



Questionario AUDIT CIVICO

livello 3 – Cure Primarie

Modulo B

(per Direzione Sanitaria di Distretto)

Azienda Sanitaria:

Poliambulatorio di:

Data:.....

AUDIT CIVICO

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

- **P'orientamento 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.);
- **P'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).

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

Tutte le risposte alle domande devono essere supportate da evidenze¹ 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.

¹ Fatti o testimonianze documentate a sostegno di una affermazione.

Sezione 1

1. Qual è il numero di “agende di prenotazione”² prenotabili attraverso il CUP aziendale sul totale delle agende disponibili nel Poliambulatorio?

__/_/ su __/_/

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. Le prestazioni ambulatoriali (visite, esami, ecc.) sono fissate con appuntamenti personalizzati per limitare i tempi di attesa?

sì tutte
sì, la maggior parte
sì, solo alcune
no, nessuna

4. Per i pazienti è possibile?

4.1. ricevere a domicilio i referti di esami diagnostici

sì no

4.2. consultare tramite internet referti di esami diagnostici

sì no

² 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.

5. E' stata realizzata negli ultimi due anni una indagine sulla soddisfazione degli utenti del poliambulatorio?

sì no

Se si

5.2. (in caso di questionario somministrato da intervistatori) Specificare se le interviste sono state condotte da personale estraneo alla struttura appositamente addestrato

sì no

5.3. 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"/>

5.4. Specificare se i risultati sono stati resi pubblici

sì no

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

sì no

Documentazione allegata

7.NON ATTIVA

7.1 E' stato redatto un documento di valutazione periodica del funzionamento del servizio relativo all'anno precedente?

sì no

8. 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

◆ **8.1. se sì,**

è stato interessato l'intero presidio?

sono stati interessati uno o più servizi?

specificare quali
