

**Impresa:** COPURA Soc. Coop.  
**Struttura:** Ospedale degli infermi di Rimini  
**Numero Commessa:** L1932-22  
**Anno:** 2024

**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 (in data: 24/01/2024, 17/04/2024, 09/07/2024, 10/07/2024, 16/10/2024, 23/10/2024) 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.

Nelle verifiche del 2024 sono stati rispettati i criteri di campionamento descritti nella specifica, quindi sono stati inseriti nei controlli tutti i reparti ad Alto Rischio e reparti a Medio Rischio a campione per raggiungere la totalità nel triennio. Inoltre per ogni reparto sono state verificate le diverse tipologie di ambienti con controlli visivi e strumentali. E per ogni reparto sono state verificate le diverse tipologie di ambienti con controlli visivi e strumentali (su elementi critici).

La pianificazione del numero di giornate di verifica viene effettuata per struttura in base al numero di reparti ad Alto e Medio Rischio, per L' Ospedale degli Infermi di Rimini sono previste 5 giornate annue, per un totale di 20 reparti campionati durante l'anno.

nel corso dell'anno sono state effettuate le quattro verifiche previste, nello specifico sono stati oggetto dei controlli: 10 reparti ad Alto Rischio e 10 reparti a Medio Rischio.

Nel corso delle verifiche è stato rispettato il criterio di campionamento secondo il quale: 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 secondo anno di controlli.

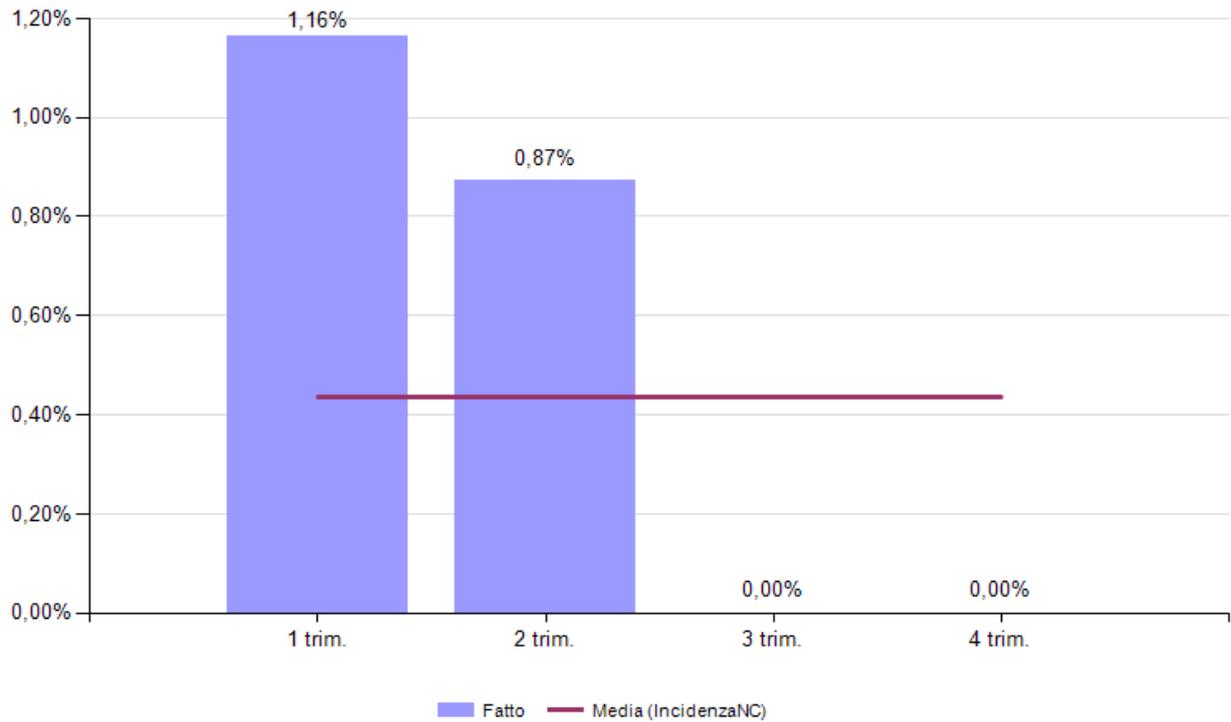
L'Indice di Prestazione di Risultato si fissa al 99,27% lievemente inferiore all'anno precedente (99,48%)

I controlli nelle zone a basso rischio (corridoi, atri, servizi igienici comuni, ascensori, scale) sono risultati conformi.

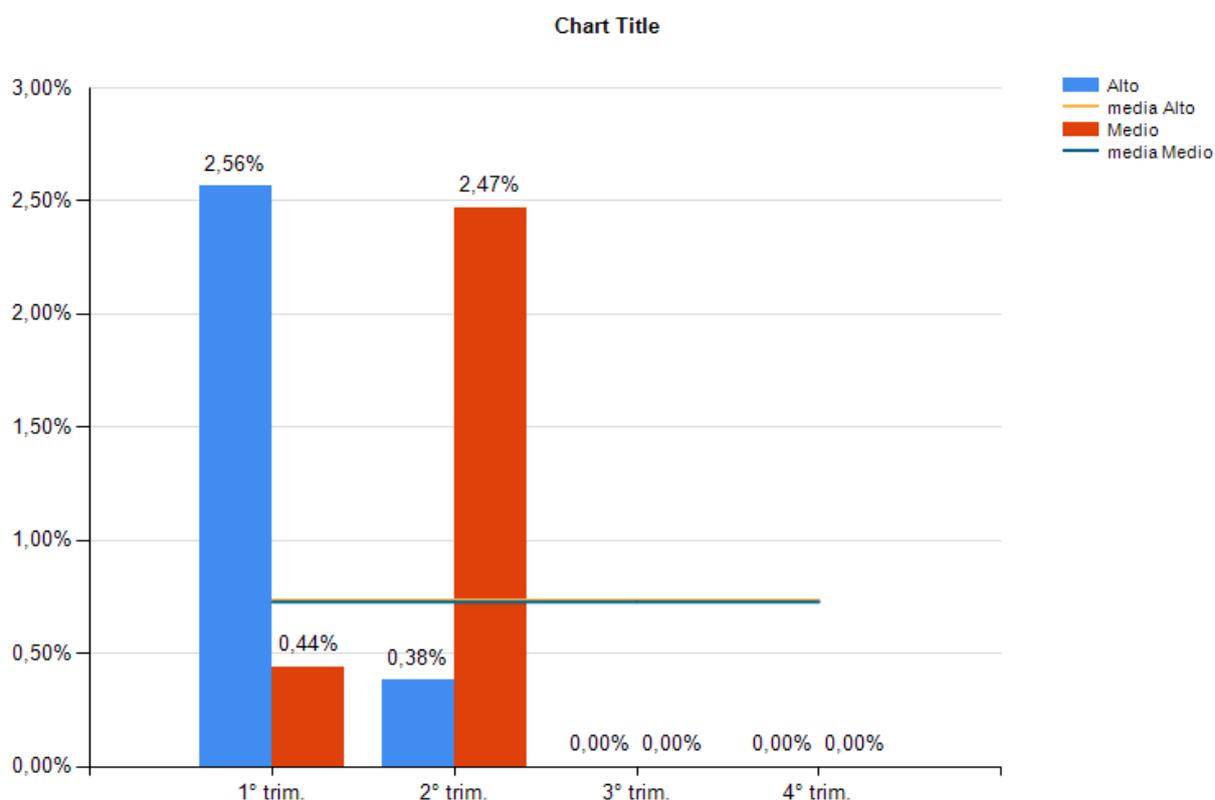
Verifica	Nr. Verif.	Elementi Verificati	di cui con tampone	NC	di cui con tampone	IPR
Verifica di terza parte IQC (Terza Parte)						
1° TRIM 2024	2	344	40	4	4	98,50%
2° TRIM 2024	2	344	37	3	2	98,58%
3° TRIM 2024	2	434	47			100,00%
4° TRIM 2024	2	451	48			100,00%
Medie:	2,0	393,3			Media:	99,27%

Gli elementi verificati sono stati in totale 1576, di cui 172 con tampone. Si sono riscontrate 7 NC strumentali prevalentemente nell'Alto Rischio.

**Verifica di terza parte – incidenza non conformità**



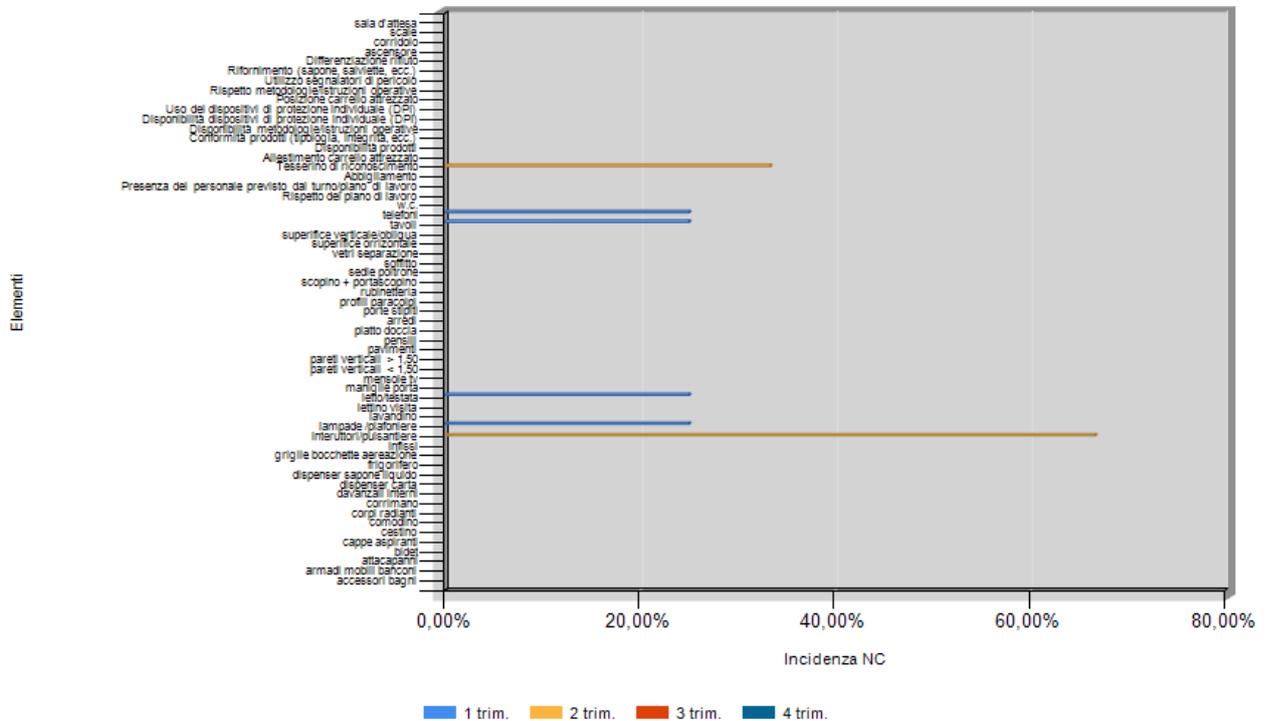
Verifica di terza parte – incidenza non conformità su Alto e Medio Rischio



Ad un'analisi più approfondita si rileva che le 7 NC presentano una distribuzione casuale e non influiscono sugli ottimi risultati.

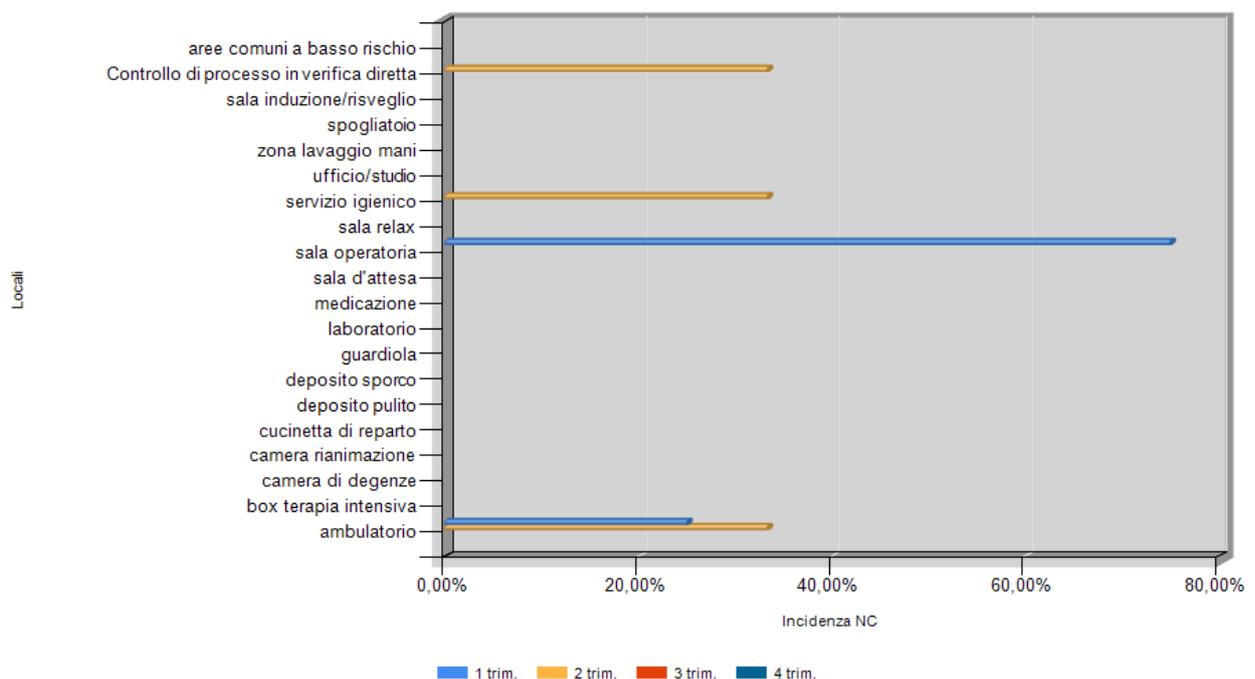
Verifica / Elemento	I° Trim	II° Trim	III° Trim	IV° Trim	NC
interuttori/pulsantiere		2			2
lampade /plafoniere	1				1
letto/testata	1				1
tavoli	1				1
telefoni	1				1
Tesserino di riconoscimento		1			1
<b>Totali per tipo verifica:</b>	<b>4</b>	<b>3</b>			<b>7</b>

Verifica di terza parte – incidenza non conformità per elemento



Da un'attenta analisi dei dati si riscontra che nel primo trimestre c'è stata un'alta incidenza nei reparti ad alto rischio, mentre nelle successive verifiche si è andati verso un netto miglioramento, fattore rilevante come netto miglioramento delle operazioni di sanificazione

Verifica di terza parte – incidenza non conformità per ambiente



Desc Locale	I° Trim	II° Trim	III° Trim	IV° Trim	NC
sala operatoria	3				3
ambulatorio	1				1
ambulatorio		1			1
servizio igienico utenti		1			1
Controllo di processo in verifica diretta		1			1
Totale per tipo verifica:	4	3			7

### 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 20 reparti controllati) (55% di rappresentatività). È stato calcolato l'Indice sintetico di Soddisfazione Globale lievemente minore rispetto all'anno precedente (86%). Di seguito il risultato

Items	Indice Soddisfazione
Puntualità e rispetto delle attività	86%
Qualità del servizio	78%
Disponibilità e cortesia del personale operativo	100%
Funzionalità del call center e relativo servizio	81%
Reperibilità del gestore del servizio	81%
<b>Indice Soddisfazione Globale</b>	<b>85,2%</b>

Raccomandazioni:

-----

data: 19/03/2025

FIRMA RGV IQC

