



**GRIGLIA DI OSSERVAZIONE  
AUDIT CIVICO  
livello 3 – Cure Primarie  
Modulo C  
(Centri di salute mentale e Sert)**

Azienda Sanitaria: .....  
Servizio.....  
Data:.....

## Centro di salute mentale e Servizio Tossicodipendenze

Osservazioni effettuate da .....
nel Servizio di.....

### AUDIT CIVICO

L'audit civico prevede la raccolta d'informazioni, attraverso:

- a) lo svolgimento di **azioni di monitoraggio** (tramite griglie d'osservazione e questionari) presso le strutture sanitarie e la richiesta d'informazioni agli operatori delle Unità Operative e ai cittadini componenti i Comitati Consultivi Misti;
- b) la **consultazione di documenti e atti amministrativi** forniti dall'Azienda;
- c) la **richiesta d'informazioni alle Direzione Generale e alla Direzione Sanitaria** (tramite questionario).

Di seguito, sono elencate le osservazioni che devono essere effettuate nel corso delle azioni di monitoraggio di Centro di salute mentale e/o di un SERT

Nella scheda sono previsti i casi in cui l'osservazione comporta la consultazione di documenti che si prega di specificare negli spazi appositi.

## Sezione 1

**1. Ci sono linee di mezzi pubblici che si recano presso il Servizio?**

sì  no

**1.1. Se sì, quante?**

1-2   
più di 2 linee

**2. E' presente un parcheggio di taxi in prossimità della struttura<sup>1</sup>?**

sì  no

**3. Sono disponibili all'esterno posti auto riservati a disabili?**

sì  no

**4. In prossimità della struttura è presente una cartellonistica stradale che ne indica la ubicazione<sup>2</sup>?**

sì  no

**5. Il Servizio è segnalato all'esterno con una targa visibile<sup>3</sup>?**

sì  no

**6. Sono presenti ingressi con barriere architettoniche e non dotati di scivoli, ascensori, ecc.?**

sì  no

**7. Esiste un ingresso indipendente esterno (per la tutela della privacy)?**

sì  no

---

<sup>1</sup> Si intende nel raggio di 500 metri dall'ingresso principale.

<sup>2</sup> Con "in prossimità" si fa riferimento alla strada principale più vicina al presidio e a tutte le eventuali vie secondarie che bisogna poi percorrere per raggiungerlo.

<sup>3</sup> Risposta positiva quando la targa è visibile da almeno 50 metri.

8. E' disponibile un numero telefonico dedicato per informazioni e orientamento?

sì  no

9. All'ingresso nella struttura, sono disponibili:

- 9.1. opuscoli informativi o avvisi rivolti al pubblico con i servizi offerti e i nomi degli operatori

sì  no

- 9.2. opuscoli informativi o avvisi rivolti al pubblico circa i diritti dei pazienti/utenti

sì  no

- 9.3. opuscoli informativi o avvisi rivolti al pubblico sulla prevenzione delle malattie e/o educazione alla salute

sì  no

- 9.4. documenti o avvisi circa la possibilità e le modalità per gli utenti per comunicare all'Azienda commenti, suggerimenti e reclami

sì  no

- 9.5. schede e punti raccolta per le segnalazioni e i reclami degli utenti

sì  no

10. E' presente un cartello aggiornato con i nominativi e le qualifiche degli operatori del Servizio?

sì  no

11. E' disponibile almeno un locale dedicato all'accoglienza degli utenti e alle informazioni?

sì  no

12. C'è una sala d'attesa

sì  no

se sì,

• **12.1. è dotata di sedie?**

sì  no

• **12.2. è dotata di distributori di bevande/alimenti?**

sì  no

• **12.3. è dotata di distributori di acqua gratuita?**

sì  no

**13. Ci sono bagni per il pubblico?**

sì  no

**14. C'è almeno un gabinetto per disabili?**

sì  no

**15. I bagni sono dotati di**

• **15.1. specchio**

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

• **15.2. mensola**

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

• **15.3. contenitore portarifiuti**

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

## 16. I gabinetti hanno

- **16.1. tavoletta**

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

- **16.2. scopino**

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

- **16.3. campanello di allarme**

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

- **16.4. possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare che è occupato o libero**

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

## 17. Nel corso della visita sono stati osservati?

- segni di fatiscenza alle pareti
- vetri rotti
- stanza di degenza senza finestre
- finestre che non si chiudono
- presenza di insetti, scarafaggi, ecc
- rifiuti o altro materiale abbandonato
- soffitti e/o muri con ragnatele
- rubinetti rotti

## Sezione 2

18. Segnalare la presenza di:

- 18.1. segnaletica per le vie di fuga

sì	<input type="checkbox"/>
no	<input type="checkbox"/>
non richiesta	<input type="checkbox"/>

- 18.2. segnaletica per l'individuazione degli estintori

sì	<input type="checkbox"/>
no	<input type="checkbox"/>
non richiesta	<input type="checkbox"/>

- 18.3. piantina del piano di evacuazione

sì	<input type="checkbox"/>
no	<input type="checkbox"/>
non richiesta	<input type="checkbox"/>