



PROGETTO AUDIT CIVICO ABRUZZO 2007

PRESENTAZIONE DEI DATI DI BENCHMARKING

LIVELLO OSPEDALIERO

GENNAIO 2008

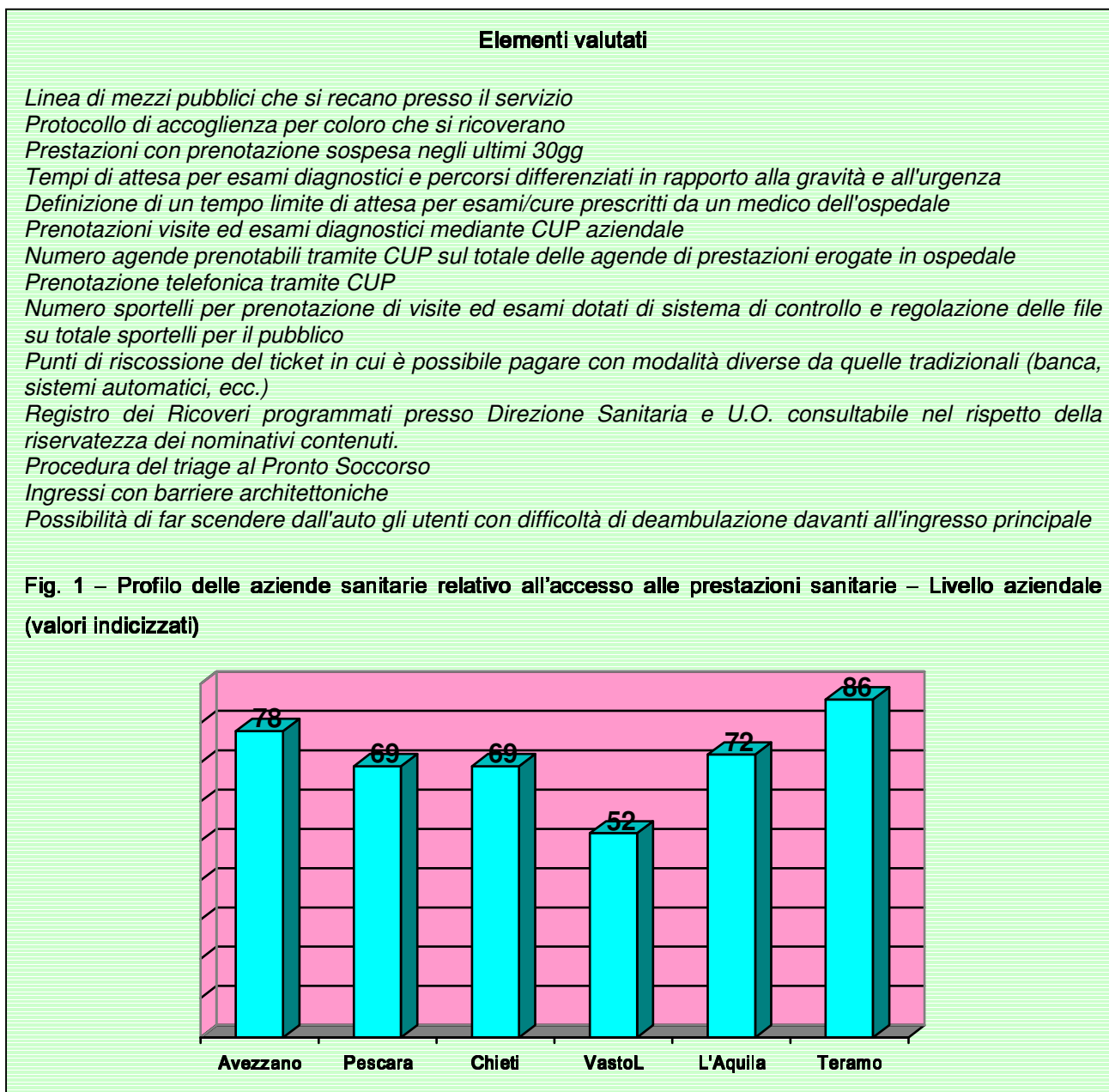
1° Componente

Orientamento verso i cittadini

1.1. Accesso alle Prestazioni Sanitarie

In generale il fattore risulta discreto con un Indice di Adeguatezza agli Standard (IAS) di 71.

Un'analisi dettagliata permette di evidenziarne gli indici in corrispondenza della struttura sanitaria sottoposta ad Audit civico.



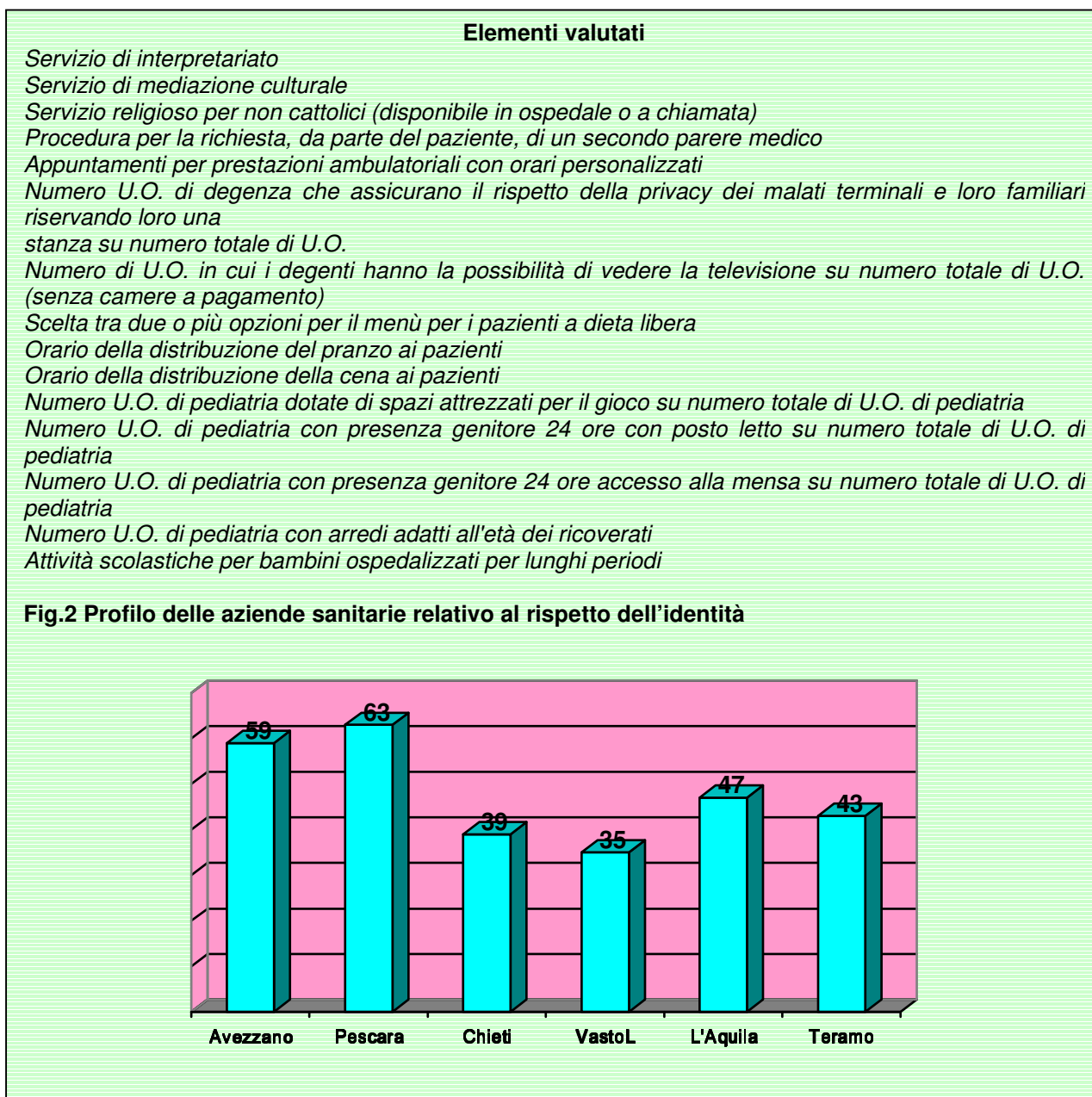
Elementi di debolezza:

- **Tempi di attesa per esami diagnostici e percorsi differenziati in rapporto alla gravità e all'urgenza**, IAS=24, ad eccezione di Teramo;
- **Assenza punti di riscossione del ticket in cui è possibile pagare con modalità diverse da quelle tradizionali (banca, sistemi automatici, ecc.)**, IAS= 38, che interessa principalmente le ASL di Avezzano, L'Aquila e Teramo.

- **Protocollo di accoglienza per coloro che si ricoverano**, IAS=41, ad eccezione di Avezzano e Pescara;
- **Definizione di un tempo limite di attesa per esami/cure prescritti da un medico dell'ospedale**, IAS=47, che dovrà essere oggetto di attenzione da parte delle ASL di Pescara, Chieti, Lanciano e L'Aquila.

1.2. Rispetto dell'identità personale, culturale e sociale dei malati – Personalizzazione delle cure

L'IAS della personalizzazione delle cure emerge come scadente (48) con variabilità per strutture sanitarie pressoché nulla.



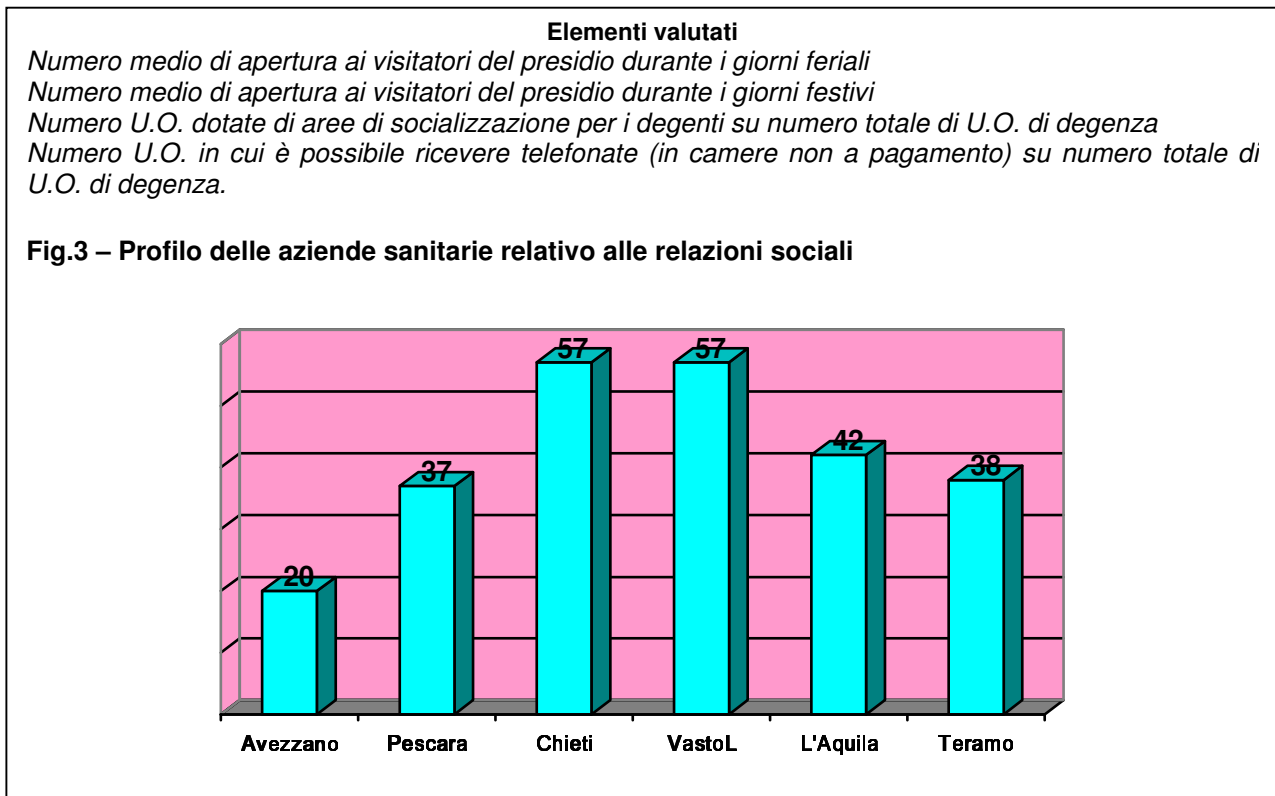
Elementi di debolezza:

- **Servizio di mediazione culturale**, IAS=17, pessimo;
- **Servizio religioso per non cattolici**, IAS=19;
- **Orario della distribuzione della cena ai pazienti**, IAS=20, ove l'eccellenza è rappresentata da L'Aquila e nelle restanti è deficitario;

- **Servizio di interpretariato**, IAS=26, eccellenza Avezzano, scarsamente funzionale a Pescara e Teramo e assente nelle altre;
- **Procedura per la richiesta, da parte del paziente, di un secondo parere medico**, IAS=39 che evidenzia la necessità di intervenire ad ampio raggio su tutte le strutture;
- **Appuntamenti per prestazioni ambulatoriali con orari personalizzati**, IAS=41, auspicabile un intervento generalizzato;
- **Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti**, IAS=47, ad esclusione di Avezzano e L'Aquila appare opportuno un adeguamento.

1.3. Relazioni sociali

Questo fattore evidenzia le carenze nella strutturazione delle relazioni sociali, IAS=42.

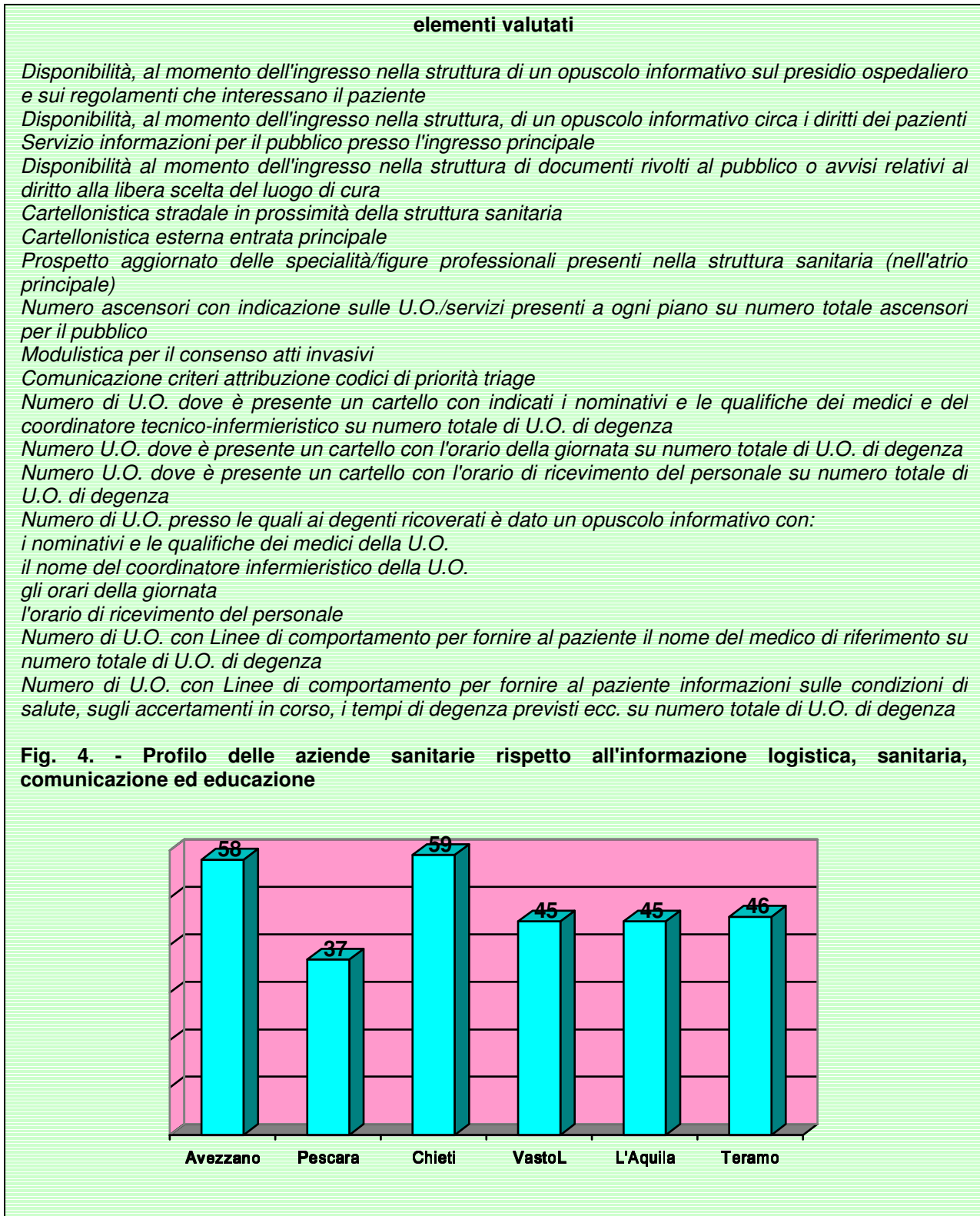


I primi tre dei quattro indicatori risultano inadeguati rispetto alle necessità dell'utenza:

- **Numero medio di apertura ai visitatori del presidio durante i giorni feriali (1) e durante i giorni festivi (2)**, entrambe IAS=33, con maggior attenzione per le ASL di Pescara, L'Aquila e Teramo;
- **Numero U.O. dotate di aree di socializzazione per i degenti su numero totale di U.O. di degenza**, IAS=49 la cui media rispecchia la situazione generale delle strutture.

1.4. Informazione Logistica, Informazione Sanitaria, Comunicazione ed Educazione.

Da una prima osservazione ed analisi dei dati questo fattore risulta scadente IAS= 48.

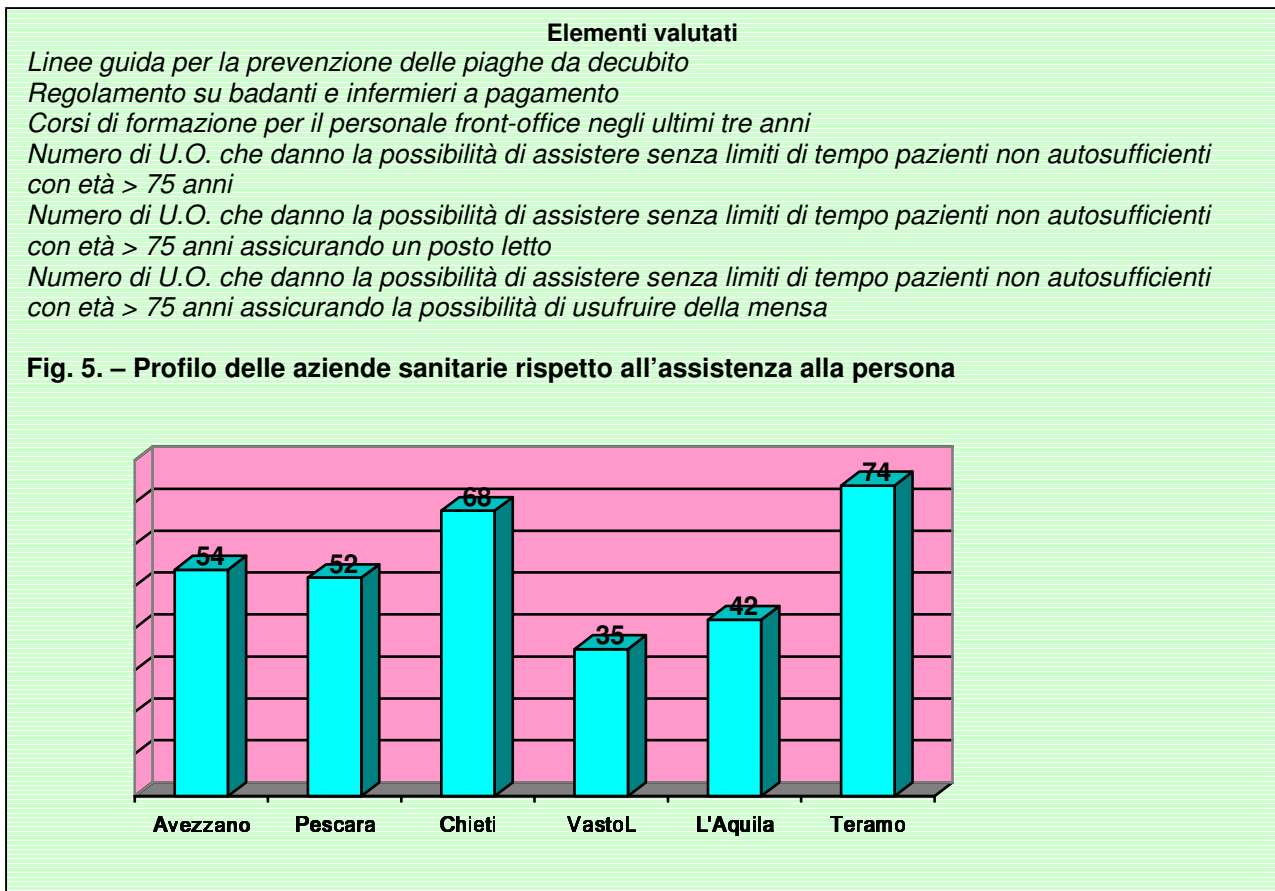


Elementi di debolezza:

- **Disponibilità al momento dell'ingresso nella struttura di documenti rivolti al pubblico o avvisi relativi al diritto di libera scelta nel luogo di cura, IAS=7.** assente in tutte le strutture;
- **Disponibilità al momento dell'ingresso nella struttura di opuscolo informativo circa i diritti dei pazienti, IAS=17,** eccellenza ASL Avezzano, assenza in tutte le altre;
- **Numero di U.O. presso le quali ai degenti ricoverati è dato un opuscolo informativo con:** 1. i nominativi e le qualifiche dei medici della U.O.; 2. il nome del coordinatore infermieristico della U.O.; 3. gli orari della giornata; 4 l'orario di ricevimento del personale. Le 4 componenti dell'indicatore sono spiegate da uno IAS con media 24,5, nonostante le oscillazioni delle misurazioni bisogna intervenire in tutte le strutture sanitarie;
- **Numero di U.O. con linee di comportamento per fornire al paziente il nome del medico di riferimento sul numero totale di U.O. di degenza, IAS=32,** generalmente deficitario;
- **Numero ascensori con indicazioni sulle U.O./servizi presenti a ogni piano sul numero totale ascensori per il pubblico, IAS= 39** ma buono nelle ASL di Chieti e Avezzano;

1.5. Assistenza alla persona-rapporti degenti/operatori sanitari

Questo fattore presenta uno IAS pari a 54.



Elementi di debolezza:

- **Solo con UO di chirurgia Esistenza di procedure proprie delle UO e/o di accordi tra i medici delle UO e i MMG sul territorio per la guida, l'orientamento e l'assistenza dei degenti in caso di intervento chirurgico**, IAS=0
- **Numero di U.O. che danno la possibilità di assistere senza limiti di tempo pazienti non autosufficienti con età>75 assicurando un posto letto**, IAS= 24, indicativamente assenti in tutte le ASL;
- **Assenza di un Regolamento su badanti e infermiere a pagamento**, IAS= 38, ad eccezione di Teramo;
- **Numero di U.O. che danno la possibilità di assistere senza limiti di tempo pazienti non autosufficienti con età>75 assicurando la possibilità di usufruire della mensa**, IAS=42, buono solo per Chieti.

Elementi di forza:

- **Numero di U.O. che danno la possibilità di assistere senza limiti di tempo pazienti non autosufficienti con età>75 anni**, IAS=96, l'eccellenza concerne tutte le ASL;
- **Linee guida per la prevenzione delle piaghe da decubito**, IAS=78, il valore è discreto ma per Vasto-Lanciano se ne evidenzia l'assenza.

1.6. Comfort e Prestazioni Alberghiere

Il fattore, spiegato da numerosi indicatori, presenta diverse oscillazioni con uno IAS di 47.

Elementi valutati

Bar

Punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai loro familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona

Possibilità di usufruire di un barbiere e di un parrucchiere (operante a tempo pieno o a orario fisso nel presidio o a chiamata)

Possibilità di comprare riviste e giornali

Bancomat (o sportello bancario)

Parcheggio interno per il pubblico

Parcheggio taxi in prossimità dell'ospedale

Parcheggio interno con posti riservati a disabili

Elementi decorativi nelle parti interne comuni (quadri, piante ingresso ospedale)

Distributore di acqua gratuita nel Pronto Soccorso

Distributore di bevande/alimenti nel Pronto Soccorso

Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori automatici di alimenti e bevande

Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori di acqua gratuita

Posti a sedere nell'atrio dell'ospedale

Numero di U.O. che utilizzano il carrello scaldavivande su totale U.O. di degenza

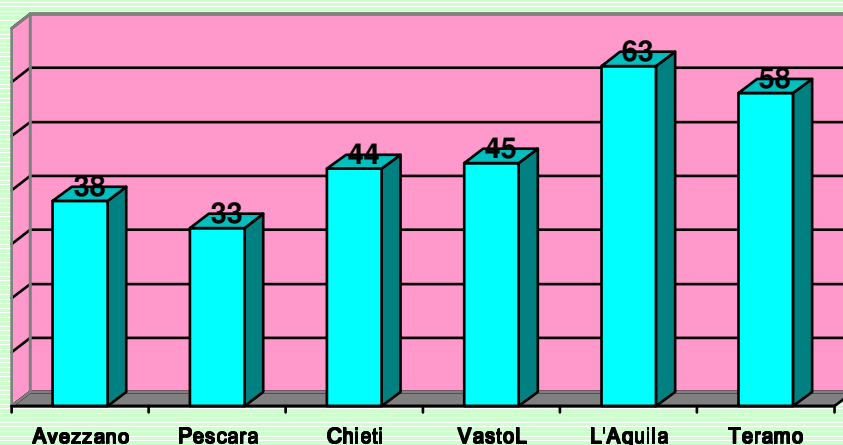
Numero U.O. che forniscono i degenti degli accessori completi per la consumazione dei pasti (posate e bicchiere) su totale U.O. di degenza

Numero di U.O. con "angolo" mensa" per i pazienti che possono alzarsi

Elementi valutati

Numero posti letto con camere di degenza che fruiscono di servizi igienici riservati ai degenti della stanza su numero totale di posti letto
Numero gabinetti per degenti
Sala di attesa al pronto soccorso con posti a sedere
Bagno per il pubblico (Pronto Soccorso)
Gabinetto per disabili (Pronto Soccorso)
Telefono pubblico presso il Pronto Soccorso
Numero ambulatori dotati di sala d'attesa con posti a sedere su totale ambulatori
Numero ambulatori dotati di bagni per il pubblico localizzati in prossimità del locale
Numero ambulatori dotati di bagni per disabili localizzati in prossimità del locale
Numero dei bagni degli ambulatori dotati di: specchio, mensola, contenitori portarifiuti
Numero dei gabinetti degli ambulatori dotati di: tavoletta, scopino, campanello d'allarme possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato o libero
Numero UO con posti letto dotati di sedia, comodino e armadietto
Numero di UO con gabinetti per disabili
Numero di UO con bagni dotati di: specchio, mensola, contenitori portarifiuti
Numero di UO con gabinetti dotati di: tavoletta, scopino, campanello di allarme, possibilità di chiusura o sistema per indicare che è occupato o libero
Nella parti comuni dell'ospedale: segni di fatiscenza alle pareti; vetri rotti; finestre che non si chiudono; presenza di insetti, scarafaggi, ecc; rifiuti o altro materiale abbandonato soffitti e/o muri con ragnatele; rubinetti rotti
Nelle U.O. di degenza: segni di fatiscenza alle pareti; vetri rotti; stanze di degenza prive di finestre; finestre che non si chiudono; presenza di insetti, scarafaggi, ecc; rifiuti o altro materiale abbandonato; rubinetti rotti

Fig. 6 - Profilo delle aziende sanitarie rispetto al comfort



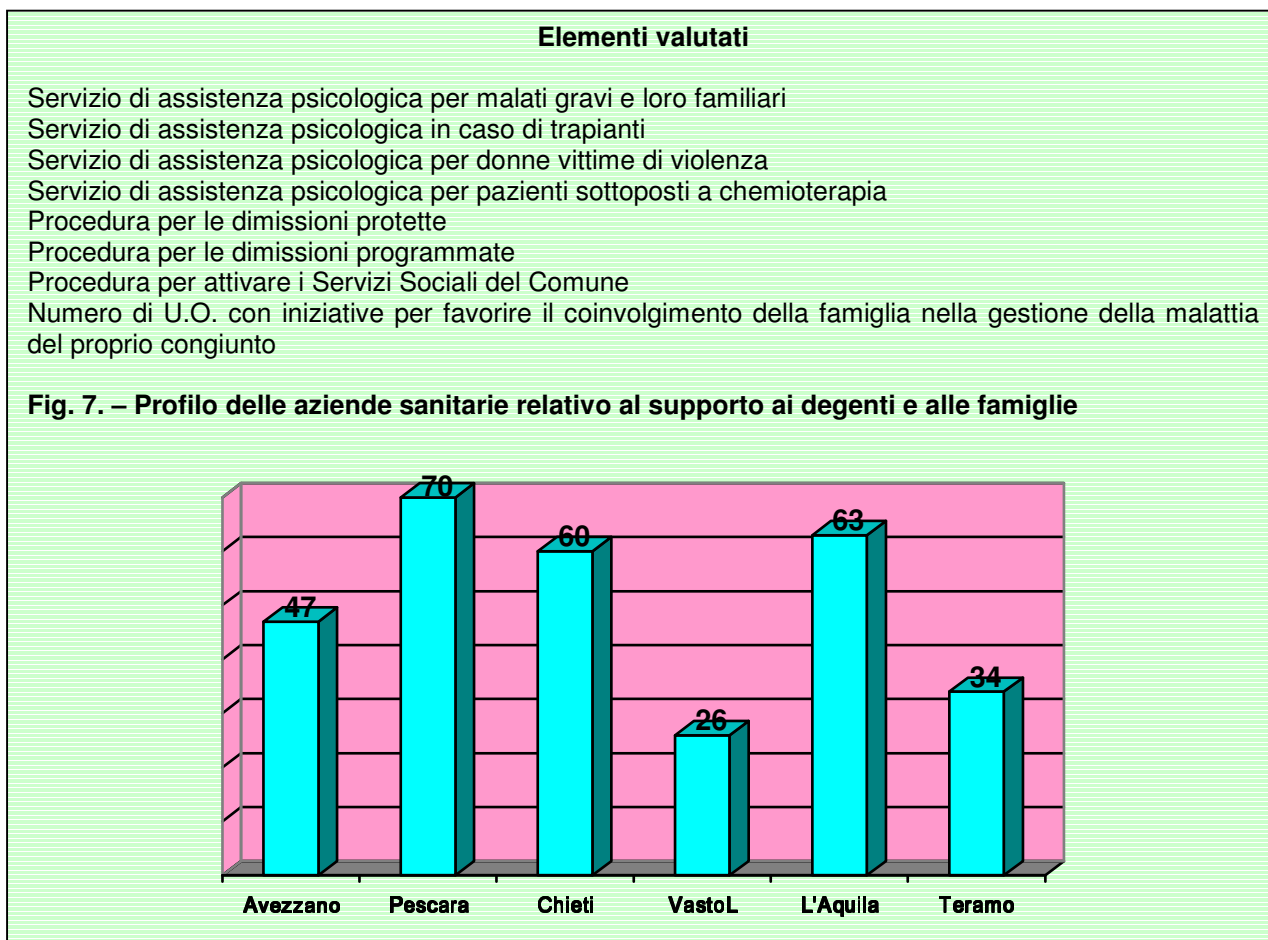
Elementi di debolezza:

- Distributore di acqua gratuita nel pronto soccorso, IAS=0;
- Numero di sale di attesa degli ambulatori con distributori di acqua gratuita, IAS=1;
- Numero dei bagni degli ambulatori dotati di specchio, IAS=14, presenti solo nella ASL di L'Aquila;

- **Numero dei gabinetti degli ambulatori dotati di possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato o libero, IAS=32;**
- **Numero di UO con tutti i gabinetti dotati di possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato o libero, IAS=34;**
- **Numero di sale di attesa degli ambulatori con distributori automatici di alimenti e bevande, IAS=35, con l'eccellenza per L'Aquila;**
- **Numero di UO con gabinetti per disabili, IAS=39, pessimo esclusa la ASL di Avezzano;**
- **Rapporto fra Numero di gabinetti per degenti e totali posti letto, IAS=47, pessimo nella Asl de L'Aquila;**

1.7. Supporto ai degenti e alle loro famiglie

L'insieme degli indicatori mostra un livello scadente del servizio, IAS=50.

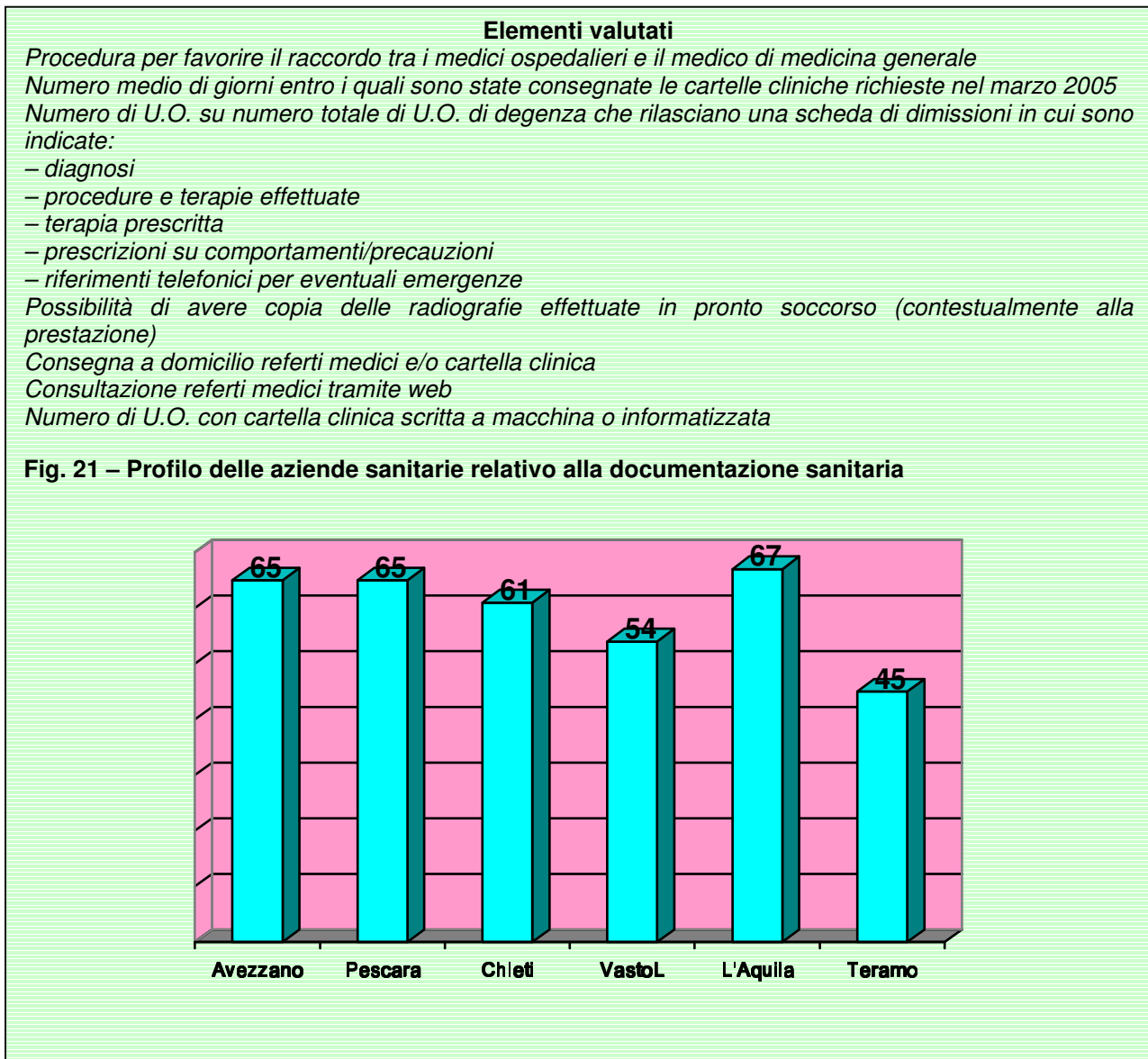


Elementi di debolezza:

- **Servizio di assistenza psicologica per donne vittime di violenza**, IAS=23 presente esclusivamente nella ASL di Pescara;
- **Servizio di assistenza psicologica in caso di trapianti**, IAS=27, presente esclusivamente nella ASL di Pescara;
- **Servizio di assistenza psicologica per malati gravi e loro familiari**, IAS=29, presente esclusivamente nella ASL de L'Aquila;
- **Numero di U.O. con iniziative per favorire il coinvolgimento della famiglia nella gestione della malattia del proprio congiunto**, IAS=37, scadente in tutte le Asl ad eccezione del livello discreto di Chieti;
- **Servizio di assistenza per pazienti sottoposti a chemioterapia**, IAS=39, unica eccellenza L'Aquila.

1.8. Documentazione sanitaria e comunicazione tra medici curanti

Il fattore risulta complessivamente mediocre, IAS=60.

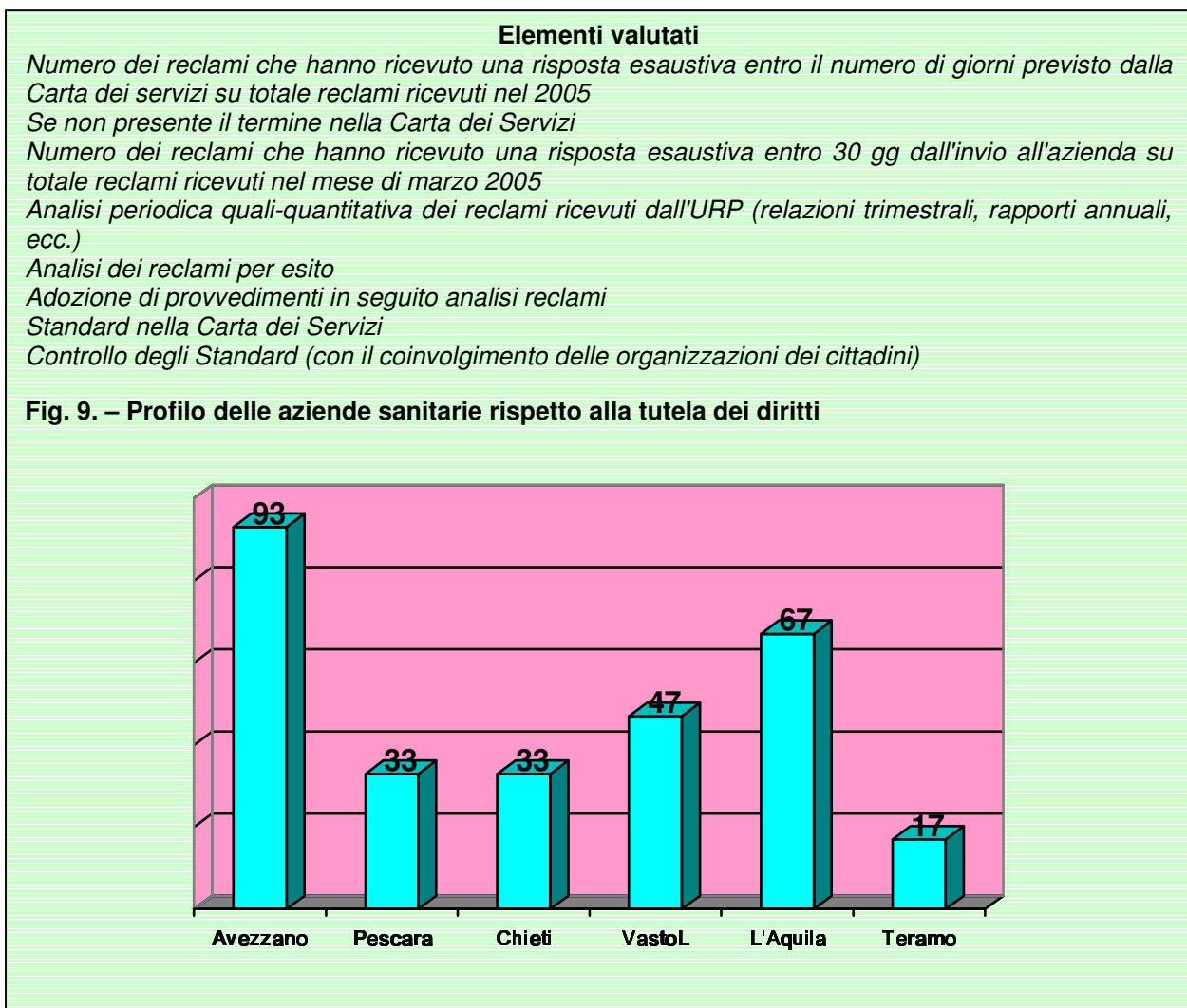


Elementi di debolezza.

- Consultazione referti medici tramite web inesistente, IAS=0, probabilmente imputabile a difficoltà tecniche e normative;
- Numero di U.O. con cartella clinica scritta a macchina o informatizzata, IAS=5.

1.9. Tutela dei diritti

Il fattore si esplicita in tre indicatori risultati tutti scadenti, IAS=48.

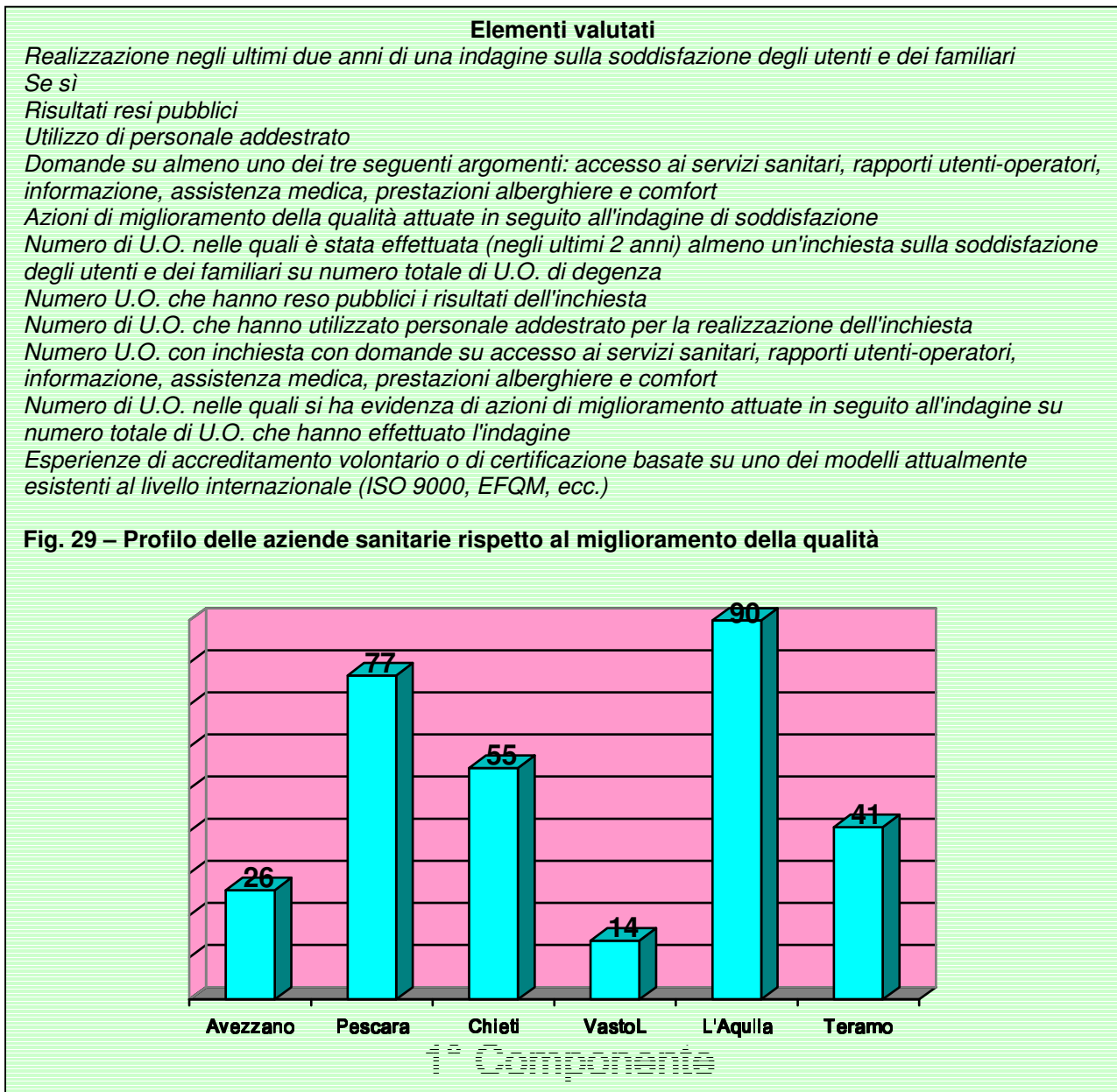


Elementi di debolezza:

- Schede e punti raccolta per la segnalazione e i reclami dei cittadini, IAS=42, da implementare nelle ASL di Pescara, Chieti, Vasto-Lanciano e Teramo;
- Disponibilità al momento dell'ingresso di documenti rivolti al pubblico o avvisi relativi a possibilità e modalità per comunicare commenti, suggerimenti, reclami, IAS=49, da implementare nelle ASL di Pescara, Chieti, Vasto-Lanciano e Teramo;
- Locali per associazioni di volontariato/difesa dei diritti dei cittadini, IAS=54; con eccellenza esclusiva per Avezzano e Chieti.

1.10. Programmi di miglioramento della qualità

Il fattore è stato indagato con indicatori relativi alla realizzazione, alle modalità di conduzione e di utilizzazione delle indagini sulla soddisfazione degli utenti, sulle procedure di valutazione e sulle esperienze di accreditamento volontario. L'IAS medio è pari a 50, quindi scadente. Fanno eccezione le ASL di Pescara con un livello discreto (IAS=77) e de L'Aquila con un livello complessivamente buono (IAS=90).

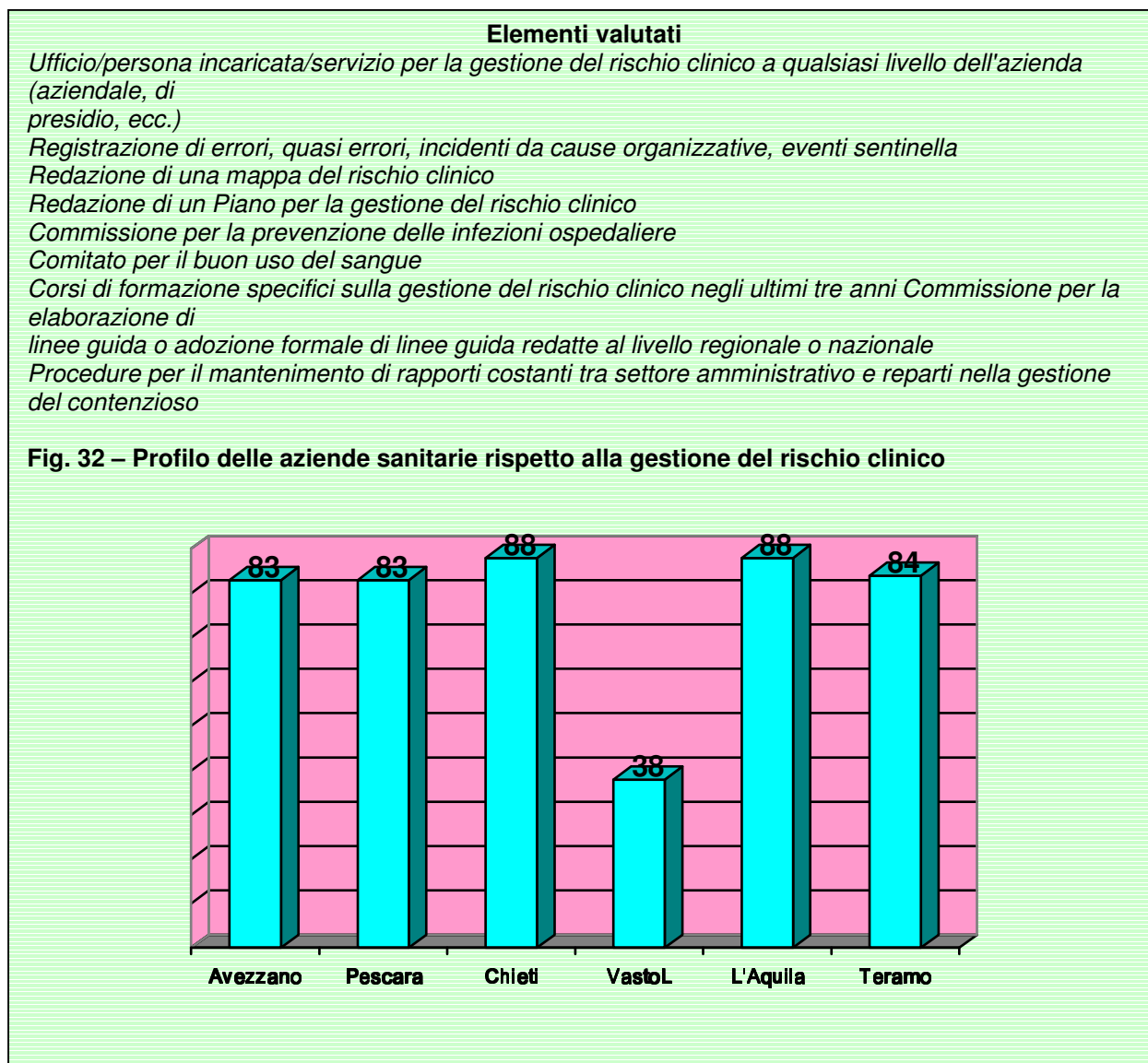


2° Componente

“Impegno dell’azienda nel promuovere alcune politiche di particolare rilievo sociale e sanitario”

2.1. Gestione del rischio clinico

Il fattore risulta discreto con uno IAS pari a 77.



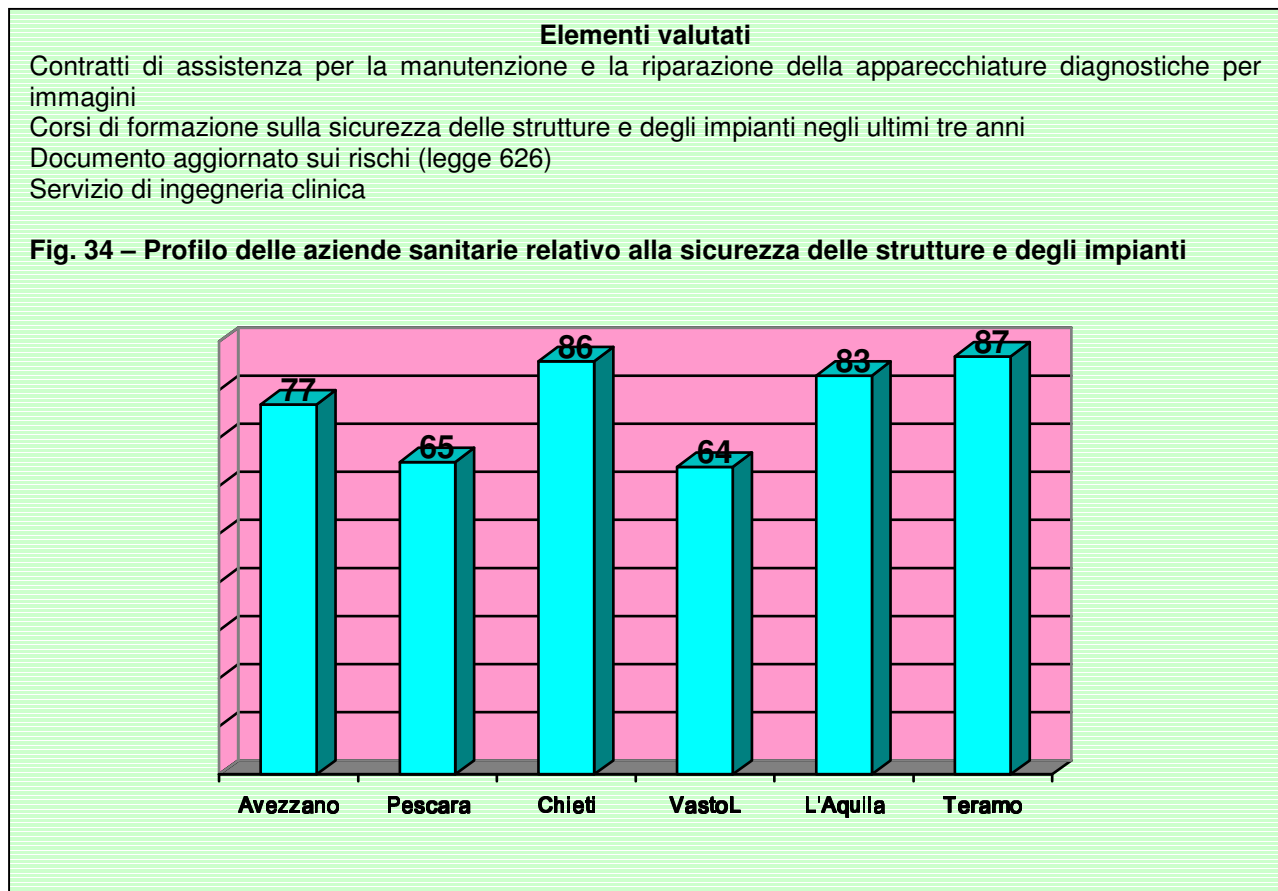
Elementi di debolezza:

- **Indagini periodiche sull'incidenza di infezioni del sito chirurgico per specialità chirurgiche,** IAS=52, con un'unica eccellenza per L'Aquila;
- **Indagini periodiche sulle infezioni ospedaliere (prevalenza),** IAS=56, da attivare nelle strutture di Avezzano, Pescara, Chieti, Lanciano e Teramo;

Caso critico: ASL Lanciano con uno IAS medio di 38.

2.2. Sicurezza delle strutture e degli impianti

Anche questo appare discreto con uno IAS di 77.

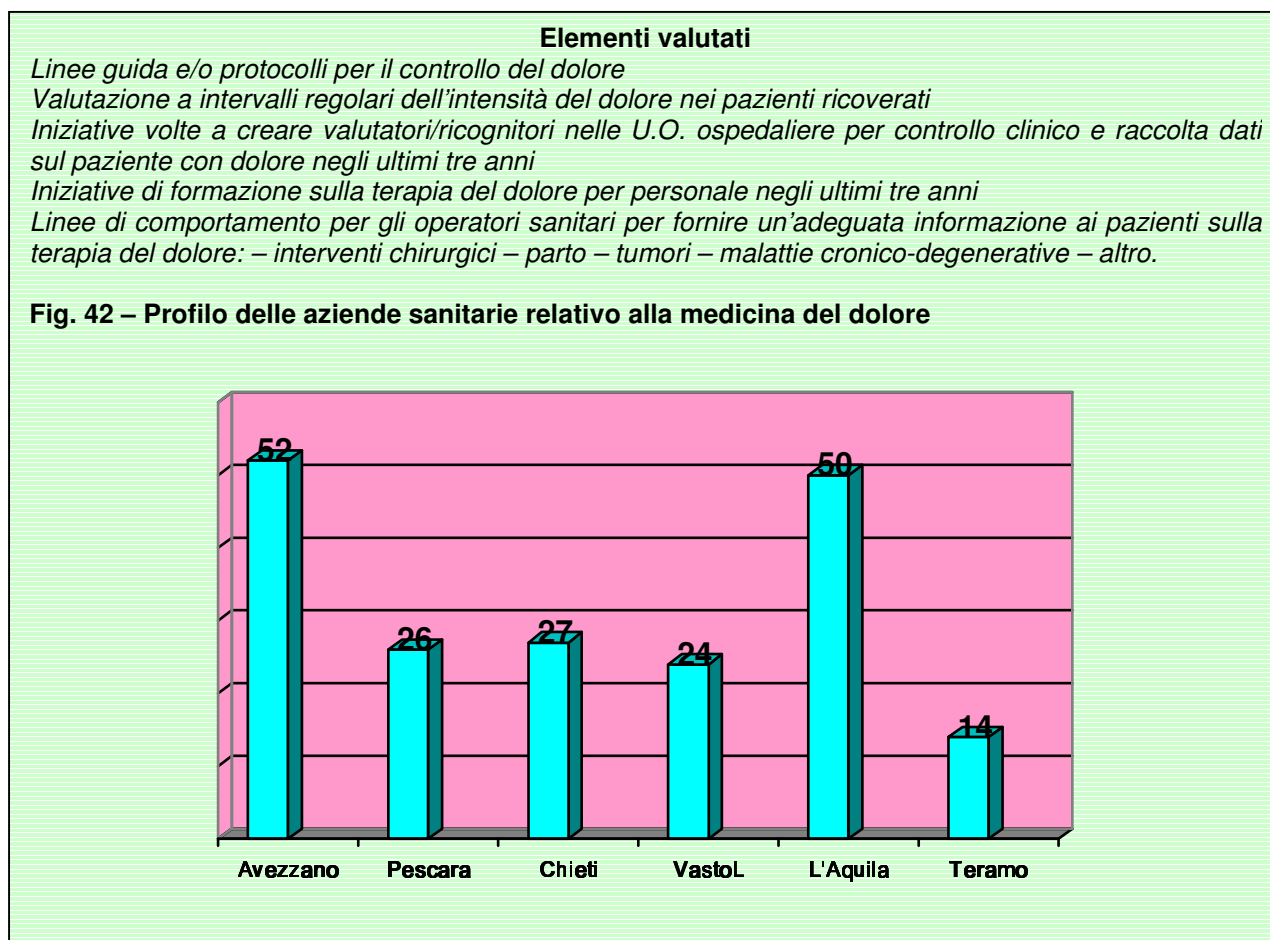


Elemento di debolezza:

- **numero di U.O. di degenza nelle quali è presente la Piantina del piano di evacuazione, IAS=31, in tutte le ASL ad esclusione di Teramo.**

2.3. Gestione del dolore

La valutazione generale del fattore mostra una situazione pessima, IAS=32, che si esplicita nella carenza/assenza di alcuni indicatori.



Elementi di debolezza:

- **Valutazione a intervalli regolari dell'intensità del dolore nei pazienti ricoverati**, IAS=24, ad eccezione di Avezzano;
- **Iniziativa volte a creare valutatori/ricognitori nelle UO ospedaliere per il controllo clinico e raccolta dati sul paziente con dolore negli ultimi tre anni**, IAS=26, L'Aquila esclusa;
- **Linee di comportamento per gli operatori sanitari per fornire un'adeguata informazione ai pazienti (interventi chirurgici, parto, tumori e malattie cronico-degenerative)**, con uno IAS che corrisponde a circa 34.
- **Linee guida e/o protocolli per il controllo del dolore nei pazienti**, IAS=52, efficiente soltanto a L'Aquila;
- **Iniziative di formazione sulla terapia del dolore per personale negli ultimi tre anni**, IAS=65, eccellente solo a L'Aquila e Avezzano.