



**Questionario AUDIT CIVICO**  
**livello 3 – Cure Primarie**  
**Modulo A**  
(per la Direzione Sanitaria di Distretto)

Azienda Sanitaria: .....

Distretto: .....

Data:.....

## AUDIT CIVICO

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

- a. **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.);
- b. **l'impegno dell'azienda nel promuovere alcune "politiche"** di particolare rilievo sociale e sanitario;
- c. **il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali;**
- d. 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 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.

## Medici di medicina generale, Pediatri di libera scelta, Assistenza domiciliare

### INFORMAZIONI PRELIMINARI

- |   |            |
|---|------------|
| ◆ Numero medici di medicina generale                | _/_/_/_/_/ |
| ◆ Numero ambulatori di medici generale              | _/_/_/_/_/ |
| ◆ Numero ambulatori di pediatria                    | _/_/_/_/_/ |
| ◆ Numero pediatri di libera scelta                  | _/_/_/_/_/ |
| ◆ Numero pazienti in assistenza domiciliare (annuo) | _/_/_/_/_/ |

### Sezione 1

1. Quanti sono i medici di medicina generale che hanno predisposto l'apertura dello studio dopo le ore 18 per almeno un'ora?

\_/\_/\_/\_/\_/

2. Quanti sono i pediatri di libera scelta che hanno predisposto l'apertura dello studio dopo le ore 18 per almeno un'ora?

\_/\_/\_/\_/\_/

3. NON ATTIVA

3.1 Quanti sono i medici che sono collegati telematicamente al CUP su numero totale di medici?

\_/\_/\_/\_/\_/

4. Quanti sono gli ambulatori dei medici di medicina generale con orario di apertura settimanale di oltre 20 ore?

\_/\_/\_/\_/\_/

5. Quanti sono gli ambulatori dei pediatri di libera scelta con orario di apertura settimanale di oltre 20 ore?

\_/\_/\_/\_/\_/

5.1 Quanti medici danno la possibilità di prenotare la visita?

\_/\_/\_/\_/\_/

5.2 Quanti pediatri danno la possibilità di prenotare la visita?

\_/\_/\_/\_/\_/

## 6 E 7 NON ATTIVE

8. Quanti sono i medici di medicina generale che hanno messo in atto la medicina di gruppo<sup>2</sup>?

\_/\_/\_/\_/\_/

9. I medici di medicina generale ricevono dall'Azienda sanitaria un opuscolo informativo sul servizio di Assistenza Domiciliare Integrata da mettere a disposizione del pubblico nei propri studi?

sì  no

10. I medici di medicina generale e i pediatri ricevono dall'Azienda sanitaria materiale informativo sulla prevenzione delle malattie da mettere a disposizione del pubblico nei propri studi?

sì  no

11. I medici in servizio di Guardia Medica sono costantemente reperibili durante le visite domiciliari e i trasferimenti in auto?

sì  no

12. E' stata realizzata negli ultimi due anni una indagine sulla soddisfazione degli utenti dei medici di medicina generale e/o dei pediatri di libera scelta?

sì  no

Se sì

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

sì  no

---

<sup>2</sup> La medicina di gruppo è una forma associativa di assistenza prevista dalla Convenzione finalizzata ad assicurare una più ampia assistenza ai assistiti dei medici di medicina generale.

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

- l'accesso al servizio
- i rapporti utenti-medici
- l'assistenza medica
- il comfort degli studi medici

◆ **12.3. specificare se i risultati sono stati resi pubblici**

- sì       no

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

- sì       no

**Documentazione allegata**

---

---

**14. Attualmente, quanto tempo trascorre dal momento della richiesta di attivazione di assistenza domiciliare integrata al momento di attivazione del programma di assistenza?**

- Tempo di attesa in giorni \_/\_/\_/

**15. Quali sono, invece, i tempi di attesa previsti per l'erogazione degli ausili e dei presidi necessari all'assistenza domiciliare dal momento di attivazione dell'ADI?**

- Materassi e cuscini antidecubito giorni \_/\_/\_/
- Letto articolato giorni \_/\_/\_/
- Carrozzina giorni \_/\_/\_/
- Sollevatore giorni \_/\_/\_/
- Sacche per stomie giorni \_/\_/\_/
- Pannoloni giorni \_/\_/\_/

**16. Quante sono, al momento, le domande di assistenza domiciliare valutate positivamente e in attesa dell'avvio del programma assistenziale sul totale delle domande valutate positivamente?**

- numero domande in attesa valutate positivamente \_/\_/\_/
- numero totale di domande valutate positivamente \_/\_/\_/

17. Sono state elaborate linee di comportamento/procedure per il personale dei servizi di assistenza domiciliare integrata (ADI) per garantire l'informazione ai familiari e ai pazienti relativamente al piano assistenziale personalizzato e la periodica acquisizione di notizie e informazioni sull'andamento clinico-terapeutico?

sì  no

Documentazione allegata

---

---

18. E' disponibile un servizio di consulenza telefonica appositamente dedicato ai familiari di pazienti oncologici assistiti a domicilio?

sì  no

19. E' previsto un servizio di assistenza psicologica per i pazienti in assistenza domiciliare e le loro famiglie?

sì  no

20. E' stata realizzata negli ultimi due anni una indagine sulla soddisfazione degli utenti circa il servizio di assistenza domiciliare?

sì  no

Se sì

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

sì  no

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

l'accesso al servizio   
i rapporti utenti-personale sanitario   
l'assistenza medica e infermieristica

◆ 20.3. specificare se i risultati sono stati resi pubblici

sì       no

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

sì       no

21.1. se sì quali

---

---

Documentazione allegata

---

---