



# Questionario - livello 2

## Ospedale

(per la Direzione Sanitaria di Presidio)

Azienda Sanitaria:.....  
Ospedale:.....  
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 domande da rivolgere alla **Direzione Sanitaria di Presidio**.

Il questionario deve essere compilato attraverso uno o più incontri tra l'équipe dell'Audit civico e le persone della Direzione Sanitaria di Presidio che saranno incaricate di rispondere.

Il questionario, per facilitare la raccolta dei dati richiesti, può essere lasciato in visione, ma deve essere necessariamente compilato nel corso dell'incontro.

In caso di risposta positiva, è facoltà degli intervistatori richiedere "evidenza"<sup>1</sup> di quanto affermato. Per alcune domande particolari, segnalate nel questionario, la richiesta di "evidenze" è obbligatoria.

**N.B.:** per Unità Operative di degenza s'intende il ricovero sia ordinario sia diurno (Day hospital).

---

<sup>1</sup> Documenti, fatti o testimonianze documentate a sostegno di un'affermazione.

### INFORMAZIONI PRELIMINARI SUL PRESIDIO OSPEDALIERO

Nome presidio ospedaliero .....

|   |          |
|---|----------|
| Acuti numero posti letto ordinari                 | _/_/_/_/ |
| Acuti numero posti letto in day hospital          | _/_/_/_/ |
| Riabilitazione numero posti letto ordinari        | _/_/_/_/ |
| Riabilitazione numero posti letto in day hospital | _/_/_/_/ |
| Lungodegenza numero posti letto ordinari          | _/_/_/_/ |

1. Esiste una procedura di accoglienza<sup>2</sup> per coloro che si ricoverano?

sì  no

2. Qual è il numero di “agende di prenotazione”<sup>3</sup> prenotabili attraverso il CUP aziendale sul totale delle agende di prestazioni disponibili nel presidio ospedaliero?

\_/\_/su\_/

3. Esiste un’Agenda dei Ricoveri programmati presso la Direzione Sanitaria o le singole Unità Operative accessibile al pubblico?

sì  no

3.1. Se sì, è consultabile nel rispetto della riservatezza dei nominativi contenuti?

sì  no

---

<sup>2</sup> S’intende un documento in cui viene definito il processo/percorso di accoglienza del paziente dal momento dell’ingresso in ospedale al momento in cui viene accompagnato ed accolto in reparto.

<sup>3</sup> L’agenda di prenotazione è il programma operativo che fissa l’articolazione temporale e il tipo di prestazioni rese dall’ambulatorio. E’ costituita sulla base del calendario dei giorni, gli orari di attività e i tempi tecnici di esecuzione della prestazione.

4. Indicare i tempi di attesa per i seguenti interventi chirurgici/procedure interventistiche:

- |                         |     |   |
|-------------------------|-----|---|
| - cataratta             | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |
| - protesi d'anca        | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |
| - coronografia          | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |
| - tumore della mammella | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |
| - tumore colon retto    | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |
| - tumore della prostata | /// | <input type="checkbox"/> non pertinente |

5. E' stata realizzata negli ultimi due anni un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio sanitario e/o dei loro familiari?

sì  no

Se sì,

- 5.1 Specificare se le interviste sono state condotte da personale appositamente addestrato<sup>4</sup>:

sì  no

- 5.2 Specificare se le domande hanno riguardato i seguenti argomenti:

- accesso ai servizi sanitari;
- rapporti utenti/operatori, informazione;
- assistenza medica ed infermieristica;
- prestazioni alberghiere, comfort.

sì, tutti  no

---

<sup>4</sup> Personale interno = corso *ad hoc*; personale esterno = specializzato.

- 5.3 Se sì, specificare se i risultati sono stati resi pubblici:

sì  no

5.3.1 Se sì, specificare con quali modalità:

|                           |    |                          |    |                          |
|---------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| - Assemblea;              | sì | <input type="checkbox"/> | no | <input type="checkbox"/> |
| - Conferenza dei servizi; | sì | <input type="checkbox"/> | no | <input type="checkbox"/> |
| - Rapporti;               | sì | <input type="checkbox"/> | no | <input type="checkbox"/> |
| - Internet.               | sì | <input type="checkbox"/> | no | <input type="checkbox"/> |

- 5.4 In seguito a quest'indagine, sono state attuate azioni di miglioramento della qualità?

sì  no

Richiedere evidenza

---

---

6. Nel presidio, per quanto riguarda la qualità, sono state realizzate esperienze di accreditamento volontario e/o di certificazione basate su uno dei modelli attualmente esistenti a livello internazionale (ISO 9000, EFQM, ecc.)?

sì  no

6.1. Se sì,

è stato interessato l'intero presidio;   
sono stati interessati uno o più servizi.

7. Esiste un Servizio d'interpretariato?

sì   
sì, ma solo in alcune strutture   
no

**8. Esiste un Servizio di mediazione culturale<sup>5</sup>?**

- sì   
sì, ma solo in alcune strutture   
no

**9. Esiste un Servizio religioso per non cattolici (disponibile in ospedale o a chiamata)?**

- sì  no

**10. Esiste una procedura che assicuri la possibilità per un paziente ricoverato presso l'ospedale di richiedere un secondo parere medico<sup>6</sup>?**

- sì, in tutte le U.O.   
sì, nella maggior parte delle U.O.   
sì, solo in alcune U.O.   
no

**11. Per le prestazioni ambulatoriali (visite, esami, ecc.), sono fissati appuntamenti personalizzati per limitare i tempi di attesa?**

- sì, per tutte le prestazioni   
sì, per la maggior parte delle prestazioni   
sì, solo per alcune prestazioni   
no, per nessuna

---

<sup>5</sup> Servizio rivolto agli stranieri/immigrati per offrire informazioni circa le prestazioni sanitarie erogate e superare le difficoltà di comunicazione tra i pazienti e il personale.

<sup>6</sup> S'intende a carico dell'utente.

**12. E' possibile la scelta tra due o più opzioni per il menù, per i pazienti a dieta libera?**

sì  no

**13. In quale orario inizia la distribuzione della colazione ai pazienti?**

inizio distribuzione alle ore /  (è possibile inserire solo l'ora e non i muniti, quindi nel caso siano presenti anche i muniti arrotondare per eccesso)

**14. In quale orario inizia la distribuzione del pranzo ai pazienti?**

inizio distribuzione alle ore /  (è possibile inserire solo l'ora e non i muniti, quindi nel caso siano presenti anche i muniti arrotondare per eccesso)

**15. In quale orario inizia la distribuzione della cena ai pazienti?**

inizio distribuzione alle ore /  (è possibile inserire solo l'ora e non i muniti, quindi nel caso siano presenti anche i muniti arrotondare per eccesso)

**16. Nell'ultimo anno si sono verificati casi di informazioni mediche fornite a persone non autorizzate?**

sì  no

**17. Si sono verificati nell'ultimo anno episodi di cartelle cliniche dei pazienti mostrate a persone non autorizzate?**

sì  no

**18. Nell'ultimo anno si sono verificati casi di violazione della confidenzialità dei malati di HIV/AIDS?**

sì  no

**19. E' attivo un servizio di supporto psicologico per assistere i pazienti e i loro familiari in situazioni specifiche, quali:**

- 19.1 oncologia                      sì             no             non pertinente   
19.2 trapianti                      sì             no             non pertinente   
19.3 violenza verso le donne (trattata in Pronto Soccorso)  
   sì             no             non pertinente<sup>7</sup>

**20. Esiste nel presidio una procedura per assicurare il rispetto della *privacy*?**

sì             no

**21. E' prevista per i parenti dei ricoverati in rianimazione la possibilità di prestare assistenza senza limiti di orario?**

sì             no             non pertinente

**22. E' prevista per i parenti dei pazienti in terapia intensiva neonatale la possibilità di prestare assistenza senza limiti di orario?**

sì             no             non pertinente

**23. Ci sono procedure per l'attivazione delle dimissioni protette<sup>8</sup>?**

sì             no

---

<sup>7</sup> Barrare la casella "non pertinente" solo se nel presidio ospedaliero non è presente il Pronto Soccorso.

<sup>8</sup> La dimissioni protette consistono nel dimettere pazienti prima che questi abbiano terminato le cure o gli accertamenti diagnostici. In questo caso le cure o gli accertamenti sono richiesti dal reparto che ha disposto la dimissione. I referti che risultano da questi ulteriori accertamenti sono esenti da ticket e fanno parte a tutti gli effetti della cartella clinica.

24. Ci sono procedure per l'attivazione delle dimissioni programmate<sup>9</sup>?

sì  no

25. Esiste un regolamento sulla presenza di infermieri o "badanti" a pagamento?

sì  no

26. Sono stati attivati negli ultimi due anni corsi di formazione per il personale *front-office* dedicati ai temi della comunicazione e della relazione con gli utenti?

sì  no

27. Esiste nelle U.O. una procedura per l'identificazione dei pazienti a rischio di dimissioni difficili (nei reparti di: chirurgia, medicina generale, geriatria, lungodegenza)?

sì  no  non pertinente

28. Quanti sono i posti letto in camere di degenza che fruiscono di servizi igienici riservati ai degenti della stanza?

Numero posti letto con servizi igienici riservati ai degenti della stanza       
Totale posti letto degenza ordinaria     

---

<sup>9</sup> Le dimissioni programmate consistono in dimissioni di pazienti stabilizzati che avvengono in accordo con le strutture e gli operatori sanitari del territorio che si fanno carico della continuità assistenziale.

**29. Quanti sono i gabinetti per i degenti?**

Numero gabinetti  
Totale posti letto degenza ordinaria

///  
///

**30. Quanti interventi giornalieri di pulizia sono previsti nelle camere di degenza dei reparti non critici?**

Numero di interventi di pulizia giornalieri    //

**31. Quanti interventi giornalieri di pulizia sono previsti nei bagni dei pazienti?**

Numero di interventi di pulizia giornalieri    //

**32. Quanti interventi giornalieri di pulizia sono previsti nei bagni destinati al pubblico nel pronto soccorso?**

Numero di interventi di pulizia giornalieri    //      Non pertinente

**33. Quanti interventi giornalieri di pulizia sono previsti nelle sale d'attesa del pronto soccorso?**

Numero di interventi di pulizia giornalieri    //      Non pertinente

**34. Quanti interventi giornalieri di pulizia sono previsti nelle sale d'attesa degli ambulatori?**

Numero di interventi di pulizia giornalieri    //

**35. Le U.O. sono dotate di lavapadelle a ciclo di disinfezione?**

- sì tutte   
sì, la maggior parte   
sì, solo alcune   
no, nessuna

**36. Ci sono richieste di interventi di riparazione effettuate da più di 15 giorni e non soddisfatte?**

- sì  no

**37. Ci sono procedure e/o strumenti per favorire la condivisione dei dati clinici del paziente tra i medici ospedalieri e i medici di medicina generale<sup>10</sup>?**

- sì  no

Richiedere evidenza

---

---

**38. Ci sono procedure per attivare, in caso di necessità, i Servizi Sociali del Comune?**

- sì  no

**39. E' possibile avere copia (o CD) delle radiografie effettuate in pronto soccorso, contestualmente all'effettuazione della prestazione?**

- sì  no  non pertinente

---

<sup>10</sup> Per esempio: collegamento telematico tra medici di medicina generale e ospedale per consultare referti, iniziative comuni per migliorare l'appropriatezza dei ricoveri, accordi particolari per garantire la continuità assistenziale, ecc.

40. In quanti giorni, mediamente, sono state consegnate le cartelle cliniche richieste nel mese di marzo dell'anno precedente?

///

41. Per i pazienti è possibile:

- 41.1. ricevere a domicilio copia della cartella clinica<sup>11</sup>?

sì  no

- 41.2. ricevere a domicilio i referti di esami diagnostici<sup>11</sup>?

sì  no

- 41.3. consultare tramite internet referti di esami diagnostici ambulatoriali?

sì  no

42. Esiste un programma di sorveglianza, prevenzione e controllo delle infezioni ospedaliere?

sì  no

43. Il Pronto Soccorso è dotato di camera calda?

sì  no  non pertinente

---

<sup>11</sup> S'intende anche per posta

**44. Sono individuati all'interno del Servizio di Pronto Soccorso i responsabili della verifica e del controllo delle attrezzature e delle dotazioni<sup>12</sup>?**

sì           no           non pertinente

**45. Sono definite e a conoscenza di tutto il personale le procedure per effettuare e/o attivare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e delle dotazioni del Pronto Soccorso?**

sì           no           non pertinente

**46. Esiste un accesso dedicato ai mezzi di trasporto diretti al Pronto Soccorso?**

sì           no           non pertinente

**47. Esiste una procedura scritta per la sterilizzazione dei dispositivi medici?**

sì           no

**48. Esiste un documento sul corretto uso dei disinfettanti disponibili nel presidio?**

sì           no

---

<sup>12</sup> Si intende non il dirigente del servizio ma lo/gli operatore/i incaricato/i di accertare la disponibilità e l'efficienza delle attrezzature e delle dotazioni; il ruolo può essere assegnato non a una specifica persona ma una specifica figura professionale di uno specifico turno di lavoro.

**49. Esiste una procedura scritta aziendale per la gestione dei rifiuti sanitari prodotti nel presidio?**

sì       no

**50. E' presente un protocollo per il cateterismo urinario?**

sì       no

**51. E' presente un protocollo per il posizionamento dei cateteri intravascolari centrali?**

sì       no

**52. Esiste una procedura scritta per il consenso informato?**

sì       no

Se sì,

**52.1. Tale procedura prevede la richiesta a ciascun paziente o al proprio rappresentante legale di ripetere ciò che gli è stato detto nel corso della raccolta del consenso informato?**

sì       no

**53. E' adottata una procedura/linea guida scritta contenente l'indicazione di aspirare di continuo le secrezioni sottoglottiche per prevenire la polmonite associata alla ventilazione assistita?**

sì       no       non pertinente

**54. Sono utilizzate Linee Guida scritte per la prevenzione ed il trattamento delle lesioni da decubito?**

sì       no

**55. Vengono utilizzati materassi o letti appositi per prevenire le ulcere da decubito nelle U.O. di medicina generale e/o di lungodegenza e/o geriatria?**

sì       no       non pertinente

**56. Vengono utilizzati cateteri venosi centrali medicati con antibiotico per prevenire le infezioni da catetere?**

sì       no       non pertinente

**57. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute per la prevenzione di morte, coma o danno grave derivati da errore in terapia farmacologica?**

sì       no

Richiedere evidenza

---

---

**58. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute per la prevenzione della reazione trasfusionale da incompatibilità ABO?**

sì       no

Richiedere evidenza

---

---

**59. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute per la corretta identificazione dei pazienti, del sito chirurgico e della procedura?**

sì       no       non pertinente

Richiedere evidenza

---

---

**60. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute per prevenire la ritenzione di garze, strumenti o altro materiale all'interno del sito chirurgico?**

sì       no       non pertinente

Richiedere evidenza

---

---

**61. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute sul corretto utilizzo delle soluzioni concentrate di potassio KCL ed altre soluzioni concentrate contenenti potassio?**

sì       no

Richiedere evidenza

---

---

**62. Vengono adottate misure volte ad implementare la raccomandazione del Ministero della salute “Prevenzione del decesso materno durante il parto”?**

sì       no       non pertinente

Richiedere evidenza

---

---

**63. E' presente una procedura scritta per la prevenzione delle cadute dei pazienti?**

sì       no

**64. E' presente una procedura scritta per il lavaggio delle mani?**

sì       no

65. E' presente una procedura scritta contenente l'indicazione che ogni prescrizione farmacologica ed ogni intervento devono essere effettuati previo controllo in doppio della correlazione fra prescrizione ed identità del paziente, con almeno due elementi identificatori?

sì  no

66. Le Unità Operative sono dotate di defibrillatore e di carrello per l'emergenza?

sì  no

67. Quanti medici hanno effettuato il corso di BLS<sup>13</sup> negli ultimi 2 anni sul totale dei medici ?

\_\_/su\_\_

68. Quanti infermieri hanno effettuato il corso di BLS<sup>14</sup> negli ultimi 2 anni su totale degli infermieri?

\_\_/su\_\_

69. Sono presenti linee guida/procedure scritte per la fissione di cateteri venosi periferici (CUP)?

sì  no

---

<sup>13</sup> Corso BLS: Basic Life Support, Rianimazione Cardio-Polmonare di Base.

<sup>14</sup> Vedi nota 13.

**70. Nella pratica medica-assistenziale dei diversi servizi dell'ospedale sono utilizzate linee guida e/o protocolli per il controllo del dolore?**

sì       no

**71. Sono praticate a intervalli regolari la valutazione e la documentazione , nella cartella clinica, dell'intensità del dolore nei pazienti ricoverati in ospedale?**

sì   
sì, ma solo in particolari situazioni e/o U.O.   
no

Richiedere evidenza

---

---

**72. Negli ultimi due anni ci sono state iniziative volte a creare valutatori/ricognitori nelle U.O. per il controllo clinico e la raccolta dati sul paziente con dolore?**

sì       no

**73. Negli ultimi due anni sono state realizzate iniziative di formazione sulla terapia del dolore rivolte al personale sanitario?**

sì       no

**74. Sono state elaborate linee di comportamento per gli operatori sanitari per fornire un'adeguata informazione ai pazienti sulla terapia del dolore nelle seguenti situazioni?**

**74.1 - controllo del dolore post-operatorio**

sì                       no                       non pertinente

**74.2 - parto senza dolore**

sì                       no                       non pertinente

**74.3 - controllo dolore in patologie oncologiche**

sì                       no                       non pertinente

**74.4 - controllo dolore in malattie cronico-degenerative**

sì                       no                       non pertinente

**75. E' possibile effettuare il parto indolore?**

sì                       no                       non pertinente

**76. E' disponibile il Servizio di terapia del dolore acuto post-operatorio (o una modalità funzionale volta a gestire il dolore post-operatorio)?**

sì                       no

**77. Esiste una procedura scritta/linee guida per la gestione del dolore nel Pronto Soccorso?**

sì                       no                       non pertinente

**78. Vengono adottate misure volte ad implementare la Raccomandazione del Ministero della Salute per prevenire gli atti di violenza contro gli operatori sanitari?**

sì                       no