



# Questionario **AUDIT CIVICO**

## livello 2 - Ospedale

(per la Direzione Sanitaria di Presidio)

Azienda Sanitaria:.....  
Ospedale:.....  
Data:.....

## AUDIT CIVICO

L'Audit civico prevede la trattazione di quattro componenti dell'azione delle aziende sanitarie:

- **Porientamento ai cittadini**, cioè l'attenzione dimostrata dall'azienda per ambiti spesso problematici per gli utenti dei servizi sanitari, la cui cura può favorire una sempre maggiore fiducia nel SSN (accesso alle prestazioni, rispetto dell'identità personale, culturale e sociale, ecc.);
- **l'impegno dell'azienda nel promuovere alcune "politiche"** di particolare rilievo sociale e sanitario;
- **il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali;**
- **la capacità di risposta dell'azienda sanitaria a un problema concreto vissuto come "urgente" della comunità locale.**

La raccolta d'informazioni su queste quattro componenti avviene 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 **domande da rivolgere alla Direzione Sanitaria di Presidio**. Tali informazioni riguardano le prime tre componenti (ciascuna sezione del questionario è dedicata a una componente).

Il questionario deve essere compilato attraverso uno o più incontri tra l'equipe dell'Audit Civico e le persone della Direzione Sanitaria che saranno incaricate di rispondere.

**Tutte le risposte alle domande devono essere supportate da evidenze<sup>1</sup>** e durante gli incontri l'equipe dell'Audit Civico potrà chiederne la visione.

In alcuni casi particolari è richiesto di allegare una qualsiasi documentazione che possa comprovare quanto affermato nella risposta.

---

<sup>1</sup> Fatti o testimonianze documentate a sostegno di una affermazione

## INFORMAZIONI PRELIMINARI SUL PRESIDIO OSPEDALIERO

Nome presidio ospedaliero .....

Acuti numero posti letto ordinari	_/_/_/_/_/
Acuti numero posti letto in day hospital	_/_/_/_/_/
Riabilitazione numero posti letto ordinari	_/_/_/_/_/
Riabilitazione numero posti letto in day hospital	_/_/_/_/_/
Lungodegenza numero posti letto ordinari	_/_/_/_/_/

### Sezione 1

**1. Esiste un protocollo di accoglienza nel quale sono descritte le modalità con le quali devono essere accolti coloro che devono fruire di una prestazione di assistenza (prestazione ambulatoriale, ricovero diurno, ricovero ordinario, ecc.)?**<sup>2</sup>

sì       no

**2. Sono presenti prestazioni diagnostiche-terapeutiche per le quali la prenotazione è stata sospesa negli ultimi 30 gg?**

sì       no

◆ **2.1 se sì quali**

---



---

**3. Qual è il numero di “agende di prenotazione”<sup>3</sup> prenotabili attraverso il CUP aziendale sul totale delle agende disponibili nel presidio ospedaliero?**

\_/\_/\_/su\_/\_/\_/

<sup>2</sup> Si intende l'accoglienza che deve essere realizzata al livello centrale (servizio accettazione, punto accoglienza, ecc.).

<sup>3</sup> L'agenda di prenotazione è il programma operativo che fissa l'articolazione temporale e il tipo di prestazioni rese dall'ambulatorio. E' costituita sulla base del calendario dei giorni, gli orari di attività e i tempi tecnici di esecuzione della prestazione.

**4. Tempi di attesa dei seguenti interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario (in giorni)**

- Colecistectomia \_/\_/\_/
- Prostatectomia \_/\_/\_/
- Riparazione di ernia inguinale \_/\_/\_/
- Estrazione di cataratta \_/\_/\_/
- Asportazione di menisco del ginocchio \_/\_/\_/

**5. Tempi di attesa dei seguenti interventi chirurgici in day surgery**

- Liberazione del tunnel carpale \_/\_/\_/
- Legatura e stripping di vene varicose \_/\_/\_/
- Riparazione di ernia inguinale \_/\_/\_/
- Estrazione di cataratta \_/\_/\_/
- Asportazione di menisco del ginocchio \_/\_/\_/

**6. E' stabilito un tempo massimo di attesa entro il quale devono essere eseguiti gli interventi chirurgici (almeno per una tipologia di intervento) nel caso questi siano richiesti da un medico dell'ospedale stesso?**

sì  no

**7. Esiste un registro dei ricoveri programmati presso la Direzione Sanitaria o le singole U.O. accessibile al pubblico?**

sì  no

**◆ 7.1. se sì, è salvaguardata la riservatezza dei nominativi contenuti?**

sì  no

**8. In quale orario inizia la distribuzione della colazione ai pazienti?**

- \_/\_/\_/

**9. In quale orario inizia la distribuzione del pranzo ai pazienti?**

prima delle ore 12   
dopo le ore 12

**10. In quale orario inizia la distribuzione della cena ai pazienti?**

- prima delle ore 18   
tra le 18 e le 19   
dopo le ore 19

**11. E' possibile la scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i pazienti a dieta libera?**

sì  no

**12. Esiste un Servizio d'interpretariato?**

- sì   
sì, ma solo in alcuni casi   
no

**13. Esiste un Servizio di mediazione culturale<sup>4</sup>?**

- sì   
sì, ma solo in alcuni casi   
no

**14. Esiste un Servizio religioso per non cattolici (disponibile in ospedale o a chiamata)?**

sì  no

**15. Esiste una procedura che assicuri la possibilità per un paziente ricoverato presso l'ospedale di richiedere un secondo parere medico?**

- sì   
sì, ma solo in alcuni casi   
sì, ma solo in alcune U.O.   
no

**16. E' assicurata la possibilità per i bambini ospedalizzati per lunghi periodi di seguire attività scolastiche?**

sì  no

---

<sup>4</sup> Servizio rivolto agli stranieri/immigrati per offrire informazioni circa le prestazioni sanitarie erogate e superare le difficoltà di comunicazione tra i pazienti e il personale.

**17. Sono presenti moduli finalizzati all'acquisizione del consenso del paziente per atti diagnostici o terapeutici invasivi?**

sì  no

**18. Sono utilizzate linee guida per la prevenzione delle piaghe da decubito?**

sì  no

*(se presenti U.O. di medicina generale e/o lungodegenza e/o geriatria)*

**19. Quanti pazienti delle U.O di medicina generale e/o di lungodegenza e/o geriatria, sono stati colpiti da piaghe da decubito dal secondo grado in su durante il ricovero nel 2004?**

Numero pazienti \_/\_/\_/\_/  
 Totale ricoverati U.O. di medicina generale e/o lungodegenza \_/\_/\_/\_/

*(se presenti U.O. di medicina generale e/o lungodegenza e/o geriatria)*

**20. Quanti posti letto attrezzati con dispositivi per la prevenzione delle piaghe da decubito esistono in queste U.O.?**

Numero posti letto attrezzati \_/\_/\_/\_/  
 Totale posti letto. di medicina generale e/o lungodegenza e/geriatria \_/\_/\_/\_/

**21. Esiste un regolamento sulla presenza di infermieri o "badanti" a pagamento?**

sì  no

**22. Quanti sono i posti letto con camere di degenza che fruiscono di servizi igienici riservati ai degenti della stanza?**

Numero posti letto \_/\_/\_/\_/  
 Totale posti letto degenza ordinaria \_/\_/\_/\_/

**23. Quanti sono i gabinetti per i degenti?**

Numero gabinetti \_/\_/\_/\_/  
 Totale posti letto degenza ordinaria \_/\_/\_/\_/



28. Ci sono procedure per attivare, in caso di necessità, i servizi sociali del Comune?

sì  no

29. E' possibile avere copia delle radiografie effettuate in pronto soccorso contestualmente all'effettuazione della prestazione?

sì  no

30. In quanti giorni, mediamente, sono state consegnate le cartelle cliniche richieste nel mese di marzo 2004?

\_/\_/\_/

31. Per i pazienti è possibile?

31.1. ricevere a domicilio copia della cartella clinica

sì  no

31.2. ricevere a domicilio i referti di esami diagnostici

sì  no

31.3. consultare tramite internet referti di esami diagnostici

sì  no

32. E' stata realizzata negli ultimi due anni una indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio sanitario e dei loro familiari?

sì  no

Se sì

- ◆ 32.1. (in caso di questionario somministrato da intervistatori) specificare se le interviste sono state condotte da personale estraneo alla struttura appositamente addestrato

sì  no

- ◆ **32.2. specificare se le domande rivolte agli utenti hanno riguardato in maniera analitica i seguenti argomenti:**

l'accesso ai servizi sanitari	<input type="checkbox"/>
i rapporti utenti-operatori	<input type="checkbox"/>
l'informazione	<input type="checkbox"/>
l'assistenza medica e infermieristica	<input type="checkbox"/>
le prestazioni alberghiere e il comfort	<input type="checkbox"/>

- ◆ **32.3. specificare se i risultati sono stati resi pubblici**

sì       no

**33. In seguito a questa indagine, sono state attuate azioni di miglioramento della qualità?**

sì       no

**Documentazione allegata**

---

---

**34. Le unità operative di degenza hanno effettuato negli ultimi due anni una indagine sulla soddisfazione dei ricoverati e dei loro familiari?**

sì       no

34.1. Se sì quali

---

---

**Se sì**

- ◆ **34.2. (in caso di questionario somministrato da intervistatori) specificare se le interviste sono state condotte da personale estraneo alla struttura appositamente addestrato**

sì       no

- ◆ **34.3. se le domande rivolte agli utenti hanno riguardato in maniera analitica i seguenti argomenti:**

l'accesso ai servizi sanitari	<input type="checkbox"/>
i rapporti utenti-operatori	<input type="checkbox"/>
l'informazione	<input type="checkbox"/>
l'assistenza medica e infermieristica	<input type="checkbox"/>
le prestazioni alberghiere e il comfort	<input type="checkbox"/>

- ◆ **34.4. se i risultati sono stati resi pubblici**

sì       no

**35. In seguito a questa indagine, sono state attuate azioni di miglioramento della qualità?**

sì       no

- ◆ **35.1. se sì, in quali U.O. e quali azioni sono state attuate?**

---

---

**Documentazione allegata**

---

---

**36. Nel presidio, per quanto riguarda la qualità, sono state realizzate esperienze di accreditamento volontario e di certificazione basate su uno dei modelli attualmente esistenti al livello internazionale (ISO 9000, EFQM, ecc.)?**

sì       no

- ◆ **36.1. se sì,**

è stato interessato l'intero presidio?	<input type="checkbox"/>
sono stati interessati uno o più servizi?	<input type="checkbox"/>

specificare quali

---

---

<b>Sezione 2</b>
------------------

**37. Sono stati effettuati negli ultimi tre anni studi di carattere valutativo sulle Schede di Dimissione Ospedaliera?**

sì       no

**38. Per quanto riguarda l'attività delle sale operatorie, esistono procedure di garanzia per la presenza in sala di tutti gli operatori che hanno iniziato un intervento? (con esclusione degli interventi di cardiocirurgia, neurochirurgia, ecc.)**

sì       no

**39. Il Pronto Soccorso è dotato di camera calda?**

sì       no

**40. Sono individuati all'interno del Servizio di Pronto Soccorso i responsabili della verifica e del controllo delle attrezzature e delle dotazioni<sup>8</sup>?**

sì       no

**41. Sono definite e a conoscenza di tutto il personale le procedure per effettuare e/o attivare la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e delle dotazioni all'interno del servizio di Pronto Soccorso?**

sì       no

**42. Esiste un accesso dedicato alle emergenze?**

sì       no

---

<sup>8</sup> Si intende non il dirigente del servizio ma lo/gli operatore/i incaricato/i di accertare la disponibilità e l'efficienza delle attrezzature e delle dotazioni; il ruolo può essere assegnato non a una specifica persona, ma a una specifica figura professionale di uno specifico turno di lavoro.

43. Vengono effettuate indagini periodiche circa:

◆ 43.1. il numero di casi d'infezione ospedaliera presenti (prevalenza)?

sì  no

◆ 43.2. l'incidenza delle infezioni ospedaliere nelle singole specialità chirurgiche praticate nel presidio?

sì  no

44. Esistono protocolli / linee-guida per il controllo delle infezioni ospedaliere?

sì  no

45. Esistono protocolli/ linee-guida per la sterilizzazione dei dispositivi medici?

sì  no

46. Esiste un manuale dei disinfettanti in uso nel presidio ?

sì  no

47. Esiste una procedura aziendale per la gestione dei rifiuti sanitari prodotti nel presidio?

sì  no

48. Nella pratica medica-assistenziale dei diversi servizi dell'azienda sono utilizzate linee guida e/o protocolli per il controllo del dolore?

sì  no

49. E' praticata la valutazione e la documentazione a intervalli regolari dell'intensità del dolore nei pazienti ricoverati in ospedale?

sì   
sì, ma solo in particolari situazioni e/o U.O.   
no

50. Negli ultimi tre anni ci sono state iniziative volte a creare valutatori/ricognitori nelle U.O. per il controllo clinico e la raccolta dati sul paziente con dolore?

sì  no

51. Negli ultimi tre anni sono state realizzate iniziative di formazione sulla terapia del dolore rivolte al personale sanitario?

sì  no

52. Sono state elaborate linee di comportamento per gli operatori sanitari per fornire un'adeguata informazione ai pazienti sulla terapia del dolore nelle seguenti situazioni?

interventi chirurgici	<input type="checkbox"/>
parto	<input type="checkbox"/>
tumori	<input type="checkbox"/>
malattie cronico-degenerative	<input type="checkbox"/>
altro	<input type="checkbox"/>

**Documentazione allegata**

---

---