



IRCCS "Giovanni Paolo II"

PugliaSalute

# Segnalazioni disservizi Accoglienza e presa in carico Incontro operativo

---

Bari, 27 maggio 2024, Sala Convegni Massimo Tommasino



## **Quando**

Le segnalazioni sono state raccolte nell'ultimo anno (da maggio 2023 a maggio 2024).

## **Dove**

Le segnalazioni sono state raccolte tramite URP (moduli, mail, telefonate) e segnalazioni/commenti social.



## **Le segnalazioni più ricorrenti sono:**

- accettazione/centro prelievi
- disservizi barcode al centro prelievi
- proiezione agende esami radiografici
- parcheggio/accesso
- ritiro referti
- sedie a rotelle
- gestione cup telefonico
- qualità del cibo per i degenti
- prericovero



N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. In questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE	IL	SEGUENTE
PERCHE' BISOGNA X ELIMINARE L'ACCETTAZIONE PRELIEVI PRIMA IN PORTINERIA e POI SPOSTARSI a 200 mt SALA PRELIEVI. In altri Istituti sono CONCENTRATI IN UN UNICO AMBIENTE. SPERO CHE CI SIA UN RAPIDO INTERVENTO RISOLUTIVO		
Unità operative / Servizi dove si è verificato evento:		
l'evento riguarda	ISTITUTO DI RICERCA E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO Ospedale Oncologico - BARI UFFICIO ASSISTENZIALE	ISTITUTO DI RICERCA A CARATTERE SCIENTIFICO Ospedale Oncologico - BARI
ME STESSO	23 MAG 2023	23 MAG 2023
UN MIO FAMILIARE		

Perché bisogna per effettuare l'accettazione prelievi passare prima in portineria e poi spostarsi di 200 mt in sala prelievi?



ESPONE PIÙ VOLTE MI È CAPITATO, IN SEDE DI PRELIEVI, DI  
RITROVarmi AD ATTENDERE PER ETICHETTE MANCANTI E AL RITIRO DEL  
REFERTO ACCORGERMI DI ESAMI MANCANTI.  
OGGI DOPO UNA PRENOTAZIONE A PULVERO (SP) CON QUESTA DATA

Più volte mi è capitato, in sede di prelievi, di ritrovarmi ad attendere per etichette mancanti (...)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:  
DIFFICOLTÀ DEL PROGRAMMA COMPUTER  
NELL'ETICHETTATURA DELLE ANALISI,  
CREANDO DISAGIO AGLI AMMALATI

Difficoltà del programma computer nell'etichettatura delle analisi, creando disagio agli ammalati.



(N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima, in questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

Quest'anno è la prima volta in 5 anni in cui presso questo ospedale non riesco a prenotare una tac total body.

Quest'anno per la prima volta in 5 anni di cura presso questo ospedale non riesco a prenotare una tac total body

Sono un paziente oncologico, necessito di una tac entro dicembre 2023 ma le prenotazioni sono esaurite e non so dove recarmi dato che le eseguo ogni 6 mesi qui.

(N.B. La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima, in questo caso non sarà possibile ricevere alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo)

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

SONO UN PAZIENTE ONCOLOGICO NECESSITO DI UNA TAC ENTRO DICEMBRE 2023. MA LE PRENOTAZIONI SONO ESAURITE E NON SO DOVE RECARMI DATO CHE LE ESEGUO OGNI 6 MESI QUI AL GIOVANNI PAOLO

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

SONO QUI A LAMENTARE LA MANCANZA DI DISPONIBILITÀ DI POSTI PER ESEGUIRE UNA TAC, PRESSO IL VOSTRO ISTITUTO, PRESCRITTA DA L'ONCOLOGO. PREMETTENDO CHE SONO PAZ. ONCOLOGICI IN TERAPIA. È INAUDITO CHE DEBBA CERCARE ALTROVE.

Unità operative / Servizi dove si è verificato evento: ONCOLOGIA GLOBALE

L'evento riguarda

Sono qui a lamentare la mancanza di disponibilità di posti per eseguire una tac, prescrittami dall'oncologo (...) sono paz. oncologica in cura qui è inaudito che debba cercare altrove.



alcuna risposta scritta sull'esito del reclamo

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:

PRENOTAZIONE VISITA ONCOLOGICA: AGENDE CHIUSE  
LA SUIZENTE È IN FOLLOW UP dall'ottobre 2020  
presso Ambulatorio. Per evitare problemi con prenotare  
che può le stesse da un anno e oltre e comunque sempre  
con largo anticipo. Nonostante ciò sono riuscite a programmare  
visite oncologiche in luglio 2024 anche se non ambulatorio  
ma F (poco in parte) ma poi è effettuato controllo in  
non ho potuto prenotare per il 2025 per disumane esche.  
RECLAMO: NON ESISTE PRECA IN CARICO PERCHÉ DEVO FARE  
PRESCRIZIONI E PRENOTAZIONI DA SOLA E TROVO AGENDE CHIUSE  
QUANDO LEGGERE REGIONALE LISTE ATTESA IMPONE APERTURE

Unità operative / Servizi dove si è verificato evento:

L'evento riguarda

- ME STESSO
- UN MIO FAMILIARE
- ALTRO

Eventuali suggerimenti

SERVIZIO UP. PRENOTAZIONE  
VISITA ONCOLOGICA in pres  
e ambulatori, e reale  
prese in corso da parte degli  
oncologi non possiamo  
PASSA BÈ LA VITA CHE CI  
RESTA, AFFIACCIATI AL TELEFONO  
SPERANDO CHE LE AGENDE APRANO.

Prenotazione  
visite  
oncologiche:  
agende chiuse!  
(...)  
Gli oncologici  
non possono  
passare la vita  
che gli resta al  
telefono,  
sperando che le  
agende aprano



IRCCS "Giovanni Paolo II"

PugliaSalute

Istituto Tumori 'Giovanni Paolo II' Bari - IRCCS's Post



Like



Lidia Morea

Amo Sergio Rubini ma sul resto ne avrei tante da dire

1w Like Reply Hide



Fran Prer

8h



Carmen Dragone

Chissà quando ne potremo usufruire, chiamato stamattina..per una tac nessuna data per 7 mesi

10w Like Reply Hide



Top fan

Lucia Ragone

Certo....provi il direttore a prenotare una tac. Sara' poi cosi soddisfatto? Tempi all'infinito al limite della sopravvivenza.

8w Like Reply Hide Edited

3



Angela De Bellis

Lucia Ragone esattamente...

8w Like Reply Hide

un

3

no zie

una tra le iane che

una mia parente chiama x avere un risultato ma niente o nn rispondono proprio o fanno finta di prendere il nominativo dicendo in giornata vi contatteremo e dopo notizie

Bari, 27 maggio 2024, Sala Convegni Massimo Tommasino



ESPONE IL SEGUENTE FATTO:  
 NONOSTANTE APPUNTAMENTO PER OGGI 31/10/2023  
 ORE 9.00 PER MODIFICAZIONE - INTERVENTO (AGUI  
 E I VIGILANTI IN PORTINERIA MI HANNO IMPEDITO  
 L'ACCESSO PERCHÉ NON IN POSSESSO DI PASS  
 DISABILI (IN ATTESA DI RICEVERLO)  
 RIFIUTANDO DI VERBALE VERBALI INPS DI  
 LA VALIDITÀ 100% E RIFIUTANDO ACCETTARE  
 MOTORE

Nonostante  
 appuntamento per oggi  
 (...) i vigilanti in  
 portineria mi hanno  
 impedito l'accesso  
 perché non in possesso  
 di pass disabili

Ogni qualvolta ci rechiamo nel  
 parcheggio, non volendo farci  
 passare nonostante il contrassegno  
 dei disabili (non sappiamo il  
 motivo). E' successo ben 3 volte.

IL SEGUENTE FATTO:  
 OGNI QUALVOLTA CI RECHIAMO NEL PARCHEGGIO,  
 VENIAMO TRATTATI DAI PERSONE GESTORI DEL PARCHETTO  
 NON VOLENDO FARCI PASSARE NONOSTANTE IL CONTRASSEGNO  
 DEI DISABILI. (NON SAPPIAMO IL MOTIVO) E SUCCESSO  
 PER BEN 3 VOLTE.



ESPONE IL SEGUENTE FATTO:  
IL REFERTO DELLE ANALISI CHE DOVEVA ESSERE PRONTO ONLINE DAL 27/4/2023 NON È STATO POSSIBILE VISUALIZZARLO FINO A QUESTA MATTINA. HO INVIATO UNA MAIL MA NON SONO STATA CONTATTATA DA NESSUNO. SONO VENUTA DI PERSONA A RITIRARE IL REFERTO CON MILLE DIFFICOLTÀ PER IL PARCHEGGIO E I LAVORI SULLA STRADA.

Il referto delle analisi che doveva essere pronto online non è stato possibile visualizzarlo fino a questa mattina. (...) Sono venuta di persona a ritirare il referto con mille difficoltà per il parcheggio e i lavori sulla strada.

Non poter ritirare referti nei giorni di visita prima dell'orario stabilito

NON POTER RITIRARE REFERTI NEI GIORNI DI VISITA PRIMA DELL'ORARIO STABILITO. TRATTASI DI PZ ONCOLOGICI.

IL SEGUENTE FATTO:  
SONO 2 SETTIMANE CHE PROVO A CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL REPARTO DI GASTROENTEROLOGIA PER SAPERE SE È PRONTO IL REFERTO. È INUTILE LASCIARE UN FOGLIO DOVE È SCRITTO DI CONTATTARE TELEFONICAMENTE SE PER NESSUNO RISPONDE. OGGI MI SONO PRESENTATA NON SAPENDO SE IL REFERTO È PRONTO, CON TUTTE LE DIFFICOLTÀ DI CHI VIENE FUORI REGIONE.

Sono due settimane che provo a contattare telefonicamente gastroenterologia per sapere se è pronto il referto. (...) Oggi mi sono presentata, con tutte le difficoltà di chi viene da fuori regione, senza sapere se il referto è pronto.



IRCCS "Giovanni Paolo II"

PugliaSalute

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:  
Buongior volevo fare un reclamo, in quanto  
tutte le volte che vengo in questo ospedale  
non riesco mai a trovare sedie a rotelle, non  
avendo la possibilità di fare percorsi a piedi  
intanto se volete prendere provvedimenti vi ringrazio

(...) Volevo fare un reclamo, in quanto tutte le volte che vengo in questo ospedale non riesco mai a trovare sedie a rotelle (...)

All'arrivo non c'è alcun ausilio per deambulare e la pedana è preclusa all'auto e ai taxi che accompagnano gli ammalati come me impossibilitati a camminare per assenza di forza

ESPONE IL SEGUENTE FATTO:  
ALL'ARRIVO NON C'È ALCUN AUSILIO PER DEAMBULARE  
E LA PEDANA È PRECLUSA ALL'AUTO E TAXI CHE  
ACCOMPAGNA GLI AMMALATI COME ME IMPOSSIBILITATI  
A CAMMINARE PER ASSENZA DI FORZA -

Bari, 27 maggio 2024, Sala Convegni Massimo Tommasino



ESPONE	IL	SEGUENTE	FATTI
	MANCANZA TOTALE DI ORGANIZZAZIONE NELLA GESTIONE		
	DELL'ORDINE DI ARRIVO DEI PAZIENTI. MANCA UNA		
	SALA D'ATTESA PER I PRERICOVERI E LE SEDUTE SONO		
	INSUFFICIENTI		

Manca totale di organizzazione nella gestione dell'ordine di arrivo dei pazienti.

Manca una sala d'attesa per i pre-ricoveri e le sedute sono insufficienti



IRCCS "Giovanni Paolo II"

PugliaSalute

IL SEGUENTE FATTO:

DEVO COMUNICARVI CHE IL CIBO CHE VIENE DATO AI PAZIENTI IN EMATOLOGIA È IMMANGIABI-  
LE OLTRE A ESSERE DI QUALITÀ SCADENTE.  
LA MIA DEGENZA IN OSPEDALE È STATA  
SOTTO QUESTO PUNTO DI VISTA STRENUANTE.  
VI PREGO GENTILMENTE DI PROVVEDERE  
A DARE UNA SOLUTA DEQUA A QUESTA  
SITUAZIONE INIQUISIBILE

Unità operative / Servizi dove si è verificato evento: REPARTO EMATOLOGIA

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA

Devo comunicarvi che il cibo che viene dato ai pazienti in ematologia è immangiabile, oltre ad essere di qualità scadente.

Bari, 27 maggio 2024, Sala Convegni Massimo Tommasino