

Impresa: ATI (COPURA Soc. Coop.- Formula servizi)

Struttura: Ospedale degli infermi di Rimini

Numero Commessa: L1932-22

Anno: 2022

OGGETTO DI ISPEZIONE:

Indirizzo	Tipo di Sede
Viale Luigi Settembrini, 2 47923 Rimini (RN)	Cantiere: Ospedale degli Infermi di Rimini

RELAZIONE

Secondo la Specifica Tecnica Anmdo-Iqc pulizia e sanificazione in sanità, a cui si fa riferimento, le verifiche di processo e di risultato di tipo diretto sono state condotte a cadenza trimestrale presso l'ente appaltante al fine di verificare il rispetto dell'operatore delle procedure per l'esecuzione del servizio, l'appropriatezza quali e quantitativa delle dotazioni e l'efficacia delle metodologie di pulizia e sanificazione.

In questa Struttura il servizio è gestito da due Imprese in ATI (Copura Sooc Coop e Formula Servizi, entrambe già qualificate con lo Standard ANMDO IQC), secondo una suddivisione di reparti stabilita contrattualmente con l'Ente appaltante.

I controlli sono stati effettuati a partire dal secondo trimestre e sul calcolo dei reparti attribuiti a ciascuna impresa è stato effettuato il primo controllo sull'erogazione del servizio da parte dell'Impresa Formula ed i successivi due controlli sul servizio dell'Impresa Copura.

Dal momento che le due Imprese sono allineate sulle modalità e gestione del servizio i dati di analisi e risultato sono stati gestiti a livello di Struttura con un unico report.

Le verifiche sono state condotte in contraddittorio, ovvero in presenza di una referente dell'impresa (responsabile delle pulizie del cantiere).

I criteri di campionamento descritti nella specifica prevedono un controllo annuale di tutti i reparti ad Alto Rischio e un campionamento di reparti a Medio Rischio in modo da raggiungere la totalità nel triennio.

Nelle verifiche del 2022 non è stato possibile soddisfare i criteri sopracitati sia perché i controlli sono iniziati nel secondo trimestre, sia perché la Struttura è stata inizialmente sottostimata e la pianificazione del numero di giornate di verifica, effettuata per struttura in base al numero di reparti ad Alto e Medio Rischio, per l'Ospedale degli Infermi, ha previsto 1 sola giornata di verifica a trimestre.

Dal 2023, al fine di rispettare i requisiti dello Standard ed avere un campionamento più rappresentativo, verranno effettuate 2 giornate di verifica a trimestre.

Nel 2022 sono state effettuate tre verifiche previste (in data 14/04/2022, 07/07/2022, 20/10/2022).

Nel corso delle verifiche sono stati comunque rispettati gli ulteriori criteri dello Standard secondo i quali:

- per ogni reparto devono essere verificate le diverse tipologie di ambienti con controlli visivi e strumentali (su elementi critici).
- almeno il 10% degli elementi deve essere verificato strumentalmente

Controllo di risultato

Dall'analisi dei risultati emerge un ottimo risultato del processo di pulizia e sanificazione, per entrambe le Imprese, sottolineando inoltre che è stato il primo anno di controlli.

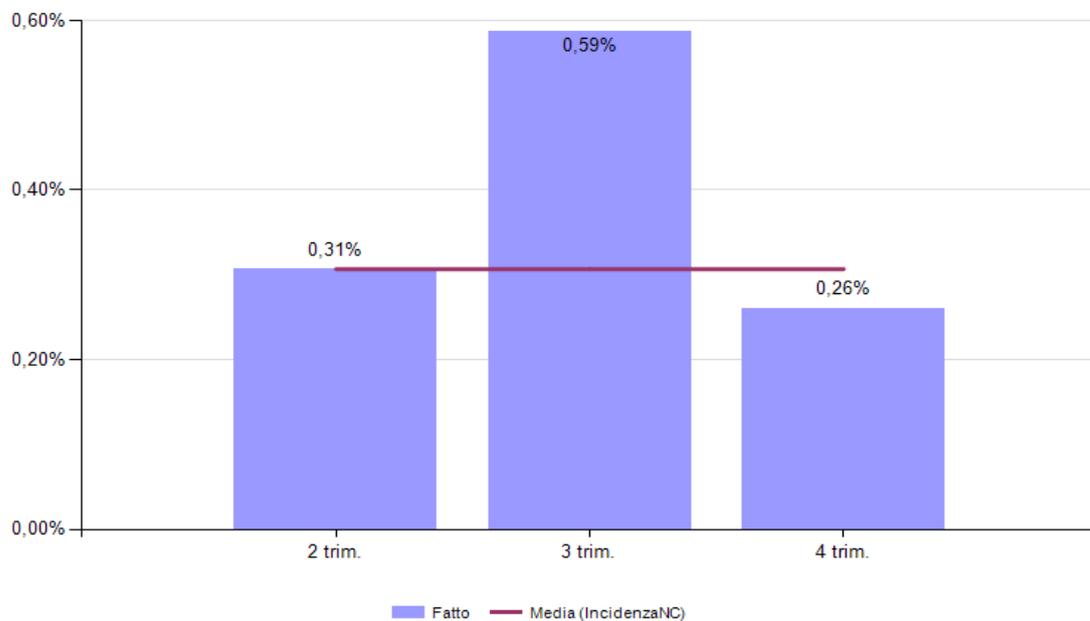
L'Indice di Prestazione di Risultato si fissa al 99,65%

Dal controllo nelle zone a basso rischio (corridoi, atri, servizi igienici comuni, ascensori, scale) non sono emerse difformità.

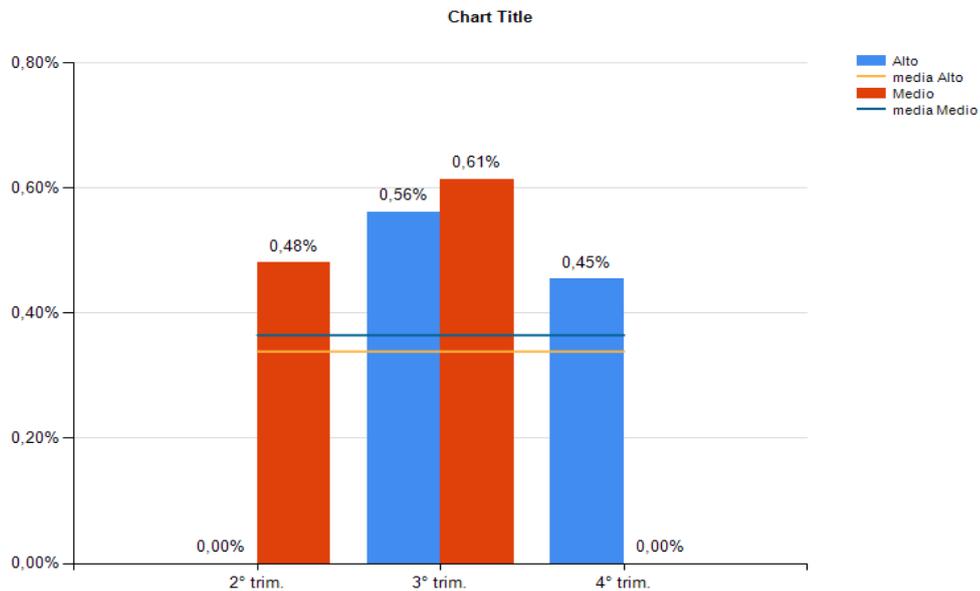
Verifica	Nr. Verif.	Elementi Verificati	di cui con tampone	NC	di cui con tampone	IPR
Verifica di terza parte IQC						
2° TRIM 2022	2	326	30	1	1	99,76%
3° TRIM 2022	2	341	35	2	2	99,41%
4° TRIM 2022	2	384	42	1	1	99,77%
Medie:	2,0	350,3			Media:	99,65%

Gli elementi verificati sono stati in totale 1051, di cui 107 con tampone. Si sono riscontrate 4 NC strumentali.

Verifica di terza parte – incidenza non conformità



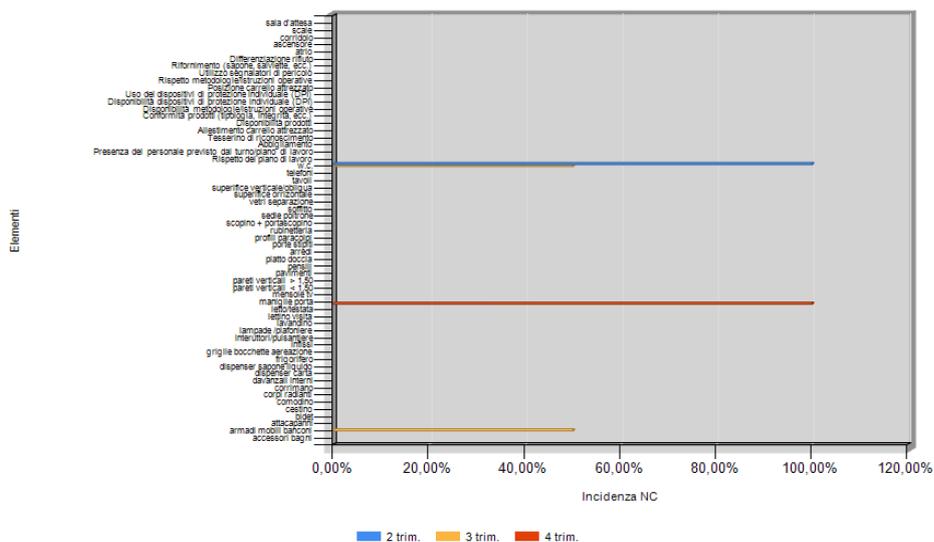
Verifica di terza parte – incidenza non conformità su Alto e Medio Rischio



Ad un'analisi più approfondita si rileva che le 4 NC presentano una distribuzione casuale e sono in numero così esiguo che non influiscono sugli ottimi risultati.

Verifica / Elemento	I° Trim	II° Trim	III° Trim	IV° Trim	NC
w.c.		1	1		2
armadi mobili banconi			1		1
maniglie porta				1	1
Totali per tipo verifica:		1	2	1	4

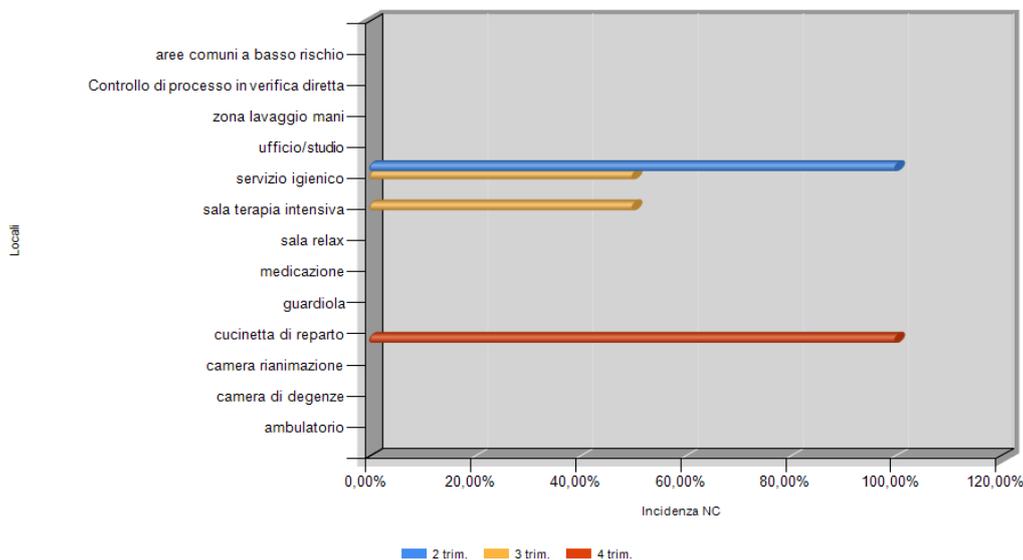
Verifica di terza parte – incidenza non conformità per elemento



Inoltre, sempre analizzando i dati, si riscontra l'incidenza delle NC per ambiente è molto variabile e legata al caso (quindi non riconducibile ad un ambiente in prevalenza), questo indica che l'operazione di sanificazione è

condotta con lo stesso grado di attenzione in ogni tipologia di locale.

Verifica di terza parte – incidenza non conformità per ambiente



Controllo di processo

Viene compilata una check list per ogni operatore in ogni reparto (fatta eccezione nei casi in cui il controllo viene effettuato la mattina presto e l'intervento di sanificazione è stato effettuato la sera precedente, quindi l'operatore non è presente).

Che comprende: rispetto degli orari e delle procedure, corretto allestimento e tenuta del carrello, decoro dell'abbigliamento e corretto utilizzo dei DPI.

Dall'analisi dei dati emerge che non si sono riscontrate NC di processo.

Customer satisfaction

La soddisfazione del cliente è stata valutata attraverso i questionari previsti somministrati al personale con funzioni di coordinamento nel corso dell'attività di ispezione e rilasciate in copia.

In questa struttura sono stati raccolti ed analizzati 11 questionari (su 12 reparti controllati) (92% di rappresentatività). È stato calcolato l'Indice sintetico di Soddisfazione Globale. Di seguito il risultato

Items	Indice Soddisfazione
Puntualità e rispetto delle attività	100%
Qualità del servizio	100%
Disponibilità e cortesia del personale operativo	97%
Funzionalità del call center e relativo servizio	97%
Reperibilità del gestore del servizio	97%
Indice Soddisfazione Globale	98%

Raccomandazioni:

data: 27/02/2023

FIRMA RGV IQC
