



Griglia di osservazione livello 2 – Ospedale Modulo B (Unità operativa di degenza)

Azienda Sanitaria:

Presidio Ospedaliero:

Unità Operativa:.....

Data:.....

Rev. 6 - Aprile 2008
(aggiornamento gennaio 2011)

AUDIT CIVICO

L'Audit civico prevede la trattazione di **tre componenti** dell'azione delle aziende sanitarie:

- 1-l'orientamento ai cittadini**, cioè l'attenzione dimostrata dall'azienda per ambiti spesso problematici per gli utenti dei servizi sanitari, la cui cura può favorire una sempre maggiore fiducia nel Sistema Sanitario Nazionale (accesso alle prestazioni, rispetto dell'identità personale, culturale e sociale, ecc.);
- 2-l'impegno dell'azienda nel promuovere alcune "politiche"** di particolare rilievo sociale e sanitario;
- 3-il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali.**

La raccolta d'informazioni su queste tre componenti avviene attraverso:

- lo svolgimento di sopralluoghi presso le strutture e la loro osservazione;
- la richiesta di informazioni alla direzione generale e ad altri organi direttivi.

Di seguito, sono elencate le rilevazioni che devono essere effettuate nel corso dell'osservazione del presidio ospedaliero.

La Griglia di osservazione di livello 2 è divisa in due moduli, nei quali sono raccolte le osservazioni relative:

- al presidio ospedaliero nel suo complesso, al pronto soccorso, agli ambulatori (modulo A);
- alle singole Unità Operative di degenza (modulo B).

AVVERTENZE

- Escludere dall'osservazione UO critiche e non di degenza, ed esempio: rianimazioni, anestesie, terapie intensive, laboratorio analisi, stroke unit, pronto soccorso, radiologia (se non è di degenza)
- Per "Unità Operative di degenza" s'intende il ricovero sia ordinario che diurno (Day hospital);
- L'osservazione di un Day hospital non permette di rispondere a tutte le domande, in tal caso potete fare richiesta di non pertinenza per escludere le domande non pertinenti con il servizio.

INFORMAZIONI PRELIMINARI SULLA U.O. DI DEGENZA

•numero posti letto totale	_/_/_/_/_/
•numero bagni totale	_/_/_/_/_/
•numero gabinetti totale	_/_/_/_/_/
•numero di getti d'acqua con lavandino	_/_/_/_/_/
•numero docce/vasche	_/_/_/_/_/
•numero bidè	_/_/_/_/_/

1. I degenti hanno la possibilità di vedere la televisione (escludere camere a pagamento e televisioni private)?

1.1. nella stanza di degenza

sì no

1.2. in una saletta dedicata

sì no

(solo per U.O. di pediatria)

2. Ci sono spazi attrezzati per il gioco?

sì no non pertinente¹

(solo per U.O. di pediatria)

3. Sono presenti arredi adatti all'età dei ricoverati (colori delle pareti, disegni, tavoli e sedie di dimensioni ridotte, ecc.)?

sì no non pertinente

¹ Barrare la modalità “non pertinente” se solo se con la presente griglia non si sta osservando una U.O. di Pediatria, o se si tratta di ricovero intensivo (bambini allattati).

4. Nel corso dell'osservazione è accaduto di sentir nominare ad alta voce il nome e il cognome di un paziente?

sì no

5. Sono presenti divisori all'interno delle stanze per i pazienti dei poliambulatori dell'ospedale²?

sì no non pertinente³

(solo per U.O. di pediatria)

6. E' assicurata la presenza di un genitore 24 ore al giorno?:

sì no non pertinente

Se sì,

6.1 - con la dotazione di un posto letto/poltrona-letto?

sì no

6.2 - con la possibilità di fruire della mensa⁴?

sì no

² Si fa riferimento alle stanze delle U.O. dedicate al servizio di poliambulatorio, dove vengono visitati i pazienti esterni. I divisori all'interno delle stanze possono essere di qualsiasi tipo (separè, tendine, pannelli, etc).

³ Barrare la casella non pertinente quando l'UO osservata non ha stanze utilizzate per le visite ambulatoriali al proprio interno.

⁴ Il servizio mensa deve essere offerto gratuitamente oppure a prezzo convenzionato. S'intende la possibilità di avere un pasto, non necessariamente un luogo dedicato.

11. Accertarsi presso un medico e/o infermiere dell'U.O. se presso il reparto è presente una procedura scritta per cui i pazienti sono affidati ad un tutor (o *case manager*) operatore medico/infermieristico di riferimento⁶:

sì no

Richiedere evidenza

12. Viene utilizzata la cartella integrata⁷?

sì no

13. Accertarsi presso un medico e/o infermiere dell'U.O. :

•13.1. dell'esistenza, nei reparti di oncologia e/o diabetologia, di procedure per favorire l'inserimento del *caregiver*⁸ nella gestione della malattia da parte della famiglia del paziente?:

sì no non pertinente⁹

Richiedere evidenza

⁶ Lo standard è soddisfatto anche se è presente una procedura scritta su come saranno fornite al paziente informazioni sulle condizioni di salute, sugli accertamenti in corso, sui tempi di degenza previsti, ecc.

⁷ La cartella integrata è uno strumento integrato compreso in un unico diario clinico, distinto in una parte compilata dal medico ed una dal personale infermieristico. Permette la presa in carico globale del paziente, la valutazione della sua evoluzione clinico-assistenziale e la pianificazione standardizzata, attraverso un'unica grafica di monitoraggio di parametri, esami diagnostici e consulenze. Favorisce la collaborazione tra medici ed infermieri e la condivisione del metodo di accertamento e del linguaggio.

⁸ Colui che si prende cura del malato, sia esso un familiare, un parente, un amico, un volontario, o un operatore a pagamento.

⁹ Barrare la casella "non pertinente" solo se con la presente griglia non si sta osservando un reparto di oncologia o diabetologia.

•13.2. se nella scheda di dimissioni sono indicate:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 13.2.1 -diagnosi; | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 13.2.2 -procedure e terapie effettuate; | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 13.2.3 -terapia prescritta; | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 13.2.4 -prescrizioni su comportamenti/precauzioni | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |

•13.3. se è la cartella clinica è completamente informatizzata?

sì no

•13.4. della possibilità di assistere senza limiti di tempo pazienti non autosufficienti?

sì no non pertinente per le pediatrie

Se sì,

• 13.4.1. è possibile assistere:

tutti i pazienti solo quelli con età > 75 anni

• 13.4.2. c'è la possibilità per i familiari di fruire:

13.4.2.1 - della mensa¹⁰?

sì no

13.4.2.2 - di una poltrona-letto/posto letto?

sì no

14. Ci sono stanze di degenza con più di 4 posti letto?

sì no

¹⁰ Il servizio mensa deve essere offerto gratuitamente oppure a prezzo convenzionato. S'intende la possibilità di avere un pasto, non necessariamente un luogo dedicato.

15. A ogni pasto sono forniti ai degenti gli accessori completi per la consumazione (posate e bicchiere)?

sì no

16. E' possibile per i pazienti consumare i pasti in una sala da pranzo dedicata?

sì no

17. Ogni posto letto delle Unità Operative di degenza è dotato di sedia, comodino e armadietto?

sì tutti
sì, la maggior parte
sì, solo alcuni
no, nessuno

18. Ci sono bagni per disabili¹¹?

sì no

19. Ci sono bagni per i degenti nelle stanze di degenza?

sì no

Se sì,

¹¹ I bagni per disabili devono:

- avere l'ingresso accessibile (larghezza della porta),
- consentire la mobilità della carrozzella all'interno,
- avere i servizi igienici (lavabo e wc) accessibili,
- essere dotati di maniglioni e corrimano.

20. I bagni¹² delle Unità Operative hanno:

•20.1. specchio?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•20.2. mensola?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•20.3. contenitore portarifiuti?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•20.4. dispensatore di sapone (rilevare presenza e funzionalità)¹³?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•20.5. dispensatore di asciugamani a perdere o di aria calda (rilevare presenza e funzionalità)¹⁴?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•20.6. appendiabito

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

¹² Monitorare *tutti* i bagni, compresi quelli per disabili.

¹³ Assegnare risposta positiva se è presente ed anche funzionante.

¹⁴ Assegnare risposta positiva se è presente ed anche funzionante.

21. I gabinetti¹⁵ della Unità Operative hanno:

•21.1. tavoletta?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•21.2. scopino?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•21.3. campanello di allarme?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•21.4. possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare che è occupato o libero?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•21.5. carta igienica?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

•21.6. appendiabiti?

- sì tutti
- sì, la maggior parte
- sì, solo alcuni
- no, nessuno

¹⁵ Monitorare *tutti* i gabinetti, compresi quelli per disabili.

22. Nel corso della visita sono stati osservati nelle U.O. dell'ospedale:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 22.1. segni di faticenza alle pareti | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.2. vetri rotti | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.3. stanza di degenza senza finestre | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.4. finestre che non si chiudono | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.5. presenza di insetti, scarafaggi, ecc. | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.6. rifiuti o altro materiale abbandonato | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.7. soffitti e/o muri con ragnatele o macchie di muffa | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.8. rubinetti rotti | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.9. servizi igienici fuori uso | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 22.10. assenza di acqua calda | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |

23. Segnalare la presenza nelle U.O. di degenza di:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 23.1 segnaletica per le vie di fuga | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 23.2 segnaletica per l'individuazione degli estintori | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 23.3 piantina del piano di evacuazione | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |

24. Nel corso della visita è stata rilevata nelle U.O. di degenza la presenza di:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 24.1. Cartelli regolamentari sul divieto di fumo ¹⁶ | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 24.2. Persone che fumano negli ambienti a servizio dell'utenza? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 24.3. Posacenere nella struttura? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 24.4. Mozziconi di sigaretta per terra? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 24.5. Odore di fumo di sigaretta nella struttura? | sì <input type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |

¹⁶ (Circolare 28.03.01 n. 4) il cartello s'intende regolamentare se completo di:
- indicazione della norma che impone il divieto di fumo (legge n. 584/1975);
- sanzioni applicabili;
- soggetto cui spetta vigilare sull'osservanza del divieto e ad accertare le infrazioni.