

**Impresa:** COPURA  
**Struttura:** AUSL ROMAGNA- Ospedale di Faenza  
**Numero Commessa:** 1008-16  
**Anno:** 2024

**OGGETTO DI ISPEZIONE:**

Indirizzo	Tipo di Sede
Via stradone, 9 48018 Faenza (Ra)	<b>Cantiere:</b> Ospedale degli Infermi di Faenza

**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.

Le verifiche sono state condotte in presenza della responsabile del Cantiere

Nelle verifiche del 2024 sono stati rispettati i criteri di campionamento descritti nella specifica, quindi sono stati inseriti nei controlli 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 (su elementi critici).

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, prevede 1 giornata di verifica a trimestre.

Nel 2024 sono state effettuate le quattro verifiche previste (in data 06/02/2024, 15/05/2024, 26/08/2024, 03/12/2024).

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, consolidato e piuttosto stabile nel corso dei trimestri e degli anni.

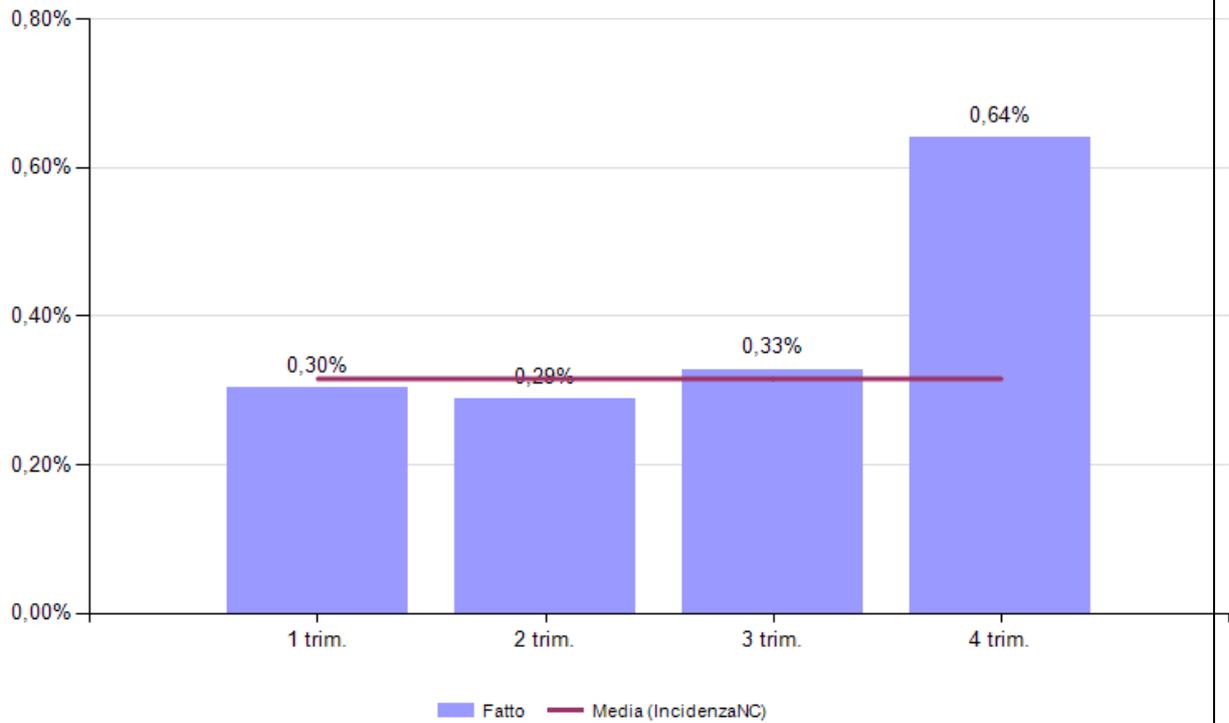
L'Indice di Prestazione di Risultato si fissa al 99,71% (nel 2023 99,65%).

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

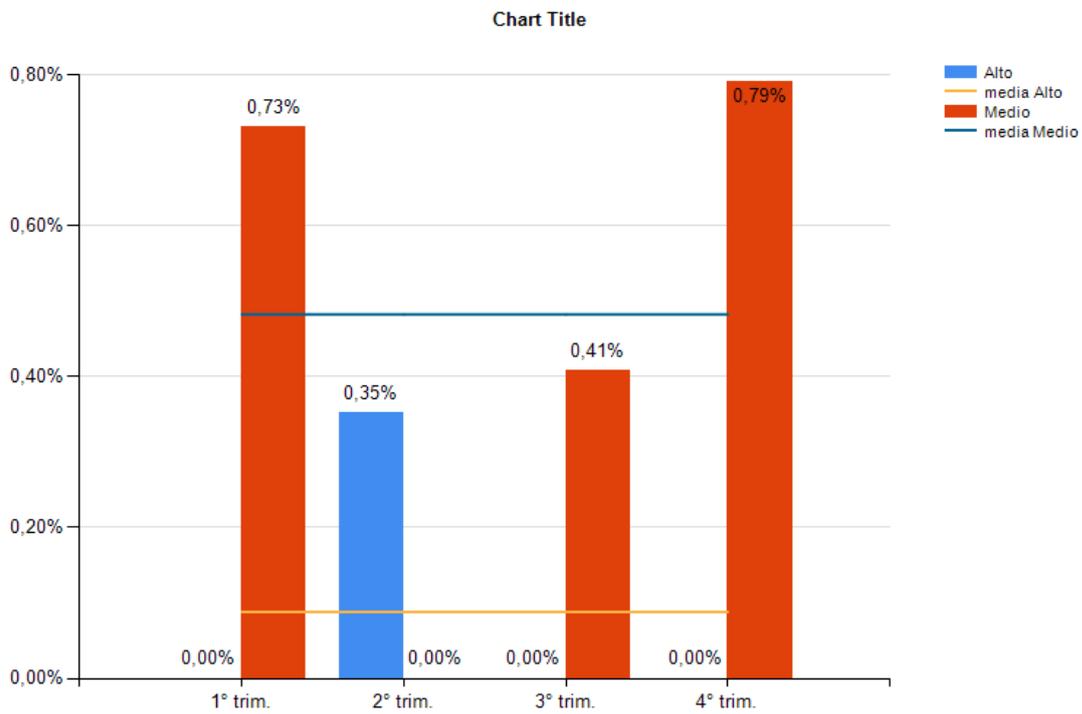
Verifica	Nr. Verif.	Elementi Verificati	di cui con tampone	NC	di cui con tampone	IPR
Verifica di terza parte (Terza Parte)						
1° TRIM 2024	2	330	34	1	1	99,64%
2° TRIM 2024	2	347	34	1	1	99,82%
3° TRIM 2024	2	305	30	1		99,80%
4° TRIM 2024	2	313	30	2	2	99,60%
Medie:	2,0	323,8			Media:	99,71%

Gli elementi verificati sono stati in totale 1295, di cui 128 con tampone. Si sono riscontrate 5 NC strumentali sparse in ogni trimestre

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



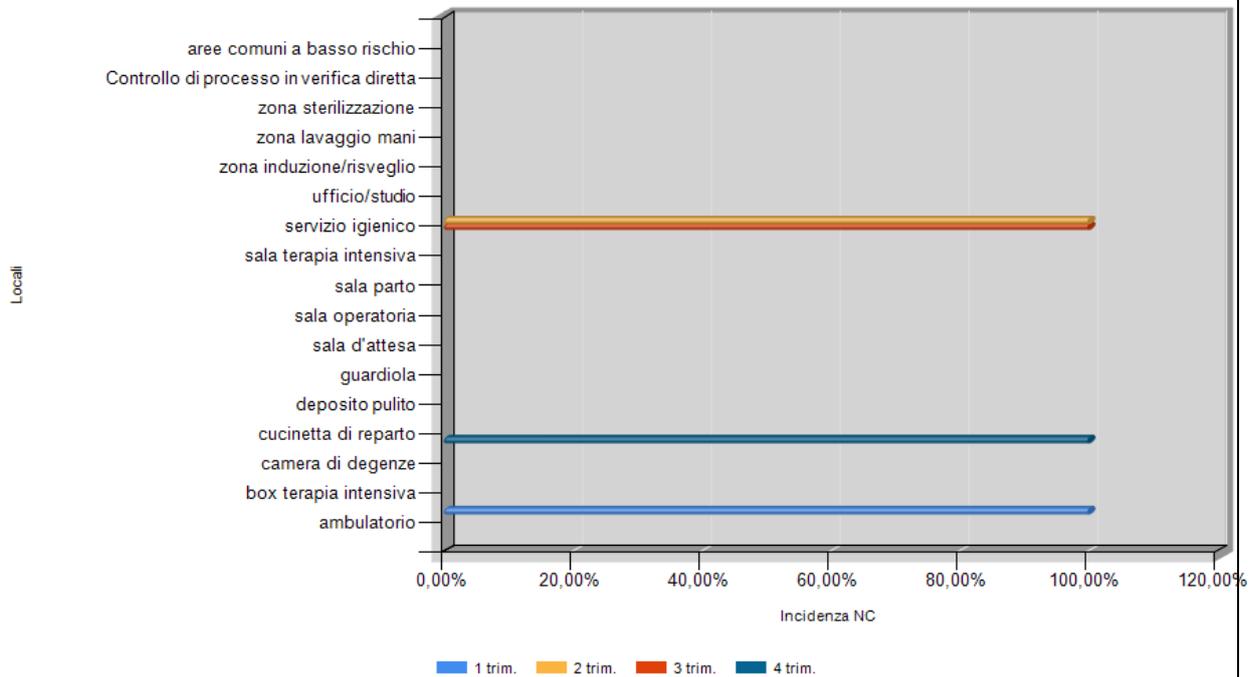
**Verifica di terza parte – incidenza non conformità su Alto e Medio Rischio**



Verifica / Elemento	I° Trim	II° Trim	III° Trim	IV° Trim	NC
frigorifero				2	2
maniglie porta	1				1
cestino			1		1
dispenser sapone liquido		1			1
Totali per tipo verifica:	1	1	1	2	5

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





**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 nella maggior parte dei casi non è stato possibile effettuare le interviste in quanto l'orario di intervento non coincide con l'orario di attività del reparto; infatti, in totale sono stati raccolti solo 3 questionari su 16 reparti controllati (18,75% 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	78%
Disponibilità e cortesia del personale operativo	83%
Funzionalità del call center e relativo servizio	100%
Reperibilità del gestore del servizio	100%
<b>Indice Soddisfazione Globale</b>	<b>95,6%</b>

**Non ci sono raccomandazioni da evidenziare**

-----

data: 17/03/2025

**FIRMA RGV IQC**

