



**OSPEDALE SAN PIETRO
FATEBENEFRAELLI
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Via Cassia, 600
00189 ROMA**

RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2025

Nell'anno 2025 il lavoro condotto a termine dall'Ufficio URP, si è attuato in presenza nel 30% dei casi (n. 30) e il restante 70% (n. 70) ha ricevuto le segnalazioni a mezzo email e/o PEC.

E' importante sottolineare il confronto con la segreteria della Direzione Sanitaria per affrontare le diverse realtà quotidiane, sia telefonicamente che di presenza, rispondendo circa a 210 richieste di intervento.

Inoltre si fa presente di aver ricevuto 1020 email all'indirizzo dell'Ufficio per richieste di vario genere.

Per quanto riguarda queste segnalazioni, si possono suddividere in:

- ✓ Procedura richiesta e rilascio copia cartella clinica tramite spedizione (n. 504 richieste, modalità sempre più crescente per motivi di distanza o impossibilità a recarsi di persona in Ospedale);
- ✓ Delucidazioni modalità richiesta e rilascio copia cartella clinica, esami istologici, ecc. di persona tramite CUP con ritiro c/o il front-office dell'archivio;
- ✓ Informazioni rese ai pazienti in merito alla loro posizione nelle varie liste d'attesa dei D.H. in attesa d'intervento riguardanti: Chirurgia Generale, Ortopedia, Oculistica, Ginecologia/Ostetricia, ORL, contattando la Preospedalizzazione e personalmente i medici (attività tramite posta elettronica);
- ✓ Richiesta informazioni sui corsi di preparazione al parto, sia indicando quelli riportati sul sito internet dell'Ospedale, che per quelli in presenza con i Ginecologi e/o le Ostetriche;
- ✓ Rinnovo piani terapeutici mettendo in contatto direttamente il paziente con il medico afferente;
- ✓ Prenotazioni ambulatoriali e/o modifiche delle stesse, in caso di impossibilità del paziente a presentarsi per l'appuntamento, di problemi per l'inserimento delle

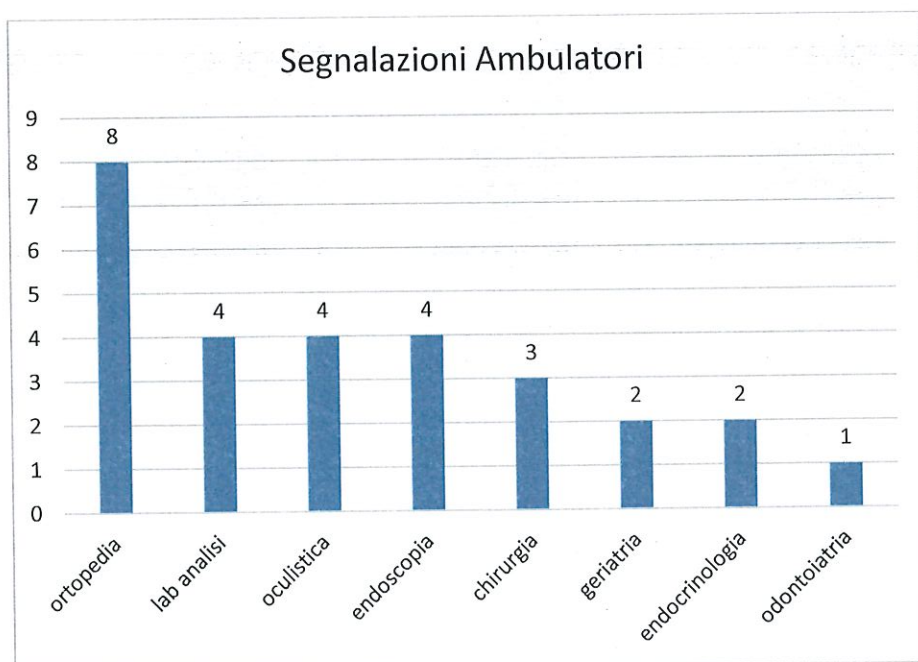
impegnative c/o il CUP, per problematiche informatiche tra RECUP Regionale e CUP interno (guasti, malfunzionamenti o mancata connessione) con conseguente interessamento per fornire il rimborso per i pagamenti dovuti in solvenza, pur di non far perdere al paziente la priorità ad effettuare l'esame prenotato e programmato;

- ✓ Contatti con i medici per la produzione di certificati di presenza (giustificativi) durante la permanenza del paziente presso la struttura durante le visite ambulatoriali;
- ✓ Modifiche informazioni errate su Cartelle Cliniche di Pronto Soccorso e per le prenotazioni effettuate presso il CUP, interfacciandosi con lo stesso per le correzioni del caso (correzione ed aggiornamento recapiti telefonici, e-mail, indirizzi, ecc.);
- ✓ Rimborsi disdette prestazioni sanitarie non effettuate, a causa del mancato rintracciamento del paziente (mancata risposta del paziente, numeri telefonici errati);
- ✓ Problematiche in merito alla mancata visione del paziente dei referti digitalizzati del Laboratorio analisi, descrivendo la corretta procedura o attraverso il contatto diretto con il Laboratorio;
- ✓ Procedura digitalizzazione (CD) esami eseguiti presso l'U.O. di Radiologia, nel caso di impossibilità di ritiro e di delega, con spedizione dello stesso;
- ✓ Richieste di risarcimento per smarrimento oggetti personali nei vari reparti;
- ✓ Richieste informazioni in merito alla prenotazione delle prestazioni tramite le linee del centralino indicando l'opzione dei vari numeri;
- ✓ Espletamento delle richieste dei pazienti per le pratiche INAIL o INPS dei verbali di PS;
- ✓ Raccolta delle varie segnalazioni di criticità o encomi presso gli Ambulatori, Reparti ed aree esterne attinenti l'Ospedale.
- ✓ Informazioni orari vari Reparti.
- ✓ Gestione delle problematiche inerenti lo stazionamento dei pazienti presso il Pronto Soccorso, facilitare l'incontro con i familiari, gestire le problematiche per pazienti fragili;
- ✓ Indirizzare i familiari presso gli assistenti sociali nei casi di dimissione presso altri centri e/o strutture riabilitative o RSA.

Di seguito è riportata una breve tabella riassuntiva delle descrizioni delle segnalazioni.

Ambulatori

Ambulatorio	n. segnalazioni	%
ortopedia	8	28,6
lab analisi	4	14,3
oculistica	4	14,3
endoscopia	4	14,3
chirurgia	3	10,7
geriatria	2	7,1
endocrinologia	2	7,1
odontoiatria	1	3,6
	28	



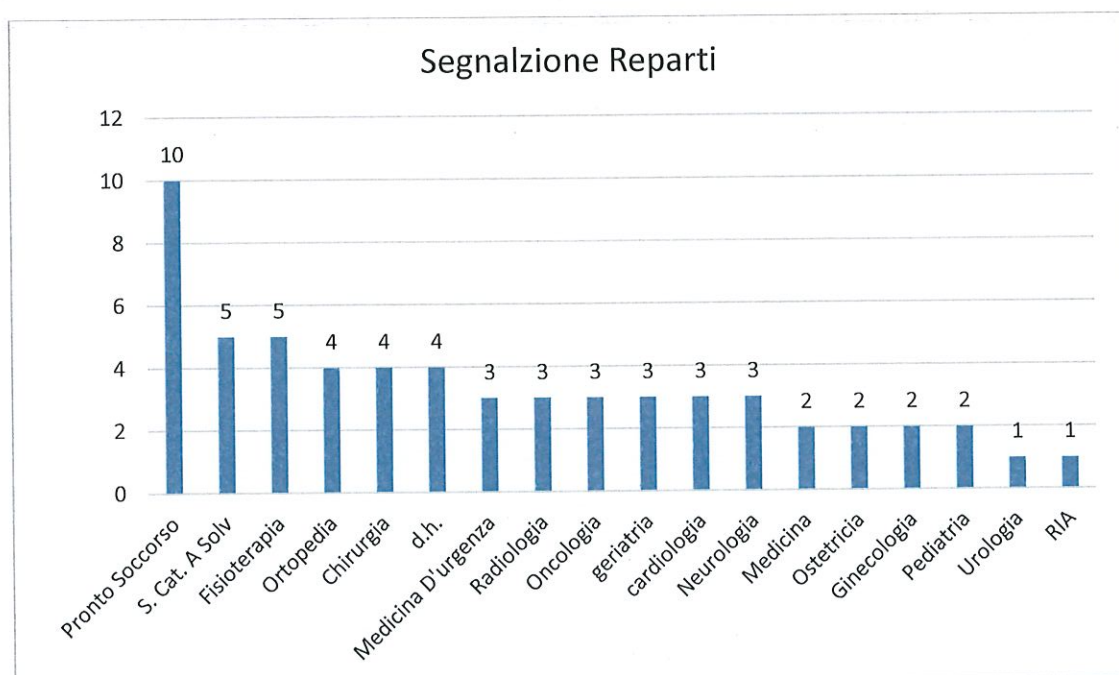
Le segnalazioni provenienti dagli ambulatori sono principalmente dovute ad incomprensioni insorte tra pazienti e personale sanitario.

Le criticità insorte sono dovute a: non rispetto degli orari per l'effettuazione delle visite (ritardi tra una visita e l'altra), spazi di attesa (panchine) non sufficienti per l'utenza, ritardo nella presentazione del paziente per sovraffollamento CUP.

In tutti i casi l'Ufficio URP e, quando necessario di concerto con la segreteria della Direzione Sanitaria, ha mediato risolvendo il disservizio ristabilendo una completa comunicazione tra l'utenza e l'ambulatorio, aiutando l'utente ad effettuare la prenotazione richiesta e quindi effettuare la prestazione.

REPARTI

Reparto	n. segnalazioni	%
Pronto Soccorso	10	16,7
S. Cat. A Solv	5	8,3
Fisioterapia	5	8,3
Ortopedia	4	6,7
Chirurgia	4	6,7
d.h.	4	33,3
Medicina D'urgenza	3	5,0
Radiologia	3	5,0
Oncologia	3	5,0
geriatria	3	5,0
cardiologia	3	5,0
Neurologia	3	5,0
Medicina	2	3,3
Ostetricia	2	3,3
Ginecologia	2	3,3
Pediatria	2	3,3
Urologia	1	1,7
RIA	1	1,7
	60	



Le segnalazioni dai Reparti riguardano essenzialmente problemi relazionali tra l'utenza ed il personale del reparto, richieste di informazioni sui tempi d'attesa per gli interventi chirurgici (liste di attesa pazienti), smarrimento oggetti personali dei pazienti, attese per consulenze, macchinari guasti e mancata esecuzione prestazioni, lamentele riguardo lo stato delle stanze di degenza (SOLVENTI) notando negli stessi una regressione del confort alberghiero e gli standard igienici.

Per quanto riguarda il Pronto Soccorso, il problema costante è il sovraffollamento dello stesso, con lo stazionamento di pazienti fragili in barella con i conseguenti problemi, comunicazione approssimativa tra i parenti e medici, specialmente nel momento del cambio dei turni, generando una mancanza di informazioni esaustive delle condizioni dei pazienti.

Inoltre per quanto riguarda le prestazioni da effettuare post ricovero in P.S., si è notata la mancanza di indicazione da parte dei medici di prenotare c/o il CUP i successivi esami di controllo.

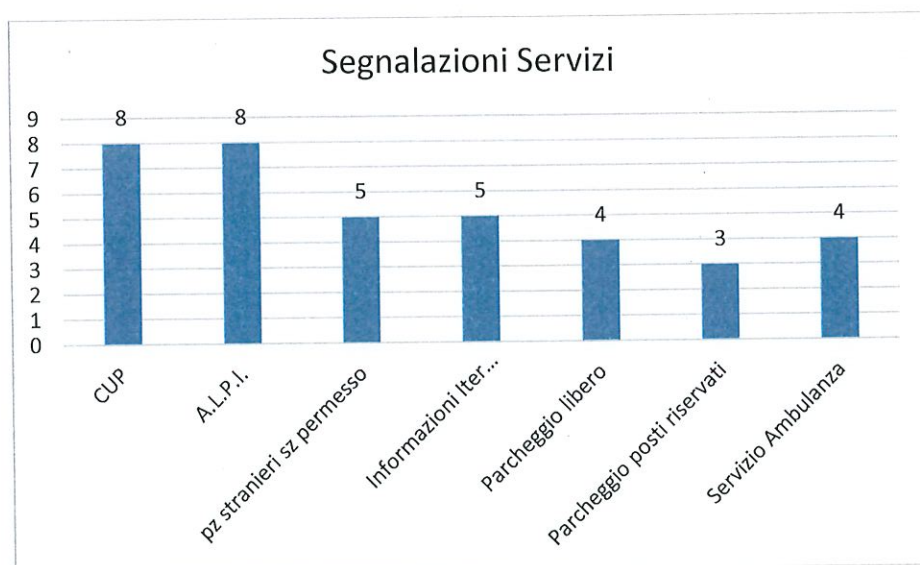
Per la U.O. Diagnostica per Immagini le segnalazioni riguardavano la mancata esecuzione di un esame per ritardo della paziente, referto radiologico non pronto (ancora non disponibile all'archivio) e difficoltà nel prenotare un esame.

L'Ufficio URP ha sempre interagito per risolvere tutti i problemi insorti coinvolgendo nella fattispecie il personale direttamente coinvolto, il Servizio di assistenza Infermieristico e gli ispettori sanitari.

SERVIZI

Servizi	n. segnalazioni	%
CUP	8	21,6
A.L.P.I.	8	21,6
pz stranieri sz permesso	5	13,5
Informazioni Iter Terapeutico	5	13,5
Parcheggio libero	4	10,8
Parcheggio posti riservati	3	8,1
Servizio Ambulanza	4	10,8

37



Le problematiche inerenti al CUP sono il malfunzionamento del centralino intasato dalla numerosa affluenza di telefonate, specialmente quando si aprono le agende per le prenotazioni.

Un'altra criticità avviene quando il sistema RECUP REGIONALE e CUP ospedaliero per guasti spesso non di responsabilità dell'Ospedale, non si allineano creando numerosi disservizi per la registrazione delle impegnative, costringendo gli utenti ad usufruire delle tariffe in solvenza, creando il problema di effettuare rimborsi.

Inoltre, molte sono state le richieste di rimborso per le prestazioni ambulatoriali non eseguite a causa della non reperibilità del paziente, per avvisarlo della mancanza del medico, che puntualmente il CUP ha il dovere di disdire gli appuntamenti per quella giornata.

La segnalazione nei confronti del Parcheggio utenti GSI riguardava la mancanza di avvisi per i pazienti disabili la gratuità del servizio a loro dedicato, diversi episodi di vandalismo e furti danneggiando le automobili parcheggiate.

Le segnalazioni da parte del servizio ambulanze "Heart Life – Croce Amica" riguardava i ritardi sulla tabella di marcia del prelievo dei pazienti.

Le segnalazioni nei confronti dell'Ufficio ALPI erano legate a problematiche relative all'iter amministrativo da seguire per le varie coperture assicurative e la mancanza di un riscontro telefonico, poiché tutte le pratiche vengono espletate esclusivamente via e-mail.

Segnalazioni varie	n. segnalazioni	%
trasmissione autorità giudiziaria	20	32,8
errori trascrizioni cartelle cliniche PS	12	19,7
Alberghiero	10	16,4
Volantinaggio non autorizzato	6	9,8
errori trascrizioni cartelle cliniche Reparto	4	6,6
Furti	3	4,9
Viabilità	3	4,9
Orario visite	3	4,9
	61	

In questa tabella sono indicate tutte le altre segnalazioni che non rientrano nelle categorie precedenti.

Le segnalazioni riguardano:

- ❖ Ritardi nei tempi di chiusura e consegna delle copie di documentazione sanitaria (cartelle cliniche).
- ❖ Aiuto ai pazienti stranieri sprovvisti di documentazione idonea per effettuare prestazioni o ricoveri.
- ❖ Modifiche dei dati delle cartelle cliniche o di Pronto soccorso, sia per quanto riguarda i dati anagrafici soprattutto per quanto riguarda la denuncia INAIL.
- ❖ Fornire informazioni preliminari in merito alla conservazione autologa delle cellule staminali di sangue di cordone ombelicale.
- ❖ Nel caso di richiesta di cartelle di Pronto Soccorso da parte delle Autorità Giudiziarie, trasmissione delle stesse tramite PEC.

In tutti i casi sopra citati, l'URP si è sempre posto da intermediario attivandosi per la risoluzione di tutte le problematiche direttamente o interessando chi di dovere alla soluzione delle stesse.

L'URP ha inoltre partecipato alle seguenti attività in materia di sicurezza pubblica interfacciandosi ed interpellando le Forze dell'Ordine, in relazione all'allontanamento di soggetti che all'interno della struttura Ospedaliera svolgendo attività illecite:

- 1) Furti all'interno dell'Ospedale nei Reparti di degenza o nel Pronto Soccorso, e presso le strutture esterne (parcheggio).
- 2) Aggressioni nei confronti di dipendenti sia nei reparti che nel Pronto Soccorso dell'Ospedale.

Va menzionato che nel corso dell'anno corrente questo Ufficio ha ricevuto n. 15 encomi nei confronti del personale afferente le seguenti unità:

- n. 2 UTIR
- n. 3 Ostetricia
- n. 1 Nido
- n. 2 Pronto Soccorso (Medicina)
- n. 3 Reparto Medicina
- n. 1 Reparto Oncologia
- n. 1 Reparto Chirurgia Generale

n. 2 Ginecologia e Ostetricia

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ospedale San Pietro Fatebenefratelli svolge la propria funzione su precise linee di indirizzo formulate dalla Direzione Sanitaria ed Amministrativa.

Responsabile Dott. Mattia De Maria

Telefono 06/33552928

Fax 06/33265169

Email info.urp@fbfrm.it

E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00.

Esso espleta in particolare una funzione di orientamento ed informazione per il cittadino nell'ambito dei servizi ospedalieri e rappresenta il luogo d'incontro tra l'Ospedale, l'utenza e gli Enti istituzionali.

Affianca il cittadino nella risoluzione di problematiche e, allo stesso tempo innesca una serie di processi volti al miglioramento dell'organizzazione ospedaliera e delle prestazioni svolte.

Instaura altresì una relazione con il cittadino al fine di limitare i suoi disagi, ponendolo in grado di esprimere i suoi bisogni nel miglior modo possibile in merito alle prestazioni ospedaliere.

L'URP è un luogo strategico di relazione con il cittadino ed Enti, le cui caratteristiche si identificano nella comunicazione, tutela, accoglienza e partecipazione, realizzando concretamente le linee di indirizzo dettate dalle leggi in materia.

Le competenze dell'URP sono definite dalle vigenti normative di legge che garantiscono l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, in modo tale che ogni persona titolare di un interesse giuridicamente rilevante possa ricevere giuste e concernenti informazioni.

Si occupa:

- Ascolto attento e diretto dell'utente attraverso il colloquio diretto o tramite e-mail, attuando i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento da parte degli

stessi, affinché si ottenga con “sicurezza chiara, riservata, partecipata e condivisa” sui servizi e procedure di accesso alle prestazioni con relativi costi e tempi di attesa. La partecipazione viene garantita con la definizione di protocolli d’intesa con le associazioni di volontariato e gli organi dei diritti dei cittadini che operano all’interno della struttura Ospedaliera.

- Raccolta di suggerimenti per comprendere meglio le esigenze e le indicazioni al fine di adeguare in modo efficace la capacità di risposta.
- Rilevazione dei bisogni e del livello di soddisfazione.
- Informazioni generali sull’organizzazione e sull’attività dell’Ospedale.
- Garantire la reciproca informazione fra l’Ufficio e le altre strutture istituzionali operanti nel territorio quali Magistratura, Polizia Giudiziaria, Consolati ed Ambasciate di altri paesi.

- Fornire informazioni sulla struttura organizzativa dell’Azienda, sul funzionamento dei servizi e orientamento di percorso agli utenti.
- Fornire informazioni a richieste di tipo soggettivo che implicano una comunicazione più approfondita e/o un contatto con altri uffici o servizi al fine di fornire una risposta personalizzata e contingente.
- Raccogliere istanze legate a disservizi, reclami, elogi, suggerimenti e proposte di miglioramento.
- Per i reclami di particolare complessità, l’URP predispone l’istruttoria per acquisire gli elementi necessari alla definizione del reclamo.
- Gli utenti possono esercitare questo diritto mediante una lettera in carta semplice, una segnalazione telefonica o mediante un colloquio presso l’ufficio URP o attraverso il modulo predisposto.
- Il Responsabile Dott. De Maria distingue quelli di più facile risoluzione, per i quali viene data tempestiva risposta all’utente; in caso contrario provvede ad ulteriori accertamenti, convocando i Responsabili dei servizi interessati ed eventualmente informando la Direzione Sanitaria, al fine di stabilire le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio.

Tutte le decisioni prese vengono segnate su un Rapporto di Reclamo assieme alla data di risoluzione del disservizio.

Ed è con questo tipo di attività e di analisi che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si avvale di un operatore e di un responsabile che dà luogo alla realizzazione di iniziative rivolte al miglioramento della qualità dei servizi, dando quindi concreta attuazione al processo di umanizzazione dei servizi socio-sanitari, nella trasparenza dell'azione amministrativa.

Affrontando altresì le criticità segnalate dai cittadini e rispondendo attivamente a quanto rilevato, contribuendo alla gestione del rischio ed a migliorare la sicurezza delle cure.

Dott. Mattia De Maria

Dott. Mattia De Maria
Ufficio Relazioni con il Pubblico
OSPEDALE SAN PIETRO
FATEBENEFRATELLI

