



**INDAGINE SUGLI STANDARD OMS PER IL
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLE CURE
PEDIATRICHE**

**Il punto di vista
dell'operatore
sanitario**



**WHO Collaborating Center
for Maternal and Child Health
Trieste Italy**

Perché quest'indagine?

Il presente questionario (*"Il punto di vista dell'operatore sanitario"*) è distribuito a tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza del bambino, in parallelo ad un secondo questionario distribuito ai genitori, nell'ambito di un progetto multicentrico ed internazionale coinvolgente altri ospedali in Italia e in Brasile. I questionari raccolgono informazioni principalmente su degli standard proposti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per migliorare la qualità delle cure pediatriche in ospedale.

Perché partecipare?

Le informazioni raccolte saranno utilizzate per capire meglio il punto di vista degli operatori sanitari e dell'utenza e per raccogliere eventuali proposte su come migliorare la qualità delle cure erogate. La incoraggiamo fortemente a partecipare ed a scrivere quello che pensa, perché questa è un'occasione importante per fare la differenza.

Questo questionario permette di dar voce alle sue idee.

Il questionario è anonimo?

In questo questionario non chiediamo il suo nome né altre informazioni che possano svelare la sua identità. Quindi si senta libero di rispondere quello che pensa veramente.

Per noi è importante la sua vera opinione.

**Grazie per il tempo che ci dedica,
Le auguriamo una buona giornata!**

Lei in che reparto lavora?*

- Clinica Pediatrica
- Pronto Soccorso
- Entrambi

*Se presta servizio in entrambi, risponda alle seguenti domande in base al reparto dove lavora di più.

SEZIONE A. RISORSE FISICHE PER GLI OPERATORI SANITARI

Rispetto al **triage del bambino**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
1. Protocolli clinici per il triage completi e chiari			
2. Una politica chiara che definisce il tempo massimo di attesa per il di triage e per la visita medica			
3. Un sistema di triage attivo 24/24h			

Rispetto **alle emergenze pediatriche**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
4. Protocolli clinici per le emergenze completi e chiari			
5. Strutture fisiche adeguate per la gestione dell'emergenza pediatrica (box o stanza con sufficiente spazio, illuminazione, mobilio, prese elettriche, prese per ossigeno, senza barriere che ostacolano in lavoro in team)			
6. Algoritmi relativi al trattamento delle emergenze pediatriche visibili alle pareti completi e chiari			
7. Carrello per la rianimazione sempre adeguatamente fornito con tutto l'equipaggiamento funzionante per la rianimazione e le cure pediatriche di emergenza, disponibile in ogni momento			
8. Costante disponibilità di farmaci per le emergenze pediatriche			

Rispetto al bambino con **sintomi respiratori acuti**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
9. Protocolli clinici scritti basati sull'evidenza completi e chiari			
10. Costante disponibilità di risultati emogas (anche da capillare) di emocromo, PCR, procalcitonina, elettroliti in 1 ora			
11. Costante disponibilità di antibiotici e di broncodilatatori per trattare queste condizioni			
12. Costante disponibilità di ossigeno			
13. Costante disponibilità di equipaggiamento per la somministrazione di ossigeno (naso-cannule, mascherine...) e di apparecchi per la somministrazione di farmaci nebulizzati (aerosol o distanziatori)			

Rispetto al bambino con **diarrea**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
14. Protocolli clinici completi e chiari			
15. Algoritmi per la reidratazione visibili sulle pareti			
16. Criteri chiari per l'ospedalizzazione			
17. Costante disponibilità di soluzioni reidratanti orali e per somministrazione endovenosa sempre disponibili			

Rispetto al bambino con **febbre**, la struttura in cui Lei lavora fornisce:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
18. Protocolli clinici completi e chiari			
19. Disponibilità di un microscopio per esame urine ed esame liquor			
20. Costante disponibilità di emocultura con risultato in 2 giorni			

Rispetto al **bambino con dolore**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
21. Protocolli aggiornati per il riconoscimento, la valutazione e la gestione del dolore completi e chiari			
22. Costante disponibilità di farmaci adeguati per il trattamento del dolore nei bambini (paracetamolo, ibuprofene, fentanyl nasale/morfina ev)			
23. Procedure standardizzate per la gestione del dolore nei bambini di tipo non farmacologico (es. allattamento al seno, soluzione glucosata)			

Rispetto al **bambino maltrattato**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
24. Protocolli aggiornati per l'individuazione, la documentazione e l'assistenza dei bambini vittime di violenza completi e chiari			
25. Team multidisciplinare per indagare, curare e fornire il supporto necessario ai bambini			

Rispetto al **bambino che necessita di essere trasferito**, la struttura in cui Lei lavora dispone di

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
26. Protocolli aggiornati per l'individuazione dei casi da trasferire			
27. Procedure chiare che garantiscano il tempestivo trasferimento in caso di necessità e cure adeguate durante il percorso			
28. Un sistema di revisione dei casi trasferiti (es. discussioni cliniche periodiche), che favorisca la continuità delle cure ed il lavoro in team tra professionisti di diversi reparti/ospedali			

Rispetto alla **prevenzione infezioni ospedaliere**, la struttura in cui Lei lavora dispone di:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
29. Linee guida/protocolli chiari ed esaustivi in merito all'igiene delle mani ed alla prevenzione infezioni durante le procedure			
30. Stazioni per il lavaggio delle mani con acqua e sapone o soluzioni alcoliche in numero sufficiente			
31. Costante disponibilità di soluzioni sterili, disinfettanti, dispositivi di protezione (guanti e camici) per eseguire procedure mediche e chirurgiche			

Nella **farmacia** dell'ospedale in cui Lei lavora sono presenti:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
32. Farmacisti qualificati (esperienza sui farmaci pediatrici) ed in numero sufficiente			
33. Adeguata scorta di farmaci per le emergenze e altri farmaci di uso comune			
34. Adeguata scorta di antibiotici di prima e seconda linea			
35. Rapido servizio di distribuzione ai reparti			

Nella struttura in cui Lei lavora, esistono le seguenti **strutture fisiche**:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
36. Servizi igienici per gli operatori in numero adeguato, puliti, in prossimità servizio in cui si lavora			
37. Stanze per gli operatori per svolgere il loro lavoro, in numero adeguato e sufficientemente equipaggiate con quello che serve			
38. Un adeguato numero di computer o altri devices (es tablet) necessari per il lavoro			
39. Un adeguato numero di prese elettriche e corrente sempre disponibile			
40. Servizio mensa adeguato ad un costo adeguato			

Quali sono i Suoi suggerimenti per migliorare gli aspetti di cui sopra? (Aggiungere nel box)

--

SEZIONE B. ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

In merito all'**organizzazione del personale**, nella struttura/unità in cui Lei lavora:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
1. Esiste una struttura di leadership (= organigramma) scritto, aggiornato e disponibile a tutto il personale			
2. Esistono procedure standard e un piano di azione per assicurare adeguate risorse umane (sistema assunzioni, sviluppo capacità, sviluppo motivazione e ritenzione dello staff)			
3. Tutto il personale ha ricevuto un piano di lavoro chiaro e concordato rispetto al suo ruolo all'interno della struttura			
4. Esiste un calendario dei turni disponibile a tutto il personale ed un canale comunicativo efficace per raggiungere il personale di turno/reperibile in maniera rapida			

Nell'ultimo anno, Lei ha ricevuto una **formazione** (sia tramite corsi o tramite tutoraggio) in merito a:

	Si	No	Si, ma non adeguato
5. Triage in Pronto Soccorso e gestione pratica delle emergenze pediatriche			
6. Gestione delle comuni malattie pediatriche (febbre, diarrea, tosse etc)			
7. Valutazione, prevenzione e controllo del dolore dei bambini (incluso il dolore procedurale)			
8. Gestione del bambino ed adolescente con bisogni particolari, es. malattie croniche (diabete), patologia neuro-psichiatrica, maltrattamento			
9. Utilizzo appropriato dei farmaci e della fluidoterapia nel bambino (diluzioni, dosaggi etc)			
10. Nutrizione del bambino (incluso allattamento al seno, svezzamento e diete per condizioni particolari)			
11. Comunicazione al bambino ed alla famiglia, inclusi corretti metodi di counselling e di educazione della famiglia alla gestione della malattia			
12. Diritti dei bambini in ospedale e come garantire cure rispettose e pratiche non discriminatorie			

13. Aspetti medico legali nelle cure pediatriche (es. consenso informato, privacy)			
------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Desidera che sia attuato un particolare corso/i di formazione e/o aggiornamento? (specifichi quale/i nel box)

--

Rispetto ai **sistemi raccolta dati**, nella struttura/unità in cui Lei lavora:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
14. Nelle cartelle cliniche, i dati relativi alle informazioni demografiche e cliniche e al programma diagnostico-terapeutico del paziente sono riportati in maniera chiara, completa e leggibile			
15. Sono presenti adeguati grafici e fogli di monitoraggio			
16. Esiste un sistema di raccolta dati clinici (registro informatico) facile da consultare, completo e accurato			

Ai fini di migliorare la **qualità delle cure**, nella struttura/unità in cui Lei lavora:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
17. C'è una discussione periodica dei casi clinici (almeno 1 volta alla settimana) volta a migliorare la qualità delle cure			
18. Sono condotti audit efficaci e volti a migliorare la qualità delle cure, per tutti i casi di morte pediatrica e tutti i casi severi che sono stati a rischio morte o di eventi avversi gravi			
19. L'andamento degli indicatori chiave di buone pratiche (es. prescrizioni antibiotiche, valutazione e trattamento tempestivo del dolore) è analizzato ad intervalli regolari (es. mensili) e condiviso con tutto il personale coinvolto al fine di migliorare la performance			
20. Pazienti o associazioni di pazienti vengono coinvolti nella discussione della qualità delle cure per le condizioni di pediatria generale e nella definizione di interventi migliorativi			
21. Le decisioni prese per migliorare la qualità delle cure erogate sono strutturate in piani di azioni che identificano il responsabile e le tempistiche e sono condivisi con tutto il personale coinvolto			
22. Lei è stato coinvolto in prima persona in attività efficaci nel migliorare la qualità delle cure			

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
23. Ritiene di essere adeguatamente formato su metodi di miglioramento della qualità delle cure			

Rispetto alle attività di **supervisione/tutoraggio**, nella struttura/unità in cui Lei lavora:

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
24. Negli ultimi 3 mesi ha ricevuto formazione sul campo e supervisione da un tutor/supervisore			
25. Nell'ultimo anno, il Suo tutor od un'altra figura adeguata ha effettuato una valutazione costruttiva del suo lavoro almeno una volta, con l'obiettivo di migliorare le sue prestazioni			

Quali sono i Suoi suggerimenti per migliorare gli aspetti di cui sopra? (Aggiungere nel box)

SEZIONE C. EMERGENZA COVID-19

	Si	No, necessita qualche miglioramento	No, necessita un miglioramento drastico
1. Esistono delle procedure scritte, chiare e complete, sui percorsi (es Triage e successivi reparti) per tipologia di paziente?			
2. I pazienti con infezione sospetta od accertata seguono un percorso dedicato dal momento dell'ingresso nel comprensorio dell'Ospedale, che riduca il possibile rischio di infezione per gli operatori o per altri pazienti?			
3. La routine di reparto è stata riorganizzata al meglio per ridurre per quanto possibile il rischio di trasmissione di COVID-19?			
4. Nel suo reparto sono sempre disponibili adeguati DPI in numero sufficiente da poter utilizzare durante le visite?			
5. Ha avuto sempre facile accesso a postazioni per lavaggio mani o soluzioni disinfettati adeguate?			
6. In questo momento tutti gli operatori sanitari sintomatici o contatti stretti dei casi accertati/sospetti sono sottoposti a tampone nasofaringeo per COVID-19?			
7. In questo momento tutti i casi ricoverati sono sottoposti a tampone nasofaringeo per COVID-19?			
8. In questo momento tutti gli accompagnatori dei casi ricoverati sono sottoposti a tampone nasofaringeo per COVID-19?			
9. Esiste un protocollo chiaro e completo per la gestione clinica dei casi "sospetti" o "accertati" di COVID-19?			
10. Ritiene che in le direttive del Suo Ospedale/Reparto siano in generale state adeguate, tempestive e chiare?			
11. Ritiene di aver avuto una informazione e formazione adeguata?			

Nell'ultimo mese quanto tempo ha dedicato ad attività riorganizzative o gestionali relative al COVID-19 (es riunioni etc) rispetto al totale del suo tempo?

- Circa il 25%
- Tra 25 e 50%
- Oltre il 50%

Quali sono i Suoi suggerimenti per migliorare la qualità delle cure in questa fase di emergenza COVID-19? (Aggiungere nel box)

Che suggerimenti ci da per migliorare questa parte del questionario?

SEZIONE D. SODDISFAZIONE GENERALE

1. Nel complesso, quanto è **soddisfatto** del Suo lavoro da 1 a 10?

(0= per nulla soddisfatto, 10 =del tutto soddisfatto)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. **Vorrebbe cambiare** luogo di lavoro?

- No
- Sì

Quali sono i Suoi suggerimenti per aumentare la soddisfazione degli operatori rispetto alla qualità ed organizzazione dei servizi? (Aggiungere nel box)

INFORMAZIONI DEMOGRAFICHE

Qual è la Sua qualifica professionale?

- Pediatra
- Medico Specializzando in Pediatria
- Infermiere generico
- Infermiere pediatrico
- Medico Specializzando in altra specialità
- Medico in Formazione di Medicina Generale

Da quanti anni lavora nell'ambito pediatrico?

- Meno di 1
- Da 1 a 5

- Da 6 a 10
- Più di 10

In quale ospedale lavora?

- Alessandria
- Bari
- Catania
- Firenze
- Latina
- Mantova
- Padova
- Palermo
- Ravenna
- Treviso
- Trieste
- Udine

Da quanti anni lavora in questo ospedale?

- Meno di 1
- Da 1 a 5
- Da 6 a 10
- Più di 10

Qual è il Suo sesso?

- Maschio
- Femmine
- Altro

IN MERITO AL QUESTIONARIO...

Ritiene che questo questionario possa essere utile a catturare gli aspetti importanti per gli operatori?

- Sì
- No

Ritiene che il questionario sia esaustivo?

- Sì
- No

Quali aspetti sono più importanti per Lei?

- Tutto
- Sezione A
- Sezione B
- Solo alcuni item di ogni sezione

Rispetto alla lunghezza del questionario:

- E' adeguata
- E' troppo lungo

- E' troppo corto

Che modifiche suggerisce

Grazie ancora per averci donato il suo tempo prezioso!