di **comunicazione** che, dimezzati nel 2023 rispetto a quelli ricevuti nel 2022 (40 reclami ricevuti nel 2023 a fronte dei 94 ricevuti nel 2022), tornano nel 2024 nuovamente ad aumentare (100 reclami ricevuti nel 2024 a fronte dei 40 ricevuti nel 2023).

I reclami fanno riferimento sia alle difficoltà incontrate dai cittadini per mettersi in contatto con taluni specifici Ambulatori (es. Neurologia, Oncologia, Ginecologia) che alla mancata comunicazione della cancellazione di appuntamenti (es. Medicina Sport per le già riferite problematiche dell'Ambulatorio), 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 pertanto non hanno determinato la necessità di azioni correttive specifiche.

E' importante in questo contesto riconsiderare le azioni introdotte già nel 2023 come ad esempio il "Progetto Facilitazione della comunicazione familiari PS -OBI", che ha condotto 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 che, in considerazione delle segnalazioni ricevute, si ritiene necessari di un ulteriore sviluppo e riorganizzazione, come già più volte evidenziato e segnalato.

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.

Infine, è opportuno anche citare, in materia di implementazione delle opportunità di comunicazione con i cittadini, l'impegno proseguito nel corso del 2024 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.

COMUNICAZIONE	100	5.25
comunicazione di informazioni inesatte, incomplete, imprecise	24	24.00
impossibilita'/difficolta' colloqui con i medici	16	16.00
incompletezza / mancato aggiornamento sito	1	1.00
mancanza di chiarezza	0	0.00
mancanza di disponibilita' all'ascolto	4	4.00
mancata comunicazione appuntamento spostato	11	11.00
mancata o erronea somministrazione del consenso informato	0	0.00
mancata presa in carico tramite facebook	0	0.00
mancata risposta alle richieste inviate per email	17	17.00
non disponibilita' alla comunicazione telefonica (numeri staccati, occupati, a cui nessuno risponde)	27	27.00
altro	0	0.00

Nel 2024 si ricevono 95 reclami in materia di **liste di attesa**, a fronte dei 42 del 2023, determinando un evidente peggioramento in questo settore e mostrando un trend contrario a quello registrato nel 2023, quando erano stati ricevuti 42 reclami a fronte dei 59 del 2022.

Come si evince dalla tabella sottostante, i reclami riguardano soprattutto le lunghe attese lamentate per il ricovero ed il successivo intervento chirurgico ed in particolare rivolte verso talune U.O. (ad es. Urologia, Ortopedia, Oculistica) che hanno un numero di pazienti tale che richiederebbe una maggiore disponibilità 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 realtà. I pazienti che sollecitano vengono comunque rivalutati dall'equipes di afferenza per aggiornare o meno l'inserimento nella classe di priorità precedentemente assegnata.

Si ricevono inoltre segnalazioni relative alla difficoltà che incontrano i pazienti nel prenotare prestazioni di controllo nei tempi indicati in alcune discipline.

La criticità delle liste di attesa anche in ambito ambulatoriale è uno degli obiettivi della Regione Lazio che ha messo in campo dei correttivi per meglio gestire e garantire le classi di priorità e quindi valutare attraverso le analisi dei dati dove orientare l'eventuale utilizzo di progetti cosiddetti di "abbattimento". 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.

LISTE DI ATTESA	95	4.99
lunghe liste di attesa per prenotazione visite/esami	18	18.95
lunghe liste di attesa per ricovero	68	71.58
poca trasparenza nella gestione delle liste di attesa per ricovero	9	9.47
altro	0	0.00

Altro aspetto che presenta un aumento rispetto al 2023 è quello relativo al servizio di **prenotazione**. Si registrano infatti 83 reclami, a fronte dei 62 nel 2023 e dei 41 del 2022 in materia di prenotazioni, mostrando un andamento in continuo aumento nel corso degli anni.

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. 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 numero dedicato alla 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.

PRENOTAZIONI	83	4.36
agende chiuse	11	13.25
difficolta' a contattare i servizi telefonici prenotazioni ptv	24	28.92
difficolta' a contattare il cup regionale	2	2.41
errori di prenotazione	21	25.30
lamentele su modalita' prenotazione tramite agende interne o riserva posti per pazienti interni	21	25.30
orari scomodi per prenotazioni di persona	0	0.00
altro	4	4.82

Continua infine ad aumentare il numero di reclami in materia di **carezza assistenziale**. Si registrano infatti 81 reclami nel 2024, a fronte dei 62 nel 2023 e 43 nel 2022.

Questo tipo di segnalazioni è riconducibile alla situazione di forte sovraccollamento e sovraccarico di attività in capo al personale sanitario riscontrabile in molte aree sia di degenza che, soprattutto, come ampiamente noto, dell’Emergenza. E’ da notare infatti che circa un terzo dei reclami riguarda il Pronto Soccorso.

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.

Altri settori critici sono rappresentati dalla Medicina dello Sport nonché da altri specifici Ambulatori dove i pazienti lamentano una sensazione di mancata reale presa in carico (es. Oncologia, Cardiologia, Ortopedia)

CARENZA ASSISTENZIALE	81	4.25
assenza medici in ambulatorio	9	11.11
carezza assistenza infermieristica	9	11.11
carezza assistenza medica	51	62.96
carezza assistenza spirituale	0	0.00
carezza assistenziale psico-sociale	2	2.47
dimissioni premature/inadeguate	2	2.47
mancato rilascio impegnative	8	9.88
altro	0	0.00

Nel corso del 2024, oltre all'avvicendamento del Direttore Generale, con la nomina del Commissario Straordinario a maggio 2024, si sono realizzati alcuni servizi che sono andati nella direzione dell'attenzione alla fragilità ed alla cronicità, due obiettivi da sempre attenzionati dal PTV e presenti nelle politiche regionali.

E' infatti passato a regime il Progetto Tobia, dedicato alla disabilità cognitivo-comportamentale, attiguo all'Ospedale di Comunità, che in fase sperimentale ha avviato la sua attività, anch'esso collegato alla Centrale Operativa Territoriale, ospedaliera interna, con all'interno l'Ambulatorio delle Cronicità, con spazi dedicati per le attività e per l'assistenza ed educazione alle persone fragili e vulnerabili.

Sono state attivate le Unità Operative di Chirurgia Plastica, di Urologia Robotica e la Colorectal Unit e conseguentemente l'offerta assistenziale si è ampliata.

La continua implementazione dei PDTA è un altro tassello rivolto alla corretta e efficace presa in carico del paziente.

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 2023 si evidenzia la seguente situazione:

Anno 2024:

Ufficio Cartelle Cliniche 16%

Chirurgia 17%

DEA 10%

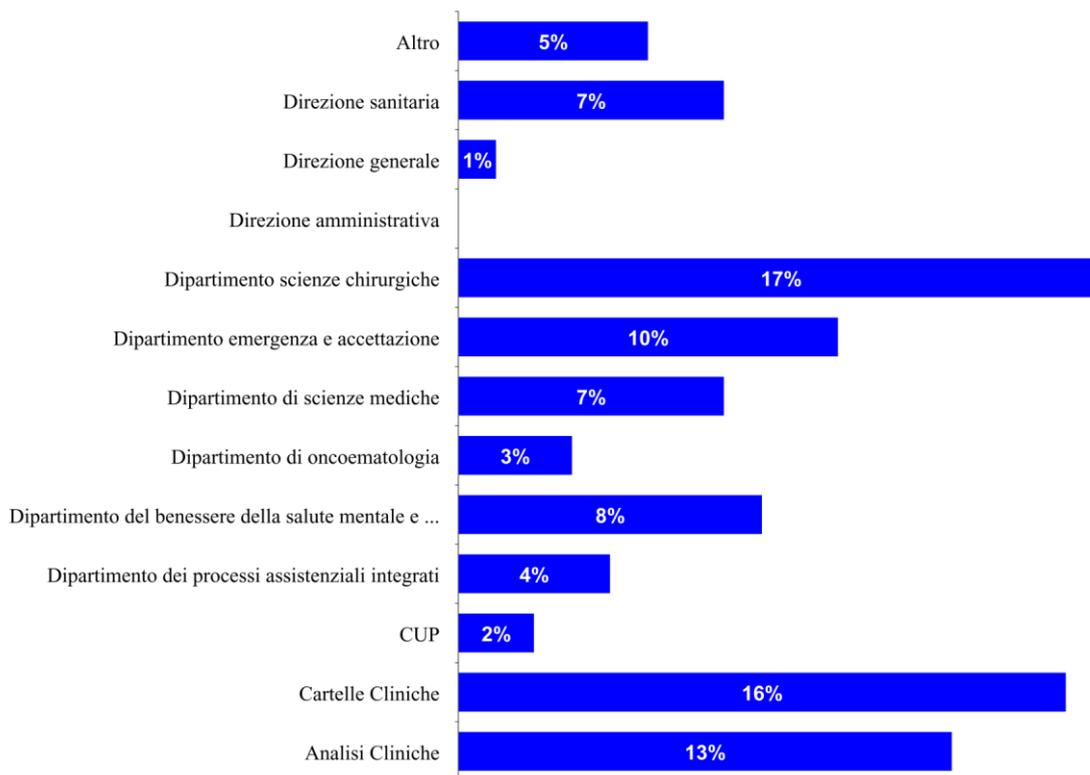
Dipartimento Benessere 8%

Direzione Sanitaria 7%

Medicina 7%

Analisi Cliniche 13%

Oncoematologia 3%



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), 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.

RICHIESTE DI ASSISTENZA

Come detto, nel 2024 sono state registrate 512 richieste di assistenza, riportando un notevole incremento rispetto agli anni precedenti (200 nel 2023 e 315 nel 2022). Pur essendosi registrato un aumento, tuttavia, tale dato deve comunque essere messo in relazione anche all'aumento del numero generale delle segnalazioni ricevute ed in particolare dei reclami che hanno determinato negli operatori sicuramente 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.

E' pertanto necessario considerare che le richieste di assistenza siano state nel 2024 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.

Proprio nella constatazione della difficoltà confermata nel corso degli anni da parte del personale URP di procedere ad una rigorosa e puntuale registrazione delle richieste di assistenza ricevute, è allo studio, per il 2025, la predisposizione di un sistema di registrazione più rapido e snello dedicato alle sole assistenze che consenta di ottenere un numero più attendibile di registrazioni.

Allo stato attuale per il 2024 l'unico dato certo, essendo stato elaborato su un diverso supporto di registrazione, è quello relativo alle 572 richieste da parte di pazienti per l'accesso al parcheggio riservato in Area 13. E' tuttavia da precisare come, nel 2025, l'accesso al predetto parcheggio subirà una radicale riorganizzazione che determinerà il venir meno del ruolo del personale URP nella procedura di autorizzazione.

In generale, l'impegno maggiore in materia di richieste di assistenza nel 2024 è senz'altro stato dato dalle richieste di parcheggio, dalla richiesta invio referti, dalla richiesta di informazioni e dalla richiesta di riprogrammazione di visite ed esami.

Un numero verosimile di assistenze lavorate è tuttavia deducibile dalla considerazione del numero complessivo delle mail e telefonate ricevute dall'Ufficio nel corso dell'anno al quale va sottratto il numero di reclami ed encomi lavorati. Nella fattispecie, nel corso del 2024, come specificato più avanti, si sono

complessivamente ricevute complessivamente circa 38.000 telefonate ed email che, a fronte dei complessivi 1950 reclami ed encomi ricevuti, consentono quindi di risalire ad una stima di circa 36.000 assistenze lavorate.

ENCOMI

Nel 2024 si ricevono 76 **encomi**, con un numero in aumento rispetto all'anno precedente, come risulta evidente dalla tabella sottostante, da cui si evince anche che il dato del 2024 sia il più elevato degli ultimi anni.

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 Chirurgia Mininvasiva (6), della Anatomia Patologica (5), dell'Ambulatorio Infermieristico (4) e della Neurologia (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.

ENCOMI RICEVUTI	
2024	76
2023	55
2022	64
2021	58

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 2024, hanno raccolto, tramite Facebook, complessivamente 1 giudizio positivo (a fronte dei 17 nel 2020, 15 nel 2021 e 5 nel 2022 e 2 nel 2023), con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei 4 giudizi negativi ricevuti (10 nel 2020, 21 nel 2021 e 13 nel 2022 e 5 nel 2023) tutti con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2024 **182 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 e 199 nel 2023), 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 e 2024, 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 2024 sono state infatti gestite 267 interazioni dirette con i cittadini scaturite dalla pagina Instagram del PTV, a fronte delle 185 del 2023, testimoniando la diffusione e l’utilizzo esponenziale di questo canale social. Complessivamente negli ultimi anni sono stati registrati i seguenti dati:

DATI CANALI SOCIAL				
	2024	2023	2022	2021
GIUDIZI POSITIVI CON COMMENTO	1	2	5	15
GIUDIZI POSITIVI SENZA COMMENTO	0	0	0	0
GIUDIZIO MEDIO	0	0	0	0
GIUDIZI NEGATIVI CON COMMENTO	4	5	13	21
GIUDIZI NEGATIVI SENZA COMMENTO	0	0	0	0
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE FACEBOOK	182	199	601	712
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI TRAMITE INSTAGRAM	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 (182 interazioni dirette con gli

utenti tramite Facebook e 267 tramite Instagram per complessive 449 interazioni dirette, a fronte, come detto, delle 384 del 2023).

Nel corso del 2024 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 2024 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.

MODALITÀ DI INOLTRO ANNI 2022 – 2023 - 2024

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

Complessivamente nel 2024 emerge, oltre al contatto di persona, una stima di circa 10.000 e-mail (nel 2023 circa 13.000) e di circa 28.000 telefonate (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 2024 a 4 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è dell'86%. 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 riportiamo 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 2024

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%	99%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	\sum (DATA CHIUSURA SEGNALAZIONE - DATA APERTURA) / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI	20 GG	4 GG
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI	N° DI SEGNALAZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA <= A 7 GG / N° DI SEGNALAZIONI CHIUSE TOTALI* 100	>25%	86%
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