



AUDIT CIVICO LOCALE ALS LE
(Del. Giunta Regionale 28.12.2005 n. 1965)

RELAZIONE VERIFICA AUDIT CIVICO
NOVEMBRE 2009

ELABORAZIONE RIFERITA ALLE RILEVAZIONI DELLE EQUIPE AUDIT CIVICO

a cura di



Franca Carluccio - URP Maglie



A. Maria De Filippi – Presidente Regionale
Gianfranco Andreano - Coordinatore Provinciale
Agata Coppola - Responsabile TDM Gallipoli

AVO Lecce
Titti Cappello – Responsabile AVO

La verifica dell'Audit Civico 2009 dell'ASL LE ha riguardato il miglioramento dei seguenti punti di criticità, concordati con i dirigenti dell'Ares della Regione Puglia, Direzione Generale, Cittadinanzattiva - TDM ed equipe di valutazione

1. CUP Telefonico
2. Segnaletica e piano di evacuazione
3. Attivazione della Commissione Conciliativa Mista
4. Rappresentanza dell'ex ASL LE2 all'interno del Comitato Consultivo Misto
5. Protocollo di accoglienza per coloro i quali si ricoverano
6. Servizio di interpretariato
7. Opuscoli informativi
8. Regolamento su infermieri e badanti a pagamento
9. Bagni per disabili
10. Qualità dei servizi igienici (mancanza di suppellettili)
11. Capitolato d'appalto che preveda la possibilità di valutazione da parte dei cittadini
12. Revisione della cartellonistica
13. Mezzi di trasporto che colleghino gli utenti con i presidi ospedalieri
14. Obsolescenza delle strutture (adeguamento agli standard di sicurezza)

TUTTI I DIRIGENTI DI STRUTTURE SONO STATI INVITATI CON CIRCOLARE DELLA DIREZIONE GENERALE AD ESEGUIRE I MIGLIORAMENTI

risultati

1. Il CUP è in fase di allestimento ed ancora fonte di disfunzioni
2. Segnaletica e piano di evacuazione (carente)
3. E' stata attivata la Commissione Conciliativa Mista
4. Il Comitato Consultivo Misto ha tutte le rappresentanze
5. Protocollo di accoglienza per coloro i quali si ricoverano (non esiste)
6. Servizio di interpretariato (non esiste)
7. Opuscoli informativi (assenti o carenti)
8. Regolamento su infermieri e badanti a pagamento (non esiste)
9. Bagni per disabili (non a norma o inesistenti)
10. Qualità dei servizi igienici scadente (mancanza di suppellettili)
11. Capitolato d'appalto che preveda la possibilità di valutazione da parte dei cittadini (non esiste)
12. La cartellonistica è stata revisionata solo in alcuni casi. In molte strutture non è stata presa in considerazione. In altre è stato impossibile per i lavori in corso.
13. Mezzi di trasporto che colleghino gli utenti con i presidi ospedalieri (carenti)
14. Molte strutture non sono adeguate agli standard di sicurezza

VERIFICA EFFETTUATA DAL 05 AL 17 NOVEMBRE 2009

PRESIDIO OSPEDALIERO “V. FAZZI” DI LECCE

(05/11/09)

Presidio Ospedaliero di “V. FAZZI di LECCE: ha operato la seguente equipe locale coordinata da Gianfranco Andreano (Tdm) e Franca Carluccio (URP Maglie), Maria Antonietta Bellissario (URP Lecce), Titti Cappello (AVO Lecce-equipe audit civico), Sandro Finisguerra (TDM Lecce), Elio Leo (TDM Copertino), Umberto Savoia (cittadino), Salomone Coli (AUSER), Enzo Vitti (S.O.S.), Massafra Corrado (cittadino), con la collaborazione del vicedirettore sanitario dott.ssa Elisabetta Pinto.

Note negative

- **La cartellonistica di tutto l'ospedale risulta carente, non aggiornata e poco visibile.**
- **Molti degli ascensori visionati hanno lo spazio interno molto limitato costituendo disagio per la categoria carrozzabile.**

Si auspica che negli ascensori possano essere installati avvisatori vocali per i non vedenti.

SONO STATE MONITORATE LE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE:

1. OTORINO
1. CARDIOLOGIA
2. GINECOLOGIA
3. CARDIOCHIRURGIA
4. NEUROLOGIA
5. UROLOGIA

In questa tornata di verifica le equipe dell'audit civico hanno rilevata una buona accoglienza da parte di tutto il personale medico sanitario.

Tutte le U.O. visitate presentano marcate deficienze strutturali e di organizzazione del servizio.

Note positive

U.O. Otorino

Unica eccezione è costituita dall'Unità Operativa del reparto OTORINO (diretto dal dott. De Benedetto, coordinatore sig.ra Stefanizzi) che si presenta, da un

punto di vista ricettivo, veramente molto adeguata. Tutti i servizi igienici sono corredati dei necessari ausili per il buon funzionamento del loro utilizzo.

La struttura è moderna, pulita e ben organizzata compreso gli arredi, tutti in ottimo stato di funzionamento per il loro specifico utilizzo.

Nell'U.O. viene fornito ai degenti un opuscolo informativo con le principali notizie riguardanti l'attività e la vita del reparto, come anche i nominativi del personale medico che vi opera e del coordinatore.

Note negative

U.O. Di Cardiologia

è allocata in ambienti inadeguati poiché ubicata in un corridoio che serve di transito sia per la Cardiochirurgia che per i Poliambulatori Ospedalieri. Gli stessi operatori sanitari hanno fatto presente la difficoltà a lavorare in tali condizioni, in particolare per la terapia intensiva logisticamente in condizioni da terzo mondo.

L'audit ha rilevato un solo bagno al servizio di tutti gli utenti donne e uomini.

U.O. Di Ginecologia

Il Primario ha voluto evidenziare all'equipe Audit la mancanza di comunicazione in relazione alla verifica in atto. Il dirigente ha dato comunque la massima disponibilità alla osservazione.

- Si è rilevato in questo reparto che la piantina di evacuazione è presente solo nella sala parto.

Nelle U.O. di ginecologia, cardiologia, cardochirurgia, neurologia e urologia

- si è riscontrato in tutti la mancanza dei servizi di interpretariato, di mediazione culturale e di assistenza religiosa per i non cattolici.
- La maggior parte dei bagni non è dotato di tavolette, mensole, specchi e scopini., carta igienica e sistemi per asciugare le mani. Da nessuna parte esistono tappeti antiscivolo. Non tutti sono dotati di sistemi di chiusura con indicazione libero-occupato.
- I bagni per disabili, non sempre presenti, sono risultati parzialmente o non del tutto a norma.

Nota su U.O. Indagine Endoscopiche

Non è stata visitata dall'equipe dell'audit, è stata sottoposta ad un periodo di osservazione da parte della associazione "CDS" **CHE HA RILEVATO INEGUATEZZA DEI LOCALI E INSUFFICIENZA DELLE APPARECCHIATURE.**

DISTRETTO S. S. di LECCE
(Cittadella della Salute)

Ha operato la seguenti equipe locale coordinata da Gianfranco Andreano (Tdm), Sandro Finisguerra (TDM Lecce), Salomone Coli (AUSER), Enzo Vitti (S.O.S.), Umberto Savoia (cittadino).

Il Direttore del Distretto di Lecce, dr. Marciante delega la dott.ssa Pennetta per l'accoglienza dell'equipe audit civico.

Note negative

- Relativamente agli ausili medici non esiste presso i poliambulatori materiale informativo riguardante la loro richiesta così come manca anche una adeguata segnalazione dello stesso ufficio.
- Manca il cartello con i nomi e la qualifica del servizio Ausili .
- Non esiste sala di attesa né un bagno per il pubblico
- Non esiste la disponibilità del servizio per i casi urgenti anche se i tempi di attesa sono stati dichiarati nulli.
- Mancano i registri di consegna degli ausili in comodato d'uso.
- Non vengono registrati gli ausili in restituzione.
- Manca un elenco ausili disponibili .
- Pur segnalando azioni di miglioramento nella qualità del servizio non sono state realizzate indagini sulla soddisfazione dell'utenza e sulla valutazione di tale servizio.

POLIAMBULATORI

- **La struttura non è adeguatamente indicata con la cartellonistica stradale né sono segnalati all'esterno con una targa visibile.**
- **Gli ingressi presentano barriere architettoniche.**
- **gli ascensori non sono idonei per i diversamente abili. Anche quelli dotati di rampe risultano non a norma.(troppo ripide)**
- **I bagni per i disabili ,ove esistenti non sono a norma.**
- **Nei bagni non esistono tavolette, scopini e possibilità di chiusura con sistemi alternativi che indicano libero o occupato.**
- **La struttura presenta in diversi punti segni di fatiscenza alle pareti .**
- **Vi sono alcune finestre che non hanno chiusura ed è stata segnalata presenza di insetti e scarafaggi.**
- **L'equipe ha notato conduttori elettrici a vista .**

PRESIDIO OSPEDALIERO DI
CASARANO

VERIFICA EFFETTUATA DAL 03 AL 05 NOVEMBRE 2009

- Ospedali (Casarano – Gagliano del Capo)
- Distretti (Casarano – Gagliano del Capo – Tricase - Ugento)

PRESIDIO OSPEDALIERO DI CASARANO: (3.11.2009) ha operato la seguente equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Carmine Borrelli (Tdm), Francesco Petracca (studente universitario), Cosima De Giovanni (Comune Alessano), Tina Ricchiuto (URP ASL) con la collaborazione della direzione sanitaria nella persona del dr. Franco Marrella.

nessuna collaborazione da parte dell'URP del P.O. di Casarano - ostruzionismo

- rispetto al precedente Audit abbiamo notato più disponibilità all'accoglienza dell'equipe che abbiamo voluto intendere come atto di umanizzazione, che fa ben sperare.

SONO STATE MONITORATE LE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE:

1. UROLOGIA
2. CH. PEDIATRICA
3. CH. GENERALE
4. NEUROLOGIA
5. NEFROLOGIA E DIALISI
6. GERIATRIA
7. MEDICINA GEN.
8. CARDIOLOGIA
9. OSTETRICIA E GINECOLOGIA
10. PEDIATRIA
11. ORTOPEDIA
12. AMB. DIABETOLOGIA

L'OSPEDALE DI CASARANO si caratterizza per essere una struttura divisa in una parte vecchia e una nuova.

Quella nuova si presenta accogliente e meno sporca ma con carenze di spazi come per es. in Ch. Pediatrica il bagno per i disabili è stato adibito a ripostiglio.

La parte vecchia dell'Ospedale è in fase di ristrutturazione che però perdura non solo dal precedente Audit ma da oltre un decennio, con gravi disagi ai pazienti e agli

operatori costretti a lavorare in condizioni precarie per es. nell'U.O. di Ginecologia come di Ortopedia dove, quando piove entra acqua dalle finestre, muri scrostati, pareti bisognosi di tinteggiatura, ecc.

Note negative

- **E' da rilevare i lunghi tempi che si traducono in anni per ristrutturare un reparto, andrebbero ricercate le cause di detti enormi ritardi.**
- **Da evidenziare però che in due reparti del P.O. di Casarano è stata manifestata intolleranza all'audit civico.**
- **La carenza di pulizia è cronica ed è stata rilevata in quasi tutti gli ambienti soprattutto nella vecchia struttura.**
- **i bagni per i disabili non sono a norma, sono adibiti ad altro e sono carenti di maniglioni e di alcuni accorgimenti**
- **presenza di barriere architettoniche**
- **alcuni bagni non hanno mensole, né tavolette**
- **non esiste un regolamento sulla presenza di infermieri a pagamento (la mancanza di un regolamento sulla presenza di infermieri a pagamento è un problema che la Regione Puglia e le ASL devono risolvere per gli oggettivi disagi che si verificano (truffe-commercio di assistenza - ecc.)**
- **Gli scopini per i bagni nel Rep. di Ortopedia, per es. erano stati consegnati il giorno prima della visita dell'audit e la caposala non aveva ancora avuto il tempo di distribuirli. (esibisce un sacchetto pieno di scopini)**
- **in tutti i bagni manca il tappeto antiscivolo.**
- **non tutti i bagni hanno la possibilità di una chiusura.**
- **in tutti i reparti manca la piantina di evacuazione.**

Durante l'osservazione della struttura è emerso per es. che:

- **Il parcheggio dell'Ospedale è ancora un cantiere aperto con enormi disagi per i malati e gli utenti che si sono visti multare per aver parcheggiato senza pagare il ticket, anche per mancanza di informazione. Quindi sono costretti, per usufruire dei servizi sanitari, a pagare il ticket del parcheggio, delle prestazioni e le multe comprese.**

Non è presente (comune a tutta l'ASL LE)

- **Non è presente il servizio d'interpretariato**
- **Non è presente il servizio di mediazione culturale**
- **Non è presente il servizio religioso per i non cattolici**

Il Monitoraggio nelle Unità operative di degenza ha rilevato che:

- **Non sono presenti cartelli con i nominativi e le qualifiche dei medici**
- **Solo in qualche caso esistono i cartelli con gli orari della giornata o con l'orario di ricevimento del personale**
- **Al momento dell'entrata in ospedale non tutti i reparti forniscono ai degenti ricoverati un opuscolo informativo con le notizie relative al reparto – il provvedimento, si dice, dovrebbe essere adottato dalla Direzione del presidio e non dal singolo reparto.**
- **Non in tutti i reparti sono state elaborate linee di comportamento per il personale, affinché il paziente abbia un medico di riferimento per tutto il processo di cura e per ricevere le informazioni che riguardano la sua malattia.**

Distretto di Casarano

04.11.2009

Equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Carmine Borrelli (Tdm), Francesco Petracca. (studente universitario).

IL DISTRETTO E' UN DISAGIO DA RIMUOVERE – STRUTTURA PERICOLOSA PER I MALATI, GLI UTENTI E I DIPENDENTI:

Dal precedente monitoraggio non è cambiato niente.

La struttura è sede di Distretto e del Poliambulatorio e rappresenta un pericolo per i pazienti, gli utenti e i lavoratori, in quanto non è una struttura idonea ad erogare servizi sanitari.

**STABILIMENTO DI
GALGIANO**

04.11.2009

Equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Carmine Borrelli (Tdm), Francesco Petracca (studente universitario), Cosima De Giovanni (Comune Alessano), Tina Ricchiuto (URP ASL).

SONO STATE MONITORATE LE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE:

- 1. MEDICINA GEN.**
- 2. MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**
- 3. PSICHIATRIA**

**IN PERFETTA COLLABORAZIONE CON L'URP DEL DSS DI GAGLIANO
Nella persona della dott.ssa Tina Ricchiuto**

Note negative

- **L'ospedale presenta le stesse analogie di quello di Casarano, gran parte dei reparti sono in via di ristrutturazione.**
- **Nel reparto di Psichiatria dell'Ospedale di Gagliano del Capo, tra la medicheria e la corsia dei pazienti c'è ancora la CAMERA MORTUARIA**

(Dopo il primo Audit Civico 2007 sono iniziati i lavori di ristrutturazione del Reparto e quindi del relativo spostamento della CAMERA MORTUARIA. DA DUE ANNI I LAVORI SONO SOSPESI!)

**DISTRETTO
GAGLIANO DEL CAPO**

04.11.2009

Equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Carmine Borrelli (Tdm), Francesco Petracca (studente universitario), Cosima De Giovanni (Comune Alessano), Tina Ricchiuto (URP ASL).

**L'EQUIPE E' STATA ACCOMPAGNATA PERSONALMENTE DAL DIRETTORE DEL
DISTRETTO DI GAGLIANO DEL CAPO DR. GUIDA GIUSEPPE CON IL
COINVOLGIMENTO DI TUTTI I DIRIGENTI LOCALI - OTTIMA ACCOGLIENZA**

Durante il primo Audit Civico (2007) il Dirigente del Distretto dr. Giuseppe Guida si era reso particolarmente sensibile ai suggerimenti dell'equipe dell'audit civico, tant'è che durante la verifica (2009) l'equipe ha trovato miglioramenti strutturali, ambientali e di servizi sanitari erogati.

IL TOTEM CON RELATIVA SEGNALETICA È STATO APPRONTATO.

Però anche nel DSS di Gagliano vi sono lavori di ristrutturazione in corso.

TUTTE LE STRUTTURE ERANO A CONOSCENZA DELLA VISITA DELL'AUDIT – SI SEGNA LA UN'ATMOSFERA DI DISPONIBILITA' E DI UMANITA'

**POLIAMBULATORIO
TRICASE**

04.11.2009

Equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Carmine Borrelli (Tdm), Francesco Petracca (studente universitario), Cosima De Giovanni (Comune Alessano), Tina Ricchiuto (URP ASL).

QUASI TUTTE LE CARENZE EVIDENZIATE CON L'AUDIT 2007 SI SONO TRASFORMATE POSITIVAMENTE:

- **La strada è stata asfaltata dal Comune di Tricase grazie all'interessamento del dr. Guida Giuseppe.**
- **La struttura è stata ridipinta e sono stati fatti lavori di rifacimento.**
- **La massa di fili elettrici oggi è una moderna centralina ben custodita**
- **I bagni sono stati trovati forniti del necessario**
- **Gli ambienti sono stati trovati puliti**
- **La segnaletica per le vie di fuga è stata apposta**
- **Segnaletica migliorata**

A TAL PROPOSITO DA SEGNALARE CHE, IN VISTA DELLA VISITA DELL'AUDIT CIVICO, IL DR. GUIDA HA FATTO INSTALLARE L'INSEGNA CHE IDENTIFICA IL POLIAMBULATORIO SULLA STRUTTURA CHE NEL PRECEDENTE AUDIT NON ERA SEGNALATA.

Note negative

- **Non esiste la piantina del piano di evacuazione**
- **va migliorata la cura delle aiuole intorno alla struttura**

**DISTRETTO
UGENTO**

Note positive

1. Con questa verifica l'equipe ha notato un miglioramento dell'organizzazione del lavoro e dell'erogazione degli ausili farmaceutici (Celiachia – farmaci – presidi ospedalieri ecc.), attraverso tabelle sulla tenuta degli ausili che evidenziano un circuito virtuoso del contenimento della spesa pubblica che però andrebbe regolamentato dalla Regione Puglia o dalla stessa ASL.
2. Anche gli ambienti del Consultorio familiare sono stati resi più accoglienti arricchiti da tendine colorate alle finestre e da quadri alle pareti.

Note negative

Restano insormontabili barriere architettoniche (scale) per accedere ai servizi erogati dalla struttura del DSS, l'equipe dell'Audit però, ha notato lo sforzo fatto per rendere migliori gli ambienti in attesa di trasferimento nella struttura definitiva che auspichiamo si realizzi in tempi ragionevoli.

**UGENTO:
poliambulatorio**

05.11.2009

Equipe locale coordinata da Anna Maria De Filippi (Tdm), Cosima De Giovanni (Comune Alessano), Tina Ricchiuto (URP ASL).

Con la più ampia collaborazione del direttore del Distretto dr. Giuseppe Guida

Note positive

Il Poliambulatorio di Ugento ha conservato la stessa dislocazione ma ha migliorato le strutture trasformando le carenze positivamente.

il Poliambulatorio è in attesa di essere allocato presso la Cittadella della Salute quando sarà pronto l'ex penitenziario che è in fase di ristrutturazione.

Oggi le varie sedi del Poliambulatorio si presentano accoglienti, pulite, con le aiuole curate e le barriere architettoniche abbattute.

- 1. è stata migliorata la cartellonistica stradale.**
- 2. Lo sportello del CUP e del Ticket è stato allocato in un unico posto con conseguente riduzione dei disagi all'utenza rilevati nel precedente monitoraggio.**
- 3. Tutti gli ambienti hanno subito miglioramenti strutturali e ambientali.**
- 4. L'ambulatorio dei prelievi si presenta accogliente con ambienti ridipinti e ristrutturati avente l'entrata indipendente dall'uscita; è provvisto di terminale collegato con l'Ospedale di Casarano che in tempo reale trasmette i risultati degli esami con relativa consegna agli utenti; diffonde musica nella sala d'attesa sia per rendere l'ambiente più disteso e accogliente, sia per la privacy trattandosi di ambienti tramezzati.**
- 5. Abbiamo notato piante di orchidee nella sala d'attesa e alcune riviste per i pazienti, nonché ambienti puliti e curati tanto all'esterno quanto all'interno.**
- 6. IL PIAMBULATORIO ora ha la strada asfaltata ed è segnalato all'esterno curato nelle aiuole. L'interno è pulito e ridipinto con gli scivoli per il superamento delle barriere architettoniche. I bagni sono attrezzati del necessario richiesto.**

OSPEDALE DI GALLIPOLI

la verifica prevista dall'Audit Civico su osservazione diretta si è svolta presso:

6. l'Ospedale il giorno 12 novembre 2009
7. il Distretto il giorno 10 novembre 2009

Hanno operato due diverse equipe locali:

- **Presidio Ospedaliero:** Dott. Bruno Falzea (Dirigente del P.O.), A. Coppola (Tdm), E. Cortese (URP), M. Solidoro (Tdm)
- **Distretto Socio Sanitario:** Dott. Roberto Vergaro (Dirigente del DSS)
A. Coppola (Tdm), A.M. Giannuzzi (URP), V. Barone (TDM)

Entrambe le equipe locali sono state coordinate da Agata Coppola ed hanno operato in stretta collaborazione con i componenti il gruppo promotore (De Filippi - Carluccio).

Sono stati esaminati i questionari usati per il monitoraggio effettuato nel 2007, limitatamente ai punti emersi come criticità e precisamente:

- Segnaletica e piani di evacuazione
- Bagni per disabili
- Qualità dei servizi igienici
- Revisione della cartellonistica stradale e aziendale
- Obsolescenza della struttura
- Barriere architettoniche

Questionario livello 2 – Ospedale - per la Direzione Sanitaria del Presidio

L'intervista è stata fatta al Direttore Sanitario, dr. Bruno Falzea.
E' emerso che nulla è cambiato rispetto all'Audit 2007 ed infatti :

- Non è presente il servizio d'interpretariato
- Non è presente il servizio di mediazione culturale
- Non è presente il servizio religioso per non cattolici

Monitoraggio livello 2 – Ospedale - Modulo A

Durante l'osservazione della struttura è emerso che le risposte ai quesiti richiesti e da monitorare sono affermative, fa eccezione il quesito 6:

- **Nell'atrio principale è in fase di aggiornamento il prospetto dei servizi presenti nella struttura sanitaria**

Monitoraggio livello 2 - Modulo B – Unità operative di degenza

Per questo monitoraggio di verifica sono state prese in considerazione le Unità Operative di: **Cardiologia, Chirurgia, Otorino, Oculistica, Medicina, Ortopedia, Pediatria, Ostetricia** Per ciascuna di esse si è richiesta la presenza della caposala al fine di effettuare una più puntuale osservazione del reparto e sentire anche il parere di chi opera in quel contesto e conosce ciò che va bene e ciò che potrebbe andare meglio. In generale è emerso che :

- **Al momento dell'entrata in ospedale i degenti ricoverati non ricevono alcun opuscolo informativo con le notizie relative al reparto – fa eccezione la Cardiologia.**
 - **Nei gabinetti per disabili mancano “maniglioni e doccette”**
 - **Nei bagni delle U.O. manca il tappeto antiscivolo - il Direttore sanitario ritiene che sia pericoloso ed anche veicolo di infezioni**
 - **Nei bagni delle U.O. sono state messe le mensole che mancavano nel precedente monitoraggio del 2007.**
 - **In qualche caso mancano i contenitori porta rifiuti**
 - **I gabinetti delle U.O. hanno lo scopino anche se spesso viene sottratto o spostato**
 - **I bagni delle U.O. di degenza non hanno la chiusura - c'è da valutare se, visto che è sconsigliata la chiusura, sia opportuno pensare ad un sistema che indichi quando il servizio è libero o occupato.**
1. **Raramente è stata segnalata la presenza di insetti - si rimedia in tempo reale.**
 2. **Sono presenti vetri lesionati, ma non pericolosi, in medicina e pediatria**
 3. **Solo in un reparto sono stati rilevati segni di fatiscenza alle pareti (ortopedia)**
 4. **La piantina del piano di evacuazione è in fase di completamento da parte dell'area tecnica**
- N.B. Sono da prendere in considerazione alcune osservazioni riportate nelle singole U.O.**

Distretto di Gallipoli

Monitoraggio Livello 3 – Modulo A – Sede del Distretto

Durante l'osservazione della struttura è emerso che :

- Non è presente in prossimità della struttura una cartellonistica stradale che ne indichi l'ubicazione
- Sono presenti barriere architettoniche per l'accesso al primo piano
- All'ingresso della struttura non sono disponibili opuscoli informativi *tuttavia per ogni settore vi è un operatore di riferimento per le informazioni del caso*
- Nell'atrio del distretto non c'è un prospetto riassuntivo aggiornato dei servizi e degli uffici presenti - *Il Dr Vergaro che ha preso parte al monitoraggio ha informato i presenti che il Distretto di Gallipoli sarà trasferito in tempi brevi presso il vecchio ospedale e nella nuova sede saranno predisposti dei tabelloni con l'ubicazione dei vari uffici e ambulatori.*
- Nei bagni e nei gabinetti non è cambiato nulla rispetto al monitoraggio del 2007 essendo già da lungo tempo in programma lo spostamento della sede – *unica novità è che i bagni sono stati dotati di porta scottex*
- Sono stati osservati segni di fatiscenza alle pareti, finestre che non chiudono e presenza di insetti
- La segnaletica per le vie di fuga è incompleta e non esiste la piantina del piano di evacuazione

Monitoraggio Livello 3 – Modulo B – Poliambulatorio di Gallipoli

Dall'osservazione sono emerse le stesse criticità che presenti nella sede del Distretto in quanto alcune parti sono in comune:

- Non è presente in prossimità della struttura una cartellonistica stradale che ne indichi l'ubicazione
- Il Poliambulatorio non è segnalato all'esterno con una targa visibile

- **All'ingresso della struttura non sono disponibili opuscoli informativi** *tuttavia per ogni settore vi è un operatore di riferimento per le informazioni del caso*
- **Nell'atrio del distretto non c'è un prospetto riassuntivo aggiornato dei servizi e degli uffici presenti** - *Il Dr Vergaro che ha preso parte al monitoraggio ha informato i presenti che il Distretto di Gallipoli sarà trasferito in tempi brevi presso il vecchio ospedale e nella nuova sede saranno predisposti dei tabelloni con l'ubicazione dei vari uffici e ambulatori*
- *Un miglioramento del sistema di controllo è stato osservato agli sportelli per la prenotazione delle visite e degli esami.*
- *Nella sala d'attesa sono presenti distributori di bevande/alimenti e di acqua*
- **Nei bagni e nei gabinetti non è cambiato nulla rispetto al monitoraggio del 2007** *essendo già da lungo tempo in programma lo spostamento della sede – unica novità è che i bagni sono stati dotati di porta scottex*
- **Sono stati osservati segni di fatiscenza alle pareti, finestre che non chiudono e presenza di insetti**
- **La segnaletica per le vie di fuga è incompleta e non esiste la piantina del piano di evacuazione**

A due anni dalla edizione di Audit Civico 2007 la situazione del Distretto si è ulteriormente aggravata e sono veramente insignificanti i miglioramenti osservati.

OSPEDALE DI NARDO'

Equipe : A. Maria De Filippi (TDM) – Gianfranco Andreano (TDM) – Franca Carluccio (URP ASL) – Gioffreda – Titti Cappello (AVO) – Elio Leo (TDM)

Note negative

- **Non è segnalato il percorso per disabili all'ingresso del P.O.**
- **In generale l'ospedale presenta una diffusa carenza di pulizia in tutti i reparti osservati e nell'atrio.**

U.O. Osservate:

Geriatria

Ortopedia

- **Il bagno per i disabili risulta non essere a norma**
- **Segni di fatiscenza alle pareti: screpolature all'intonaco e in diversi punti mancanza di pitturazione.**
- **I bagni sono dotati dei confort richiesti ma nessuno è dotato di pavimento e tappeti antiscivolo.**

DISTRETTO DI NARDO'

Grande disponibilità da parte dell'operatrice Urp sig.Gianfreda ma è mancata la presenza del Direttore del distretto dr.Caracciolo che al nostro invito ha risposto di avere altri impegni.

Ai questionari ha risposto il dr .Vincenti su indicazione dello stesso direttore del D.S.S.

Note positive

- **La struttura di tipo moderno è abbastanza pulita ed è indicata in maniera adeguata dalla cartellonistica stradale con una targa ben visibile all'esterno.**
- **Non presenta barriere architettoniche.**

Note negative

- **Gli ascensori sono fruibili con difficoltà e non autonomamente da disabili in carrozzella.**
- **Relativamente ai presidi e agli ausili sanitari non è disponibile all'interno del distretto materiale informativo riguardante la procedura di richiesta.**
(C'è disponibilità per i casi urgenti. Non vengono revisionati gli ausili in caso di restituzione esiste un elenco apposito).
- **Il bagno per disabili non esiste.**
- **Segni di fatiscenza alle pareti nonostante la struttura sia nuova - (umido)**
- **Manca nei locali la piantina di evacuazione.**

OSPEDALE DI MAGLIE

Equipe: Francesca Tarantino (Dirig. Madico ASL) - M. Antonietta Candido (URP ASL) – Salvatore Andreano (TDM) – Catalano (AVO) - Mandurino (AVO)– Tarantino (TDM)- Stefanelli (TDM).

Le U.O. valutate sono state:

Psichiatria

Medicina

Lungodegenza

Day Surgery

Note negative

- **I bagni per disabili non sono presenti in tutti i reparti.**

Note positive

Solo in alcune U.O. sono distribuiti opuscoli di accoglienza ospedaliera.

- **Era presente una grande pulizia nei reparti.**
- **Nella struttura c'è il servizio di day service per la diabetologia che l'equipe valuta positivamente.**
- **Il precedente audit civico evidenziò la criticità circa l'assenza di climatizzatori:**

l'equipe, in questa tornata di verifica ha constatato che sono stati installati i climatizzatori al 1° e al 3° piano.

- **Si può avere un servizio di mediazione culturale e d'interpretariato su richiesta alla direzione sanitaria**

L'equipe valuta comunque positivamente sia i colloqui effettuati con i Dirigenti che i cambiamenti effettuati negli ultimi due anni.

DSS DI MAGLIE

Equipe : Franca Carluccio (URP ASL) - Tina De Donno (URP d.s.s.)- Indrizzi (AVO) – Catalano(AVO)

- **La sede del distretto è separata dalla sede degli ambulatori che sono allocati presso l'Ospedale, in attesa della realizzazione della Cittadella della salute.**

Hanno partecipato alla verifica:

Il dirigente del Distretto dr.Camboia e il direttore amministrativo sig. Arciuli

Da sottolineare che è l'unico DSS che fa partecipare le Associazioni all'UCA - Ufficio Coordinamento attività territoriale.

Note positive

- **Non si notano barriere architettoniche all'ingresso della struttura.**
- **La sala di attesa degli Uffici del DSS anche se esigua serve bene.**
- **La sala d'attesa dell'Ufficio fornitura ausili è comune alla sala d'attesa.**
- **Esiste un bagno per l'utenza.**
- **Il servizio di fornitura ausili assicura la disponibilità sia nei casi urgenti che in caso di persone fragili.**

POLIAMBULATORIO

Note negative

- **Non è visibile la cartellonistica per il Poliambulatorio.**
- **Non è presente l'URP presso la struttura.**
- **Non esiste sala d'attesa per i poliambulatori.**
- **Il bagno per disabili non è a norma.**

OSPEDALE DI POGGIARDO

(05/11/09)

Presidio Ospedaliero “PISPICO” di POGGIARDO: ha operato la seguente equipe locale coordinata da Gianfranco Andreano (Tdm) Luigi Rossetti (URP) - Antonio Puzzovio (Tdm), Bono (Dir. San. Poggiardo) - Giannetta Maria Teresa (TDM).

SONO STATE MONITORATE LE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE:

1. **MEDICINA**
2. **LUNGODEGENZA**
3. **GASTROENTEROLOGIA**

Note positive

- Sono regolarmente presenti cartellonistica e targhe per la localizzazione dell'Ospedale.
- In Medicina e Lungo degenza è prassi distribuire un opuscolo informativo redatto localmente riguardante l'organizzazione del reparto con nominativi dei medici, del coordinatore e della relativa vita del reparto : orari della giornata, orari per il pubblico ecc..

Note negative

- non sono presenti i servizi per l'interpretariato, la mediazione culturale e l'assistenza religiosa per non cattolici.
- La maggior parte dei bagni per disabili non sono a norma e alcuni sono utilizzati come deposito di materiale.
- Nella maggior parte dei bagni mancano le mensole. Nessuno è dotato di pavimento o tappeti antiscivolo e della tavoletta del water.
- Si sono notati diversi segni di faticenza e trascuratezza in genere alle strutture interne.
- nel complesso comunque i servizi igienici si sono rilevati molto poco adeguati
-
- Mancano le piantine di evacuazione.
- Esiste un disimpegno tra i reparti uomini-donne non climatizzato ed esposto a notevoli sbalzi di temperatura.

DISTRETTO DI POGGIARDO

Equipe: Gianfranco Andreano (Tdm) - Luigi Rossetti (URP) - Antonio Puzzovio (Tdm), Bono.(dir. san. Poggiardo) - Giannetta Maria Teresa TDM - Oronzo Borgia Asl - Pantaleo Bianca Asl – Carlo Zappatore (libero cittadino)

Note positive

- Sono regolarmente presenti cartellonistica stradale e targa di segnalazione del Distretto
- Non vi sono barriere architettoniche per l'accesso.

Note negative

- All'ingresso non esiste materiale informativo né sono presenti punti di raccolta per segnalazioni e reclami utenti
- Nel distretto è assente un prospetto riassuntivo e aggiornato dei servizi e degli uffici presenti.
- Il bagno per disabili non esiste.
- I bagni non hanno tutti i confort richiesti, per es., nessuno ha la mensola .
- Manca la piantina di segnalazione per le vie di fuga.
- Non esiste opuscolo di informazione per quanto riguarda la richiesta di ausili.
- L'ufficio per l'erogazione degli ausili non è segnalato e manca un cartello con nome e qualifica degli operatori.
- Nei pressi di tale Ufficio manca la sala di attesa.

(La struttura per gli ausili è dotata di un numero telefonico per le informazioni e nei pressi degli uffici è disponibili un bagno per l'utenza. Esiste un registro di consegna degli ausili in comodato d'uso e uno per la registrazione della loro restituzione. Non esiste un sistema di revisione degli stessi ma un elenco degli ausili disponibili).

- Non sono state realizzate negli ultimi anni indagini sulla soddisfazione degli utenti e sulla valutazione del servizio né azioni del miglioramento della qualità del servizio erogato a seguito di segnalazioni o disservizi.
- La struttura esterna si presenta fatiscente e non adeguata.

OSPEDALE DI SCORRANO

Equipe: Salvatore Andreano (TDM), Antonio Puzzovio (TDM), Melania Rametta (AVO),
Abbondanza (AVO), (Adolfo Buia Dirett. Amm. ASL),

Le domande sono state rivolte al direttore amministrativo dr. Adolfo Buia

U.O. visitate:

Pronto soccorso

Pediatria

Ostetricia ginecologia

Ortopedia

Non esistono nel P.O. servizi di interpretariato, di mediazione culturale e assistenza religiosa per non cattolici.

PRONTO SOCCORSO

Note negative

- **Nella U.O. Non vi è alcuna distribuzione di opuscoli informativi che indichino nomi e qualifiche dei medici del reparto, del coordinatore infermieristico e di qualsiasi altra indicazione dell'organizzazione per lo svolgimento della attività sanitaria.**
- **I bagni mancano tutti di mensole e della relativa chiusura con indicazione di libero - occupato.**
- **Tutti i servizi igienici mancano di tappeto antiscivolo ritenuto dagli addetti sanitari non necessario su loro specifica esternazione.**
- **Manca la piantina del piano di evacuazione.**

Note positive

- **U.O. è dotata di bagno per disabili anche se poco funzionale.**
- **i bagni esistenti sono stati tutti corredati di specchio, portarifiuti, tavoletta, scopino e campanello di allarme.**

PEDIATRIA

Note positive

- L'U.O: consente la presenza di un genitore in h. 24 con relativa assegnazione di una poltrona-letto e fruizione di mensa.
- Esiste l'area di socializzazione per i degenti con la possibilità di poter comunicare telefonicamente da telefono fisso.
- Sono esposti cartelli visibili con nominativi e qualifiche dei medici di reparto, il nominativo del coordinatore infermieristico, gli orari nella giornata per le varie attività.
- Le stesse notizie riportate nei cartelli sono indicate direttamente agli utenti attraverso un foglietto informativo.
- Tutti i bagni sono stati dotati di specchi, mensole, portarifiuti, tavolette, scopini campanelli allarme e chiusure con indicazione occupato-libero.
- Durante la visita l'equipe audit non ha rilevato degrado nelle strutture degli ambienti.

Note Negative

- Non è riportato l'orario di ricevimento del personale nei cartelli in esposizione nell'u. o. e nei foglietti informativi consegnati ai degenti.
- Sono assenti del tutto nel reparto bagni per disabili.
- Nessun bagno è dotato di tappeto o pavimento antiscivolo.

OSTETRICIA – GINECOLOGIA

Note positive

- All'atto del ricovero in reparto alla degente viene consegnato un foglio stampato con nominativi e qualifica dei medici dell'u.o., i vari orari della attività giornaliera e l'orario di ricevimento del personale.
- Tutti i bagni sono stati dotati di specchi, portarifiuti, tavolette, scopini campanelli allarme e chiusure con indicazione occupato-libero.
- Durante la visita l'equipe audit non ha osservato degrado nelle strutture degli ambienti o trascuratezza come materiale abbandonato o altro.

Alla documentazione compilata dall'equipe di rilevamento è allegato, su richiesta del Direttore dott. Luigi Provenzano, il foglio informativo consegnato ai degenti.

Note negative

- **All'interno dell'u.o. esiste un bagno destinato ai disabili, ma non è adeguato per espletare tale funzione.**
- **Solo alcuni bagni sono dotati delle relative mensole.**
- **Nessun bagno è dotato di tappeto o pavimento antiscivolo.**
- **I bagni sono dotati di campanello di allarme, ma ad alcuni è stata asportata la cordicella di attivazione.**

ORTOPEDIA

Note positive

- **Tutti i bagni sono stati dotati di specchi, mensole, portarifiuti, tavolette, scopini campanelli d'allarme e chiusure con indicazione occupato-libero.**
- **Durante la visita non si sono osservati segni di degrado nelle strutture e nelle suppellettili degli ambienti o segni di trascuratezza.**

Note negative

- **Nel reparto non esistono bagni per disabili.**
- **Tutti i bagni sono sprovvisti di tappeto o pavimento antiscivolo.**
- **Nella u.o. non viene fornita alcuna informazione, in forma documentata, riguardante il reparto.**
- **Mancano cartelli e opuscoli informativi con i nominativi e la qualifica dei medici, l'indicazione del nome del coordinatore infermieristico, non vi è nessun riferimento riguardante gli orari delle varie attività della giornata né gli orari di ricevimento del personale sanitario.**

OSPEDALE DI GALATINA

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) Gianfranco Andreano (TDM) - Titti Cappello (AVO) – Savoia (libero cittadino)–Vitti Vincenzo (SOS) - Franca Carluccio (URP ASL) - Cristina Monteduro ((URP o. perif.)

Le U.O. verificate sono state:

**Ginecologia
Cardiologia
Psichiatria
Medicina
Pediatria**

Hanno risposto ai questionari il direttore amministrativo Muci e il direttore Sanitario dr. De Maria che hanno accompagnato l'equipe per tutto il percorso.

L'ospedale è in fase di ristrutturazione

Note positive

molte cambiamenti già segnalati con il primo audit sono stati apportati.

- **In particolare nella sala d'attesa del Poliambulatorio di Medicina si è riscontrato un ottimo sistema di prenotazione visiva acustica con monitor che prevede l'accesso ad internet e programmi di intrattenimento per interessare l'utenza durante l'attesa.**
- **Nell'U.O. di Medicina è presente nei bagni l'unico pavimento antiscivolo di tutta l'Azienda.**
- **IL REPARTO DI PSICHIATRIA distribuisce un foglio con su scritti i diritti e doveri degli utenti e familiari dell'SPDC.**
- **IL REPARTO DI CARDIOLOGIA ha una hall all'avanguardia.**
- **IL REPARTO DI PEDIATRIA ha un'accoglienza gradevole con immagini, colori e disegni su tutti i muri.**

Note negative

- **Non sono presenti le piantine di evacuazione**
- **I bagni per disabili sono parzialmente a norma**

DISTRETTO DI GALATINA

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) Gianfranco Andreano (TDM) - Titti Cappello (AVO) – Savoia (libero cittadino)–Vitti Vincenzo (SOS) - Franca Carluccio (URP ASL) - Cristina Monteduro ((URP o. perif.)

L'equipe ha intervistato il Direttore di struttura dr.Esposito.

Il direttore fa presente l'erogazione di doppie prestazioni e servizi tra P.O. e DSS.

Note negative

- **La struttura è carente della sala d'attesa**
- **Il bagno per disabili risulta non a norma**
- **Il Poliambulatorio non è segnalato e risulta non visibile.**
- **Nel Poliambulatorio non c'è un bagno per disabili.**
- **Non sono presenti le segnaletiche per le vie di fuga per i disabili.**

DISTRETTO DI MARTANO

Equipe: Gianfranco Andreano (TDM) - Alessandro Finisguerra (TDM) - Franca Carluccio (URP ASL)

Rispondono alle domande dell'equipe il Direttore dr De Giorgi e il dr. Calcagnì

Note positive:

- **La cartellonistica stradale ne indica il percorso correttamente, **tuttavia l'edificio del D.S.S. non è ben segnalato.****
- **Si presenta come una struttura all'avanguardia.**
- **Relativamente alla fornitura ausili non viene erogata la disponibilità alle urgenze anche perché i tempi di attese sono minimi.**
- **L'intera organizzazione dei servizi distrettuali risulta ben strutturata per dare risposte adeguate alle necessità dei cittadini.**
- **La Dirigenza ha dimostrato interesse, attenzione e sensibilità ad accogliere novità nell'organizzazione dei servizi suggerite da esperienze positive di altre realtà simili anche attraverso i rilevamenti dell'Audit Civico.**

Note negative

- **Non esiste nella struttura un bagno per disabili che è in fase di allestimento.**
-

OSPEDALE DI SAN CESARIO

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) – Gianfranco Andreano (TDM) - Franca Carluccio (URP ASL)

Note negative

(sprechi e inefficienze per un apparato poco funzionale)

- **Enorme difficoltà a rintracciare la direzione sanitaria e amministrativa allocata nel plesso del Poliambulatorio e distante dall'Ospedale. (il dr.Cicoira fa presente che comunque sono state fatte richieste sia per migliorare la cartellonistica stradale sia per spostare la sede all'interno dell'ospedale DOVE CI SONO GLI SPAZI).**
- **Nell'atrio dell'Ospedale dalle ore 14.13 alle ore 14.30 l'equipe non ha incontrato un operatore sanitario, né qualcuno per chiedere informazioni.**
- **Manca L'URP. L'impiegata addetta è stata trasferita presso la Direzione Generale di Lecce (GRAVE NEGLIGENZA).**
- **IL DIRIGENTE DELLA STRUTTURA LAMENTA DI NON RICEVERE INFORMAZIONI DALLA D.G. E DICHIARA DI NON AVERE NEMMENO UN INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA NONOSTANTE L'ABBIA RICHIESTO.**
- **Sporcizia diffusa.**
- **Risulta nell'insieme un ospedale abbandonato.**

PNEUMOLOGIA

E' stata visitata solo **questa u.o.** alla presenza del coordinatore sig. Coli in quanto presso le altre U.O erano presenti casi di H1N1.

NOTE NEGATIVE

- **Nel reparto non è presente un bagno per disabili.**
- **i bagni non sono provvisti degli accessori previsti dall'indagine.**

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) – Franca Carluccio (URP ASL) – Gianfranco Andreano (TDM) – Ciccarese (URP perif.)– Alessandro Finisguerra (TDM) – Elio Eleo (TDM) - Titti Cappello (AVO)

Ospedale in fase di ristrutturazione

U.O. visitate:

Ematologia

Geriatrics (vecchio e nuovo reparto)

1. **Ematologia:** alle domande dell'equipe risponde la dr.ssa Leda Sabella.
2. **Geriatrics:** alle domande dell'equipe risponde il dr. Lecciso.

Note negative

- **Il servizio di Ematologia, in via di ristrutturazione, è un luogo fatiscente e poco pulito.**
- **Nel reparto di Geriatrics i bagni sono sprovvisti degli accessori richiesti dall'indagine.**
- **Manca un bagno per disabili.**
- **Anche nel reparto ristrutturato il bagno per disabili non è a norma.**

OSPEDALE DI CAMPI SALENTINA

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) – Titti Cappello (AVO) – Gianfranco Andreano (TDM) - Elio Leo (TDM) - Rapana Santina - Calabrese (operatrici URP perif).

U.O. visitate:

Psichiatria

Medicina

- **Le domande sono state rivolte al direttore amministrativo**

Note negative

- **Non esiste un bagno per disabili**
- **I bagni non sono attrezzati in nessuna delle U.O. visitate (in Psichiatria per motivi di sicurezza)**
- **Non è presente la piantina di evacuazione (solo in medicina)**
- **E un ibrido tra Distretto e Ospedale per cui non vi è appropriatezza**
- **La Psichiatria si presenta in una situazione desolante**
- **In Medicina emergono difficoltà logistiche con relativi disagi per i pazienti e il personale in quanto il Reparto è dislocato su 4 ali della struttura ospedaliera.**
- **Mancano gli sterilizzatori per pale e pappagalli.**

DISTRETTO DI CAMPI SALENTINA

Equipe: A. Maria De Filippi (TDM) – Titti Cappello (AVO) – Gianfranco Andreano (TDM) – Elio Leo (TDM) Santina Calabrese (URP perif.).

Le domande sono state rivolte al direttore sanitario Lanzolla molto disponibile.

Il dr. Lanzolla elenca i cambiamenti che ci sono stati negli ultimi anni e precisa che il distretto era allocato in un seminterrato e solo oggi si sono avuti alcuni cambiamenti.

Note positive

- **I miglioramenti effettuati sono rappresentati dalla presenza di un totem e dalle segnaletiche per le vie di fuga**

Note negative

- **I poliambulatori sono allocati in un'altra sede.**
- **La cartellonistica stradale è insufficiente.**
- **Sono presenti barriere architettoniche.**
- **L'ascensore non è appropriato per i disabili.**
- **Non esiste un bagno per disabili.**
- **I bagni non sono sufficientemente attrezzati .**
- **L'URP serve L'Ospedale e Distretto**

Poliambulatorio

Note positive

- **Dopo il precedente Audit sono stati apportati cambiamenti per la prenotazione delle prestazioni al CUP (ossia display luminoso e distribuzione numeri).**
- **I bagni sono attrezzati come richiesto**

Note negative

- **Esiste un solo bagno per disabili ed è sufficientemente attrezzato.**