

OSPEDALE S. PIETRO-FBF

Via Cassia 600,

Roma 00189

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO



RELAZIONE 2024

(Gennaio-Novembre)

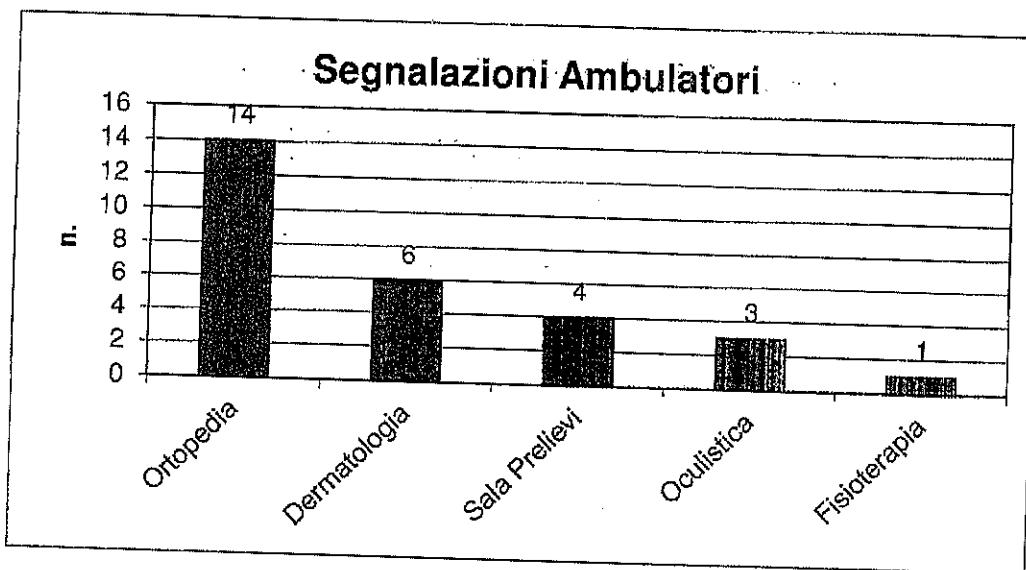
Nel periodo Gennaio - Novembre 2024 sono pervenute a quest'Ufficio n.163 segnalazioni.

Nel 70% dei casi (n.114) l'utente ha inviato una email all'Ufficio URP, nel 20% dei casi (n.33) l'utente si è presentato all'URP e nel 10% dei casi (n.16) è pervenuta una segnalazione telefonica.

Nei casi in cui l'utenza si è recata presso l'URP, l'87% (n.29) ha esposto verbalmente il problema, mentre il 13% (n.4) ha effettuato anche la segnalazione scritta.
Di seguito viene riportata una breve descrizioni delle segnalazioni.

Segnalazione Ambulatori

Ambulatori	n.	%
Ortopedia	14	50
Dermatologia	6	21
Sala Prelievi	4	14
Oculistica	3	11
Fisioterapia	1	4
	28	

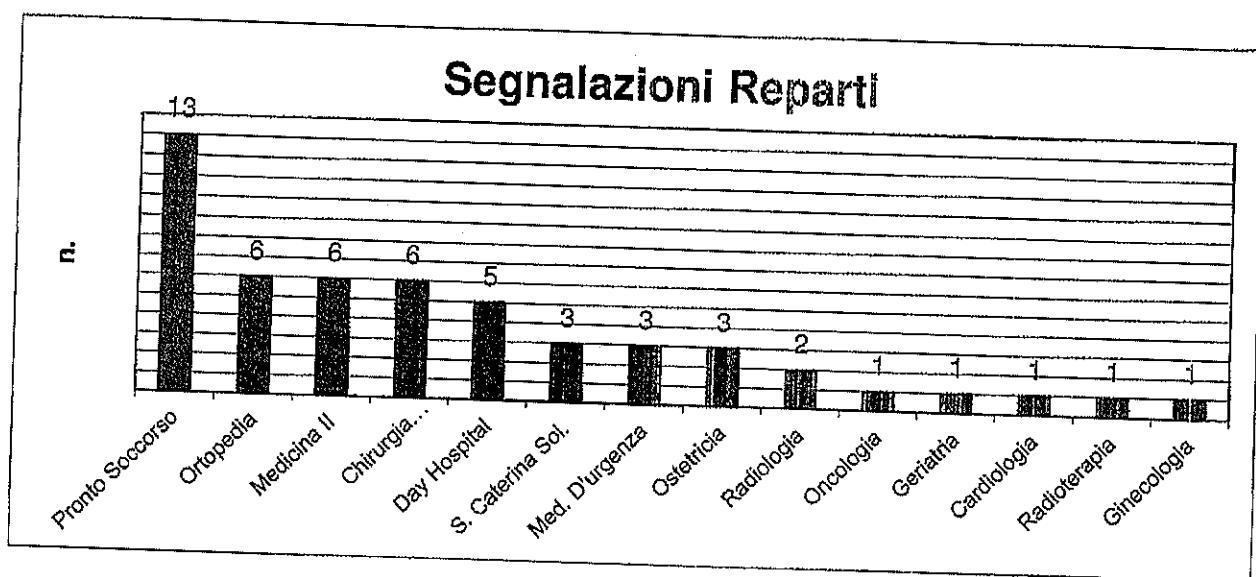


Le segnalazioni provenienti dagli ambulatori sono principalmente dovute ad incomprensioni insorte tra pazienti e personale sanitario, problemi di ritardo dell'effettuazione delle prestazioni, assenza del medico per impossibilità di contattare il paziente preventivamente alla prestazione.
Per quanto attiene alla sala prelievi, si sono riscontrate problematiche inerenti alla impegnative (assenza codice esenzione, ecc.)

L'Ufficio URP di concerto con la segreteria della Direzione Sanitaria hanno risolto tramite la mediazione tra utente e medico e/o personale infermieristico dell'ambulatorio, ad effettuare la prenotazione richiesta o a proporre un'alternativa al disservizio creatosi, come ad esempio il rimborso della prestazione stessa.

Segnalazioni Reparti

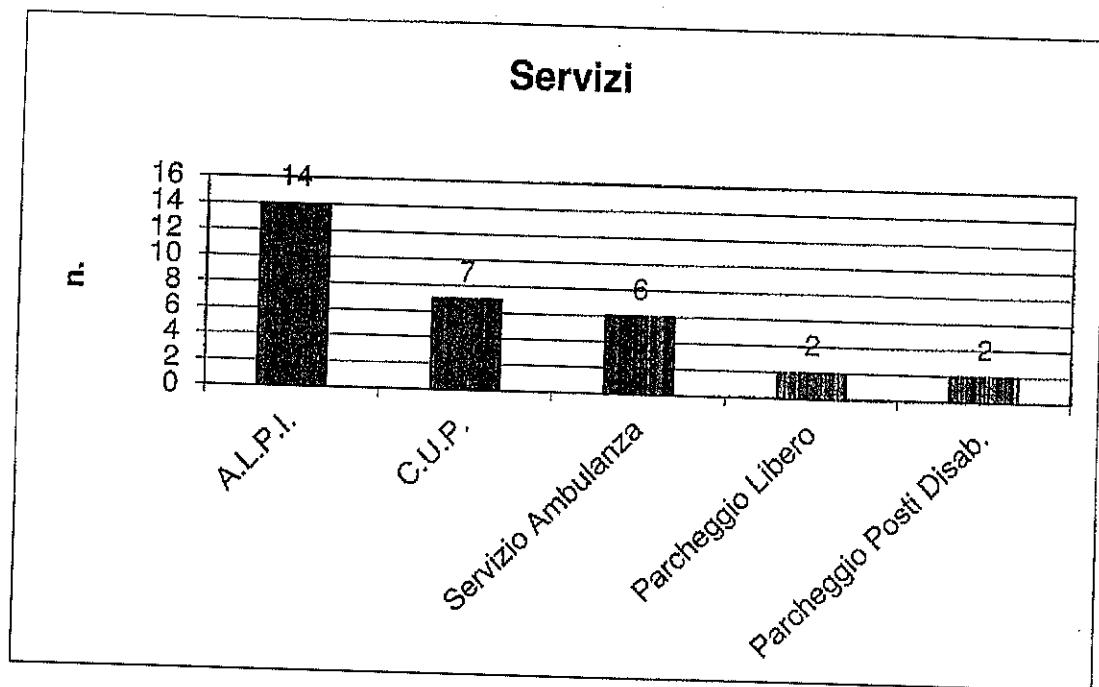
Reparti	n.	%
Pronto Soccorso	13	25
Ortopedia	6	12
Medicina II	6	12
Chirurgia Generale	6	12
Day Hospital	5	10
S. Caterina Sol.	3	6
Med. D'urgenza	3	6
Ostetricia	3	6
Radiologia	2	4
Oncologia	1	2
Geriatria	1	2
Cardiologia	1	2
Radioterapia	1	2
Ginecologia	1	2
	52	



L'Ufficio URP ha sempre interagito coinvolgendo il personale dei reparti sopraccitati direttamente coinvolti, per ristabilire un equilibrio e quindi risolvendo i conflitti insorti sia con il personale infermieristico e medico, in alcuni casi rapportandosi con il Servizio Sociale in presenza di barriere linguistiche, realtà sempre presente nel nostro Ente.

Segnalazioni Servizi

Servizi	n.	%
A.L.P.I.	14	45
C.U.P.	7	23
Servizio Ambulanza	6	19
Parcheggio	2	6
Parcheggio Posti Disab.	2	6



Le problematiche inerenti al CUP sono insorte a causa dell'allineamento dello stesso al RECUP REGIONALE come da normative vigenti.

Gli operatori si sono prodigati nel rendere partecipe l'utenza alla nuova modalità di prenotazione.

Altre segnalazioni sono giunte per l'Ufficio A.L.P.I. a causa della sempre più crescente sottoscrizione di assicurazioni private da parte dei pazienti (ricoveri per parti ed interventi chirurgici, visite intramoenia ecc.) rendendo così necessaria l'implementazione del personale dedicato a seguire scrupolosamente tutte le richieste raddoppiate o addirittura triplicate dopo la pandemia SARS-Covid19.

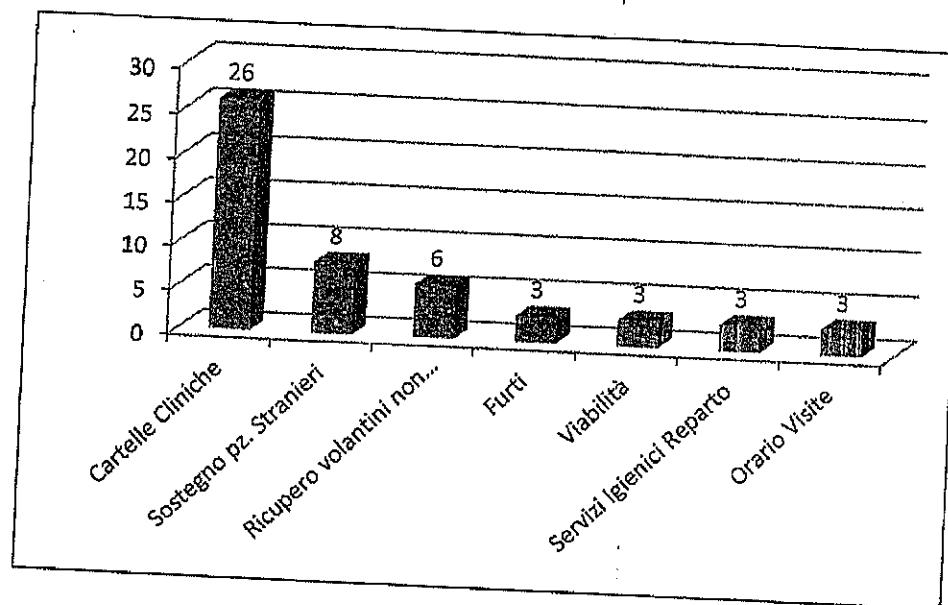
E' stato effettuato un maggior controllo della sosta per i posti riservati ai disabili, rendendo meno difficoltoso all'utenza provvista di contrassegno di usufruire degli stessi.

Le segnalazioni nei confronti del servizio "Heart Life-Croce Amica" riguardava il fatto dei ritardi causati dal blocco delle stesse presso gli altri nosocomi oltre che presso il ns. Ospedale a causa del

sovraffollamento nei Pronto Soccorsi, così come riportato dal report della Regione Lazio che puntualmente segnala le ambulanze bloccate per oltre mezz'ora presso i suddetti.

Miscellanea

Miscellanea	n.	%
Cartelle Cliniche	26	50
Sostegno pz. Stranieri	8	15
Ricupero volantini non autorizzati	6	12
Furti	3	6
Viabilità	3	6
Servizi Igienici Reparto	3	6
Orario Visite	3	6
	52	



Le seguenti segnalazioni in merito alle cartelle cliniche/documentazione Pronto Soccorso riguardano le seguenti richieste: errata registrazione anagrafica all'accesso in P.S., segnalazione tardiva di infortuni "in itinere" con conseguente acquisizione degli originali ed eventuali modifiche, se possibile delle stesse; richiesta sempre più crescente di cartelle cliniche con spedizione (indirizzi errati nella compilazione dei moduli, reclami per ritardi o ricevimenti mai avvenuti a causa della compiuta giacenza delle stesse presso gli uffici postali); smarrimento di oggetti personali dei pazienti (protesi mobili, oggetti di valore) presso il Pronto Soccorso e nei reparti, malgrado le Caposale seguano l'iter di raccolta degli oggetti per ogni paziente in ingresso; sempre più costante la presenza di pazienti di altre etnie non collaboranti poiché non in grado di comprendere la lingua italiana; problemi per auto in sosta vietata le quali intralciano la normale viabilità dei mezzi di soccorso; segnalazioni in merito al malfunzionamento dei servizi igienici presso i reparti; continuo volantinaggio non autorizzato di altre ditte di ambulanze, malgrado già segnalate con lettere di diffida.

In tutti i suddetti casi l'Ufficio URP è prontamente intervenuto, viste le innumerevoli e diverse problematiche accorse, per ovviare alla risoluzione delle stesse, interloquendo sia di persona che tramite email per tutte le situazioni sopra elencate.

Si fa presente in un mese il suddetto Ufficio riceve un numero notevole di segnalazioni al mese, dai contenuti più disparati, come conoscere le posizioni dei pazienti nelle liste d'attesa per i day hospital

in attesa di intervento, informazioni in merito alla richiesta e spedizione di cartelle cliniche, reclami in merito alla modalità delle visite ambulatoriali e presso i reparti di degenza, acquisizione di denunce tramite PEC da parte della Direzione Affari Generali per condurre un'attenta esamina delle stesse, ricevimento di reclami tramite email o brevi manu, attivando quindi un meccanismo di tracciabilità dell'iter dello stesso richiedendo relazioni dettagliate ai professionisti coinvolti (medici, personale infermieristico, caposale ecc.).

Responsabile Ufficio URP
Dott. Mattia De Maria

