



**GRIGLIA DI OSSERVAZIONE
AUDIT CIVICO
livello 2 – Ospedale
Modulo A**

Stabilimento Ospedaliero:

Data:.....

Osservazioni effettuate da
nell'ospedale 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 dello stabilimento ospedaliero. La Griglia d'osservazione al monitoraggio di livello 2 è divisa in due moduli nei quali sono raccolte le osservazioni relative:

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

Nella Griglia 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 complesso sanitario?

sì no

◆ 1.1. se sì, quante sono

1-2
più di 2 linee

2. E' presente

• 2.1. un parcheggio di taxi in prossimità dell'ospedale¹?

sì no

• 2.2. un parcheggio interno per il pubblico?

sì no

• 2.3. un parcheggio con posti auto riservati ai disabili?

sì no

3. In prossimità della struttura è presente una cartellonistica stradale che ne indica la ubicazione²?

sì no

4. Il presidio sanitario è segnalato all'esterno con una targa visibile³?

sì no

¹ Si intende nel raggio di 500 metri dall'ingresso principale.

² 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.

³ Risposta positiva quando la targa è visibile da almeno 50 metri.

5. C'è la possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale?

sì no

6. Nell'atrio principale è presente

- 6.1. un prospetto aggiornato dei servizi presenti nella struttura sanitaria?

sì no

- 6.2. un servizio informazioni per il pubblico (addetto alle informazioni, punto di accoglienza, ecc.)?

sì no

7. Nell'atrio principale ci sono:

- 7.1. posti a sedere per gli utenti

sì no

- 7.2. elementi decorativi come piante, quadri, ecc.

sì no

8. All'ingresso nella struttura, sono disponibili:

- 8.1. un opuscolo informativo sul presidio ospedaliero e sui regolamenti che interessano il paziente (mediante appositi distributori, dati al momento dell'accettazione, ecc.)

sì no

- 8.2. opuscolo informativo circa i diritti dei pazienti (mediante appositi distributori, dati al momento dell'accettazione, ecc.)

sì no

- 8.3. NON ATTIVA

• **8.3.1 modalità attraverso le quali è favorito l'esercizio della libera scelta del luogo di cura/medico curante da parte dei cittadini**

- presenza di opuscoli o avvisi
- possibilità di scegliere attraverso il CUP sia erogatori pubblici
sia erogatori privati
- Altro
(specificare).....

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

sì no

• **8.5. schede e punti raccolta per le segnalazioni e i reclami degli utenti**

sì no

9. All'interno degli ascensori sono presenti indicazioni circa le U.O./servizi presenti a ogni piano?

- sì in tutti
- sì, nella maggior parte
- sì, solo in alcuni
- no, in nessuno

10. E' possibile prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici mediante il CUP aziendale (Centro Unico di Prenotazione)?

sì no

11. E' possibile prenotare visite specialistiche ed esami diagnostici mediante contatto telefonico con il CUP?

sì no

12. Qual è l'orario dello sportello CUP presso il presidio ospedaliero?

nei giorni:.....

dalle ore _/_/ alle ore _/_/
e dalle ore _/_/ alle ore _/_/

nei giorni:.....

dalle ore _/_/ alle ore _/_/
e dalle ore _/_/ alle ore _/_/

13. Ci sono punti di riscossione di ticket in cui è possibile pagare con modalità diverse da quelle tradizionali (banca, sistemi automatici, ecc.)?

sì no

◆ 13.1. Se sì, quanti _/_/_/

14. Gli sportelli per la prenotazione delle visite e degli esami diagnostici sono dotati di sistema di controllo e regolamentazione delle file (macchina per la distribuzione dei numeri e display luminoso per la visualizzazione del numero funzionanti)?

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

**15 Indicare quali sono i tempi di attesa delle seguenti prestazioni (in giorni)
(Solo per le Aziende Ospedaliere)**

Informarsi, come utenti, presso il centro di prenotazione interessato e segnare la media di due rilevazioni effettuate a 20 gg di distanza. Avvertenze: 1) I tempi di attesa devono riferirsi alla possibilità di erogazione delle prestazioni nell'ambito dell'ospedale stesso; 2) La prestazione non deve avere avuto il blocco delle prenotazioni nei 15 gg precedenti la prima rilevazione.

▪ **15.1. Ecodoppler cardiaco**

Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti (in giorni) _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

Se no

- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

▪ **15.2 .ECG dopo sforzo**

Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

Se no

- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

▪ **15.3. Ecografia addominale**

Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

Se no

- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

▪ **15.4. Mammografia**

Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

Se no

- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

▪ **15.5. Gastroscofia**

Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/
- **15.6. Colonscopia**
- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no
- Se sì
- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
 - Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/
- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/
- **15.7. TAC total body**
- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no
- Se sì
- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
 - Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/
- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/
- **15.8. RMN total body**
- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no
- Se sì
- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
 - Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/
- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/
- **15.9. Campimetria**
- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no
- Se sì

- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

- **15.10. Visita cardiologica**

- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

- Se sì
- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

- **15.11. Visita fisiatrica**

- Presenza di percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza
sì no

- Se sì
- Tempo di attesa per gli esami urgenti _/_/_/
- Tempo di attesa per gli esami non urgenti, programmabili _/_/_/

- Se no
- Tempo di attesa per gli esami _/_/_/

16. Tempi di attesa delle seguenti prestazioni in regime intramoenia

Utilizzare le stesse modalità precedenti di rilevazione

- Ecodoppler cardiaco _/_/_/
- ECG dopo sforzo _/_/_/
- Ecografia addominale _/_/_/
- Mammografia _/_/_/
- Gastrosopia _/_/_/
- Colonscopia _/_/_/
- TAC total body _/_/_/
- RMN total body _/_/_/
- Campimetria _/_/_/
- Visita cardiologica _/_/_/

- Visita fisiatrica

//_/

17. Presso il Pronto Soccorso è adottata la procedura del triage con attribuzione dei codici di priorità?

sì no

Se sì

- ◆ 17.1. Agli utenti del Pronto Soccorso sono comunicati⁴ i criteri con i quali sono attribuiti i codici di priorità e i tempi presumibili di attesa?

sì no

18. Nell'ambito del presidio ospedaliero sono presenti ingressi con barriere architettoniche e non dotati di scivoli, ascensori, ecc.?

sì no

- ◆ 18.1. Se sì, dove?
-

19. Qual è il numero medio di ore di apertura giornaliera del presidio ai visitatori⁵?
(barrare entrambe le caselle quando uno o più reparti non hanno orari al contrario degli altri reparti dell'ospedale)

giorni feriali

non ci sono orari, le visite sono sempre permesse

//_/ ore

giorni festivi

non ci sono orari, le visite sono sempre permesse

//_/ ore

20. Sono presenti:

- 20.1. bar

sì no

⁴ La comunicazione può essere effettuata anche attraverso manifesti affissi in luoghi visibili o attraverso brochure informative.

⁵ Non considerare nella risposta i reparti di cure intensive (terapia intensiva, unità coronaria, ecc.).

- **20.2. punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai loro familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona**

sì no

- **20.3 bancomat (o sportello bancario)**

sì no

- **20.4. locali riservati ad associazioni di volontariato e di difesa dei diritti dei cittadini?**

sì no

21. E' possibile usufruire di un barbiere e di un parrucchiere?

- operante a tempo pieno o a orario fisso
- per appuntamento

22. E' possibile comprare riviste e giornali?

sì no

23. Il Pronto Soccorso è dotato di:

- sala di attesa con posti a sedere per gli utenti
- bagno per il pubblico
- gabinetto per disabili
- telefono pubblico
- distributori di bevande/alimenti
- distributori di acqua gratuita

24. Gli ambulatori sono dotati di sala d'attesa con posti a sedere per gli utenti⁶?

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

⁶ Si intende per sala di attesa un locale dedicato e non il corridoio con le sedie

25. In queste sale di attesa ci sono:

• **25.1. distributori di bevande/alimenti?**

- sì in tutti
sì, nella maggior parte
sì, ma solo in alcune
no, in nessuna

• **25.2. distributori di acqua gratuita?**

- sì in tutti
sì, nella maggior parte
sì, ma solo in alcune
no, in nessuna

26. Gli ambulatori sono dotati di bagni per il pubblico (localizzati in prossimità del locale)⁷?

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

27. Gli ambulatori sono dotati di gabinetti per disabili (localizzati in prossimità del locale)?

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

28. I bagni hanno

• **28.1. specchio**

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

⁷Si intende localizzati nello stesso piano e nella stessa ala degli ambulatori

● **28.2. mensola**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

● **28.3. contenitore portarifiuti**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

29. I gabinetti hanno

● **29.1. tavoletta**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

● **29.2. scopino**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

● **29.3. campanello di allarme**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

● **29.4. possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare che è occupato o libero**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| sì tutti | <input type="checkbox"/> |
| sì, la maggior parte | <input type="checkbox"/> |
| sì, solo alcuni | <input type="checkbox"/> |
| no, nessuno | <input type="checkbox"/> |

30. 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