

Impresa: COPURA
Struttura: AUSL ROMAGNA- Ospedale di Ravenna
Numero Commessa: L1046-16
Anno: 2024

OGGETTO DI ISPEZIONE:

Indirizzo	Tipo di Sede
Viale Vincenzo Randi, 5 48121 Ravenna	Cantiere: Ospedale Santa Maria Delle Croci

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 di una referente dell'impresa (responsabile delle pulizie 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 Santa Maria delle Croci prevede 7 giornate annuali.

Nel 2024 sono state effettuate le quattro verifiche previste (in data 07/02/2024, 20/05/2024, 27/05/2024, 28/08/2024, 09/09/2024, 28/11/2024, 02/12/2024). 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 buon risultato del processo di pulizia e sanificazione, consolidato e piuttosto stabile nel corso dei trimestri.

L'Indice di Prestazione di Risultato si fissa al 99,29%, praticamente in linea all'anno precedente in cui l'IPR era 99,33%

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

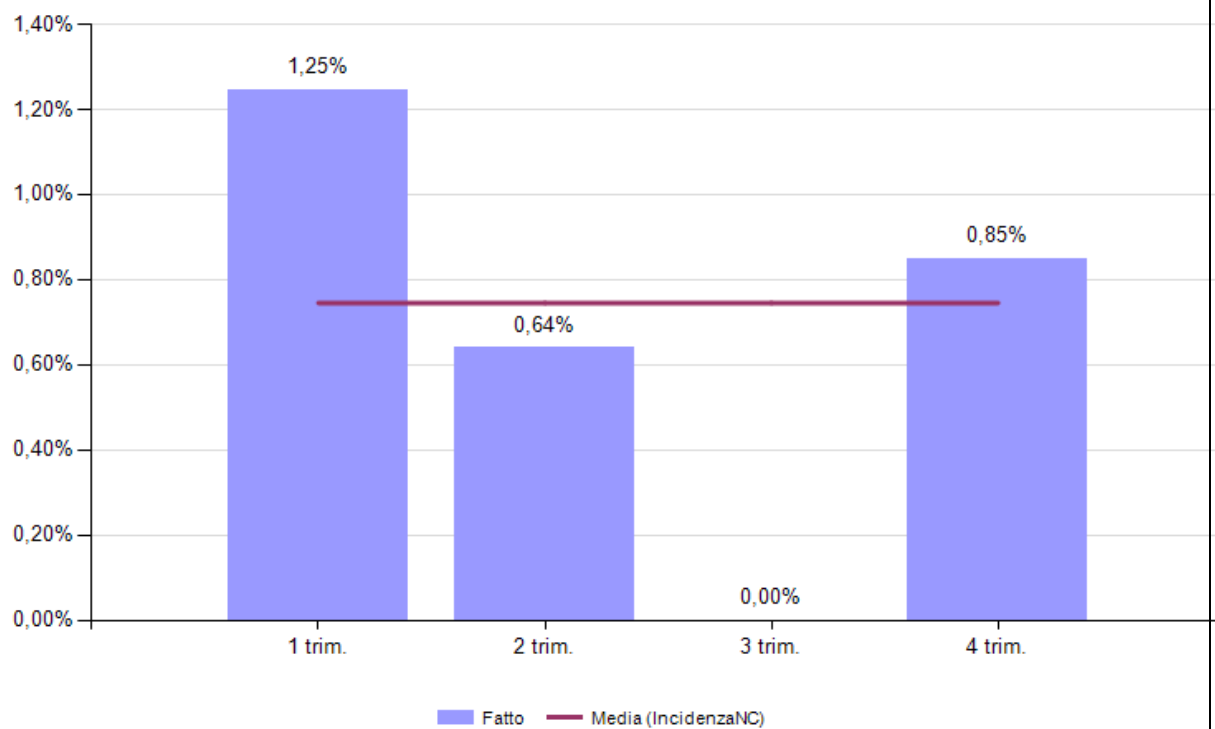
Verifica	Nr. Verif.	Elementi Verificati	di cui con tampone	NC	di cui con tampone	IPR
Verifica di terza parte IQC (Terza Parte)						
1° TRIM 2024	1	321	32	4	4	99,23%
2° TRIM 2024	2	624	62	4	4	99,34%
3° TRIM 2024	2	569	68			100,00%
4° TRIM 2024	2	589	61	5	4	98,95%
Medie:	1,8	525,8			Media:	99,29%

Gli elementi verificati sono stati in totale 2103, di cui 223 con tampone. Si sono riscontrate 13 NC di cui 12 strumentali.

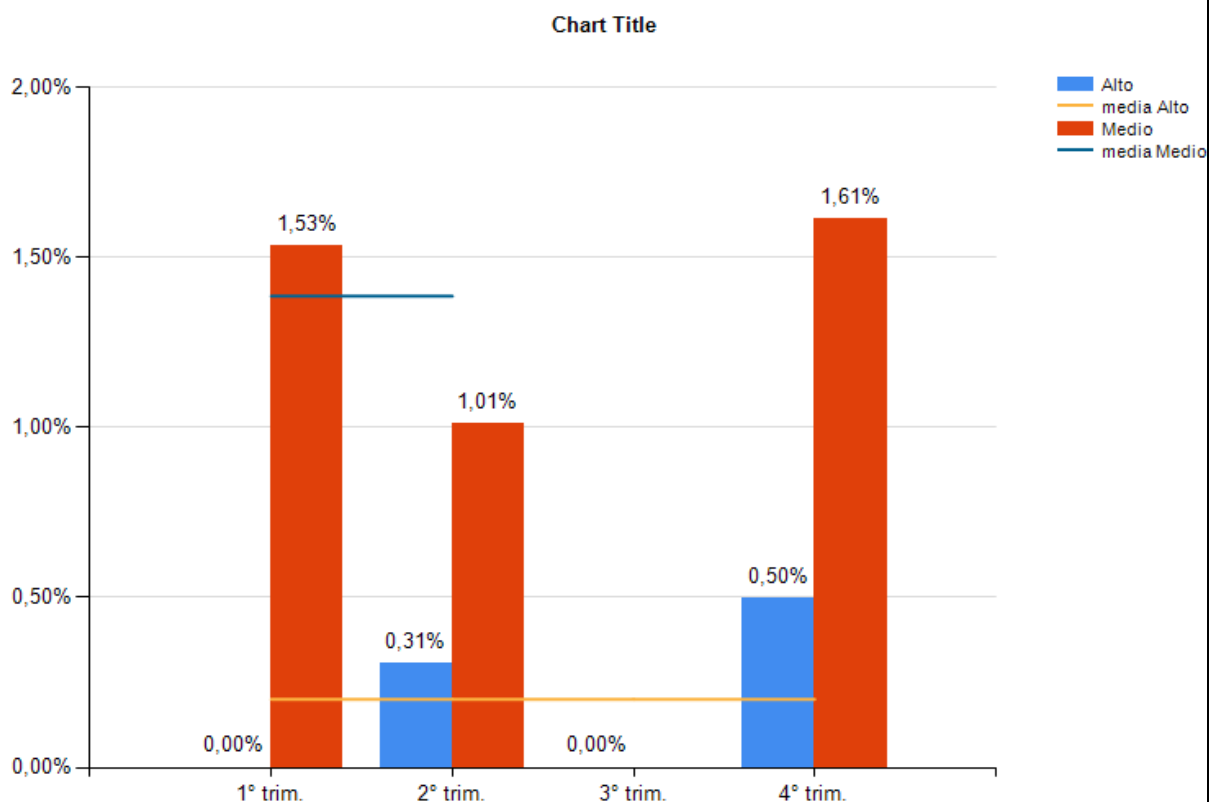
Le NC sono emerse prevalentemente nel Medio Rischio, interessando particolarmente i punti di contatto

di maniglie e testate letto

Verifica di terza parte – incidenza non conformità



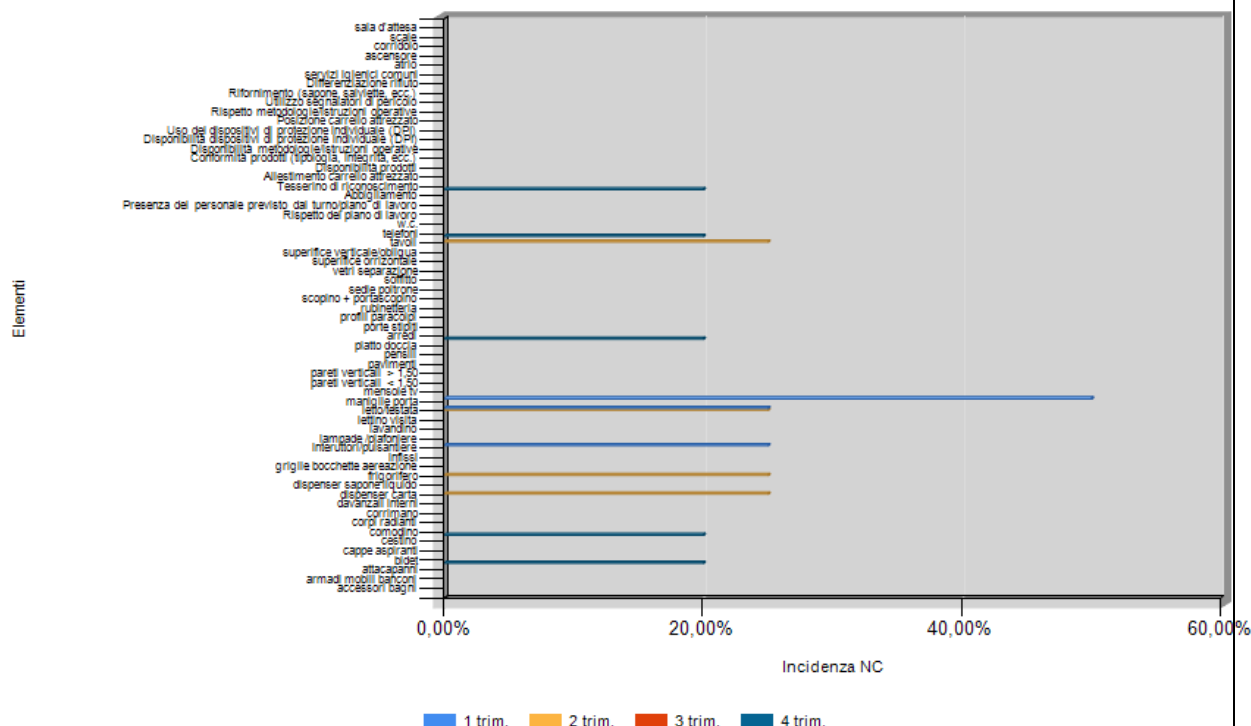
Verifica di terza parte – incidenza non conformità su Alto e Medio Rischio



Ad un'analisi più approfondita si rileva che le criticità si ripetono sulla pulizia di maniglie e testate letto mentre le restanti NC, visive e strumentali, hanno una distribuzione casuale.

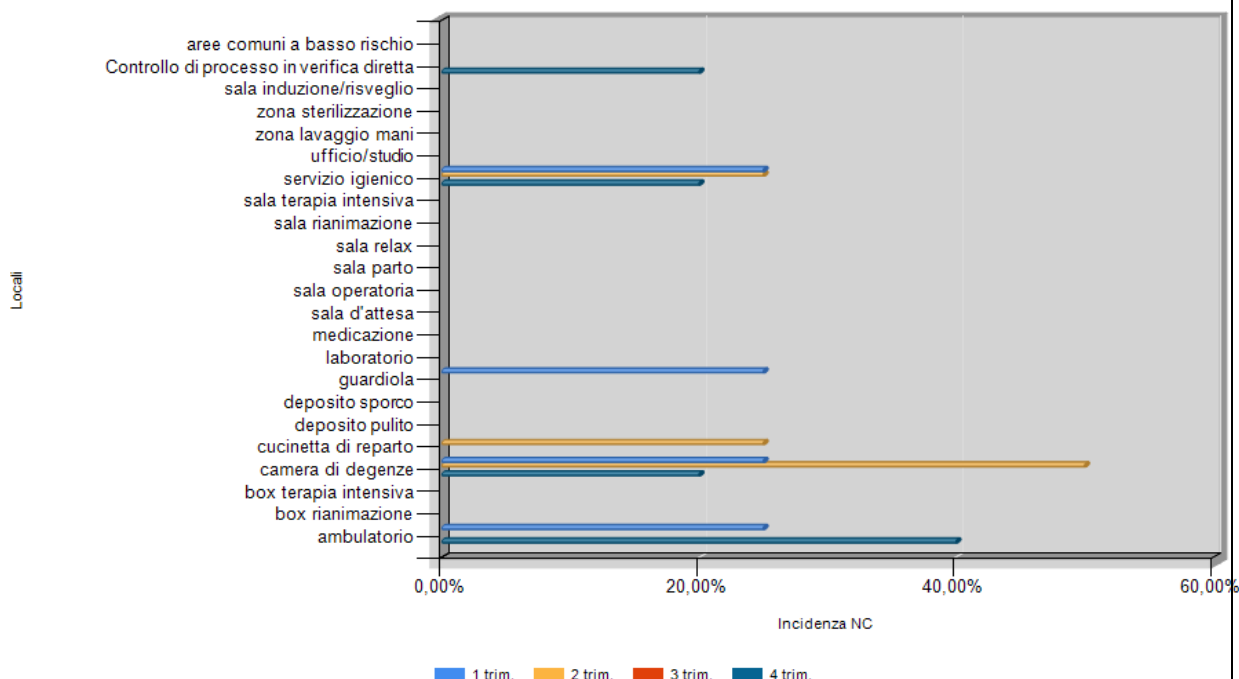
Verifica / Elemento	I° Trim	II° Trim	III° Trim	IV° Trim	NC
letto/testata	1	1			2
maniglie porta	2				2
arredi				1	1
tavoli		1			1
telefoni				1	1
Tesserino di riconoscimento				1	1
bidet				1	1
comodino				1	1
dispenser carta		1			1
frigorifero		1			1
interuttori/pulsantiere	1				1
Totali per tipo verifica:	4	4		5	13

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 spesso non è stato possibile effettuare le interviste in quanto l'orario di intervento non coincide con l'orario di attività del reparto; in totale sono stati raccolti solo 6 questionari (su 28 reparti controllati) (21,4% di rappresentatività). È stato calcolato l'Indice sintetico di Soddisfazione Globale che risulta inferiore a quello dell'anno precedente, (84%), le criticità emerse riguardano la qualità del servizio.

Items	Indice Soddisfazione
Puntualità e rispetto delle attività	78%
Qualità del servizio	50%
Disponibilità e cortesia del personale operativo	72%
Funzionalità del call center e relativo servizio	94%
Reperibilità del gestore del servizio	89%
Indice Soddisfazione Globale	76.6%

Raccomandazioni:

La soddisfazione del cliente per quanto riguarda la qualità del servizio si è attestata su un valore del 50%, inferiore a quella dell'anno precedente-----

data: 18/03/2025

FIRMA RGV IQC

