











•

Per quanto riguarda gli utenti le domande si sono riferite soprattutto alla loro *sensazione* di pulizia per le aree sopra indicate, e a loro eventuali suggerimenti su che cosa andrebbe maggiormente pulito. *(dati soggettivi)*

Per quanto riguarda invece le categorie di medici e infermieri le domande non si sono basate ovviamente sulla “percezione personale”, ma sono state soprattutto mirate a rilevare una serie di dati oggettivi: l’effettiva frequenza delle pulizie, la conoscenza del capitolato, la frequenza del cambio filtri, .....

5,68/100

Il numero dei questionari restituiti compilati è in totale 550 su 605 somministrati; ha quindi risposto il 90,9% dei soggetti.

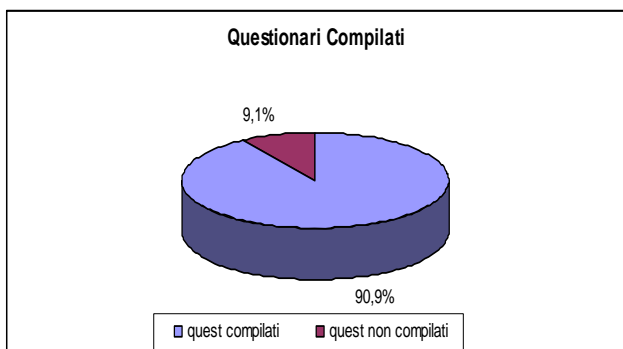


Grafico 1. Torta con percentuale di questionari compilati e di non compilati sul totale

I dati sono stati esaminati con una logica di zoom, partendo dalla domanda più generica che è il “GIUDIZIO COMPLESSIVO” (*se dovesse dare un giudizio complessivo sul grado di sanificazione del suo reparto/poliambulatorio come lo giudicherebbe?*) analizzati per categoria (degenti, assistiti, infermieri, medici), per sesso (m-f, che si è visto in realtà poco determinante), per le tre Ulss e per l’Azienda Ospedaliera.

Tab. 1. Giudizio Complessivo. (*se dovesse dare un giudizio complessivo sul grado di sanificazione del suo reparto/poliambulatorio come lo giudicherebbe?*).

	ulss 20	Ulss21	Ulss22 pubblico	Ulss22 privato	Azienda
degenti	4,31	3,72	3,84	4,18	3,82
assistiti	3,42	3,85	3,07	4,29	3,46
infermieri	2,40	2,77	2,56	3,37	2,17
medici	3,40	4,09	2,30	4,06	2,60
<b>media</b>	<b>3,38</b>	<b>3,61</b>	<b>2,94</b>	<b>3,97</b>	<b>3,01</b>

La tabella rappresenta per ulss e per categoria il valore medio ponderato ricavato con i pesi attribuiti come segue nella legenda sottostante.

Giudizio complessivo:

insufficiente = 1

sufficiente = 2

discreto= 3

buono = 4

ottimo= 5

Il giudizio complessivo, come si può vedere dalla tabella aggregata si attesta tra discreto e il buono (tra 3 e 4). Analizzato nel dettaglio l'ulss22 (privato) presenta buoni risultati per quasi tutte le categorie; l'ulss21 ha un alto valore per quanto riguarda la categoria medici mentre l'ulss20 ha una buona risposta da parte dei degenti (si presume dovuto all'effetto "nuovo ospedale").

Entrando nel dettaglio delle domande riferite ai **degenti**, la seguente tabella riassume i risultati relativi alla prima serie di quesiti che andavano a valutare la percezione di pulizia rispetto a vari ambienti.

Questi i risultati ottenuti.

**Tab. 2. Percezione di pulizia da parte dei DEGENTI**

ambienti	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
stanza	5,2	5,0	5,1	5,3	3,4
bagno	5,2	4,7	5,0	5,0	4,6
corridoio	5,3	5,0	5,2	5,3	4,9
sala da pranzo	5,3	4,9	5,4	5,4	4,6

La chiave di lettura dei risultati, che sono sempre ottenuti calcolando il valore medio ponderato della risposte, è la seguente:

Secondo Lei la stanza (o il bagno, o il corridoio, o la sala da pranzo) è:

molto sporca = 1

abbastanza sporca = 2

sporca= 3

abbastanza pulita = 4

pulita= 5

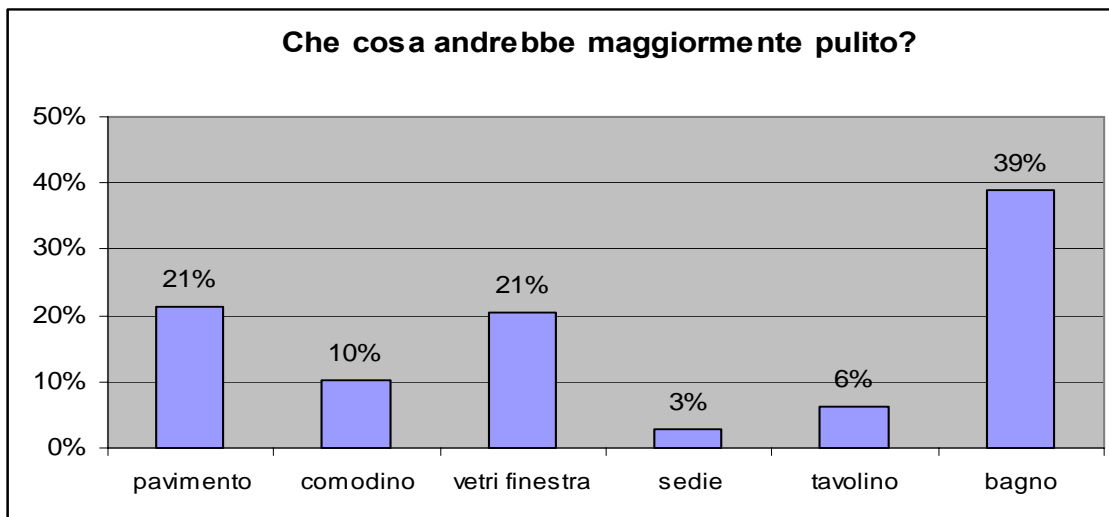
molto pulita= 6

I risultati ottenuti si attestano quasi indifferentemente su valori molto simili (range tra il 4,6 e il 5,4), distribuendosi indipendentemente sia dalle strutture delle varie ulss, che dagli ambienti indagati, che dalle caratteristiche dei pazienti (maschi/femmine, varie fasce età).

Si è quindi scesi maggiormente nel dettaglio con una domanda che anche se sostanzialmente poteva dare la stessa informazione, veniva posta volutamente in altro modo: “nello specifico, potrebbe indicare che cosa nella sua stanza secondo lei andrebbe maggiormente pulito?”. Vista l'indipendenza dei risultati generici per Ulss, l'analisi dei dati è stata condotta solo per categoria (degenti e medici).

I risultati nel grafico 2.

**Grafico 2. Questionario relativo ai DEGENTI (senza risposte multiple)**

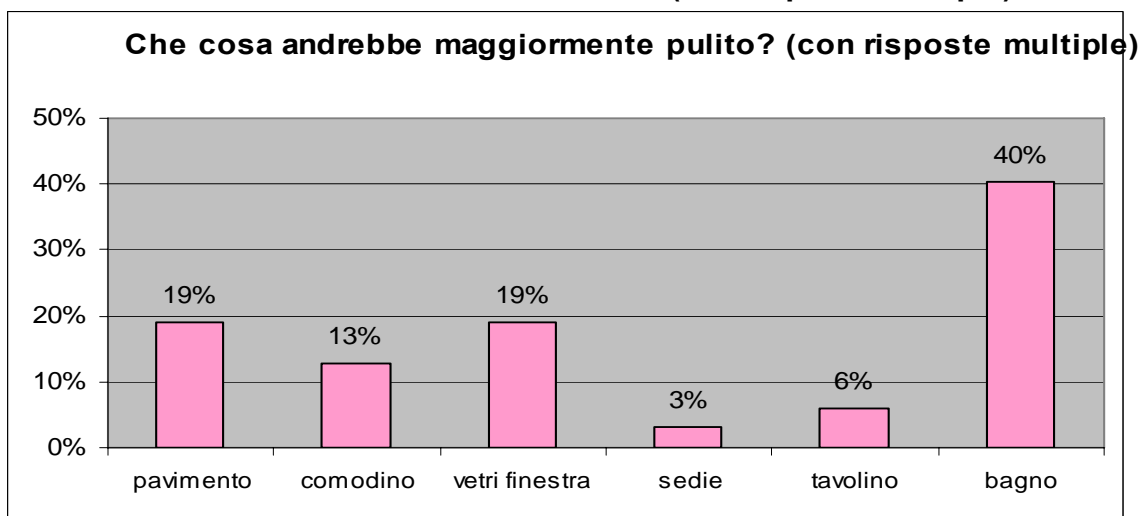


I degenti che in un primo momento avevano risposto genericamente in modo positivo, chiamati con questa successiva domanda ad un approfondimento, hanno dato delle chiare indicazioni su cosa andrebbe a loro avviso più pulito (39% ha evidenziato il bagno, il 21% i vetri e le finestre, il 21% il pavimento), che specularmente si potrebbe leggere come un' indicazione di che cosa non è molto pulito.

Molti degenti hanno dato a questa domanda più risposte.

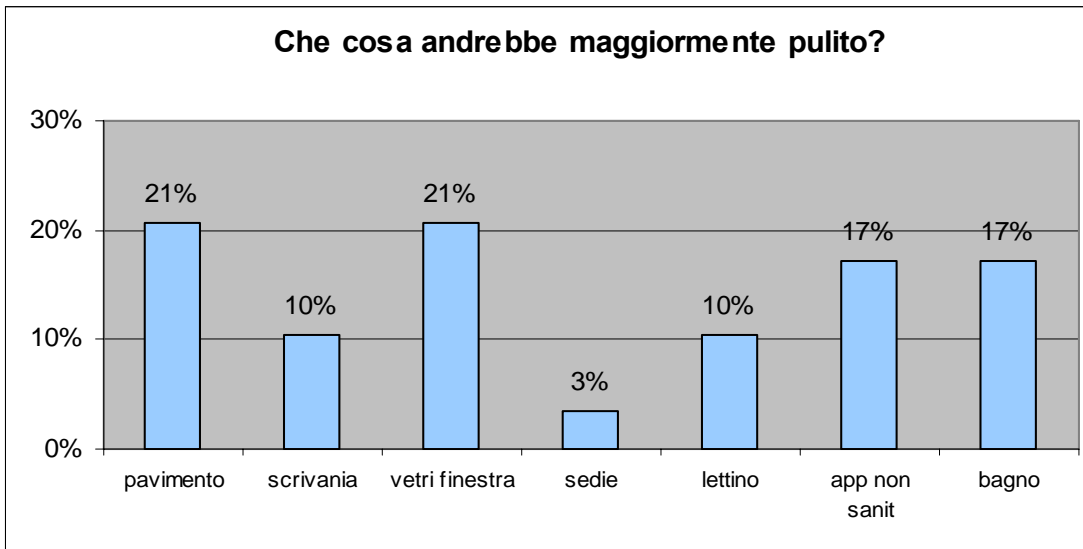
In seguito (grafico 3) i risultati ottenuti considerando le risposte multiple. La distribuzione rimane sostanzialmente la stessa, accentuando la necessità di pulire maggiormente il bagno, e i comodini.

**Grafico 3. Questionario relativo ai DEGENTI (con risposte multiple)**

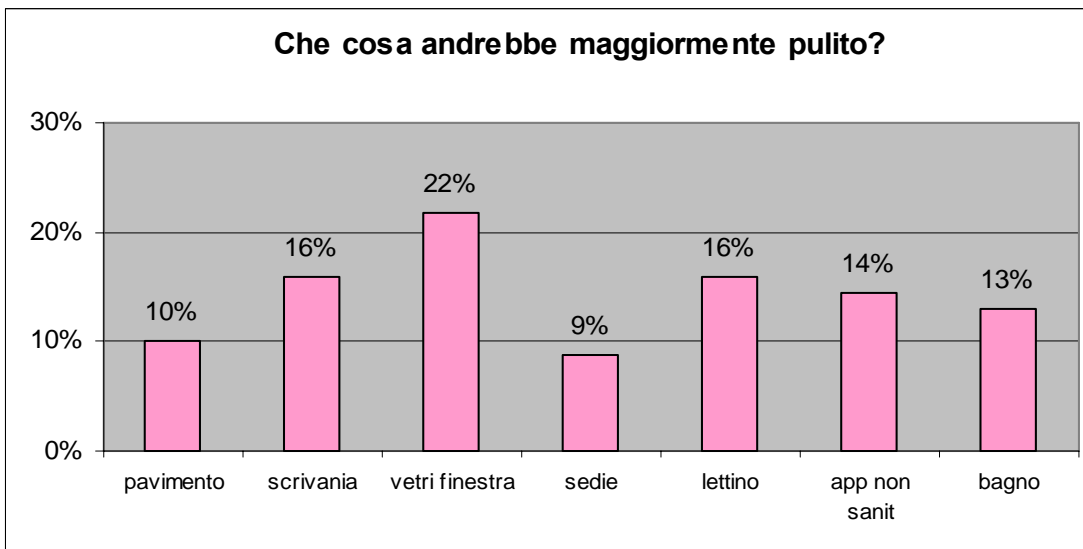


Analogamente si è analizzata la risposta per la categoria medici. **Grafico 4.**

**Questionario relativo ai MEDICI (senza risposte multiple)**



**Grafico 5. Questionario relativo ai MEDICI (con risposte multiple)**



A tutte quattro le categorie è stato chiesto di esprimere la loro percezione delle pulizie riguardo il servizio bar dell'ospedale.

I risultati riportati nella tabella sottostante sono stati ottenuti calcolando il valore medio ponderato delle risposte secondo la seguente classificazione:



Secondo Lei il servizio bar dell'ospedale (se ne usufruisce) è:

- molto sporco = 1
- abbastanza sporco = 2
- sporco= 3
- abbastanza pulito = 4
- pulito= 5
- molto pulito= 6

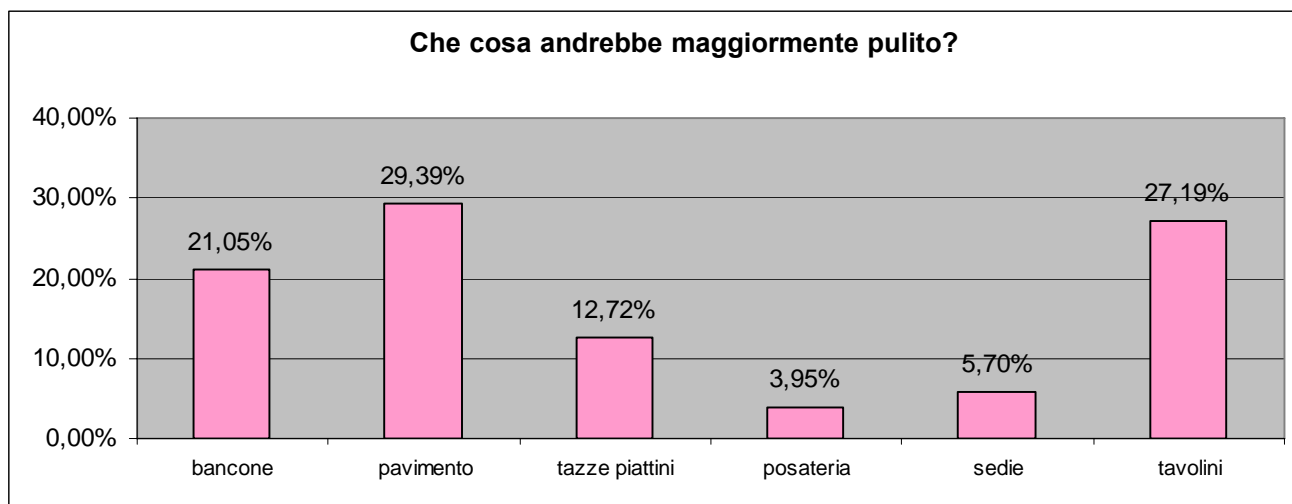
**Tab. 3 Percezione di pulizia del servizio bar, da parte dei DEGENTI, ASSISTITI, MEDICI, INFERMIERI**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
degenti	5,5	4,4	5,0	4,8	4,2
assistiti	2,7	4,7	4,3	4,7	4,5
infermieri	2	4,4	4,2	4,5	3,8
medici	0	4,5	2,0	4,6	3,2
%NR					
degenti	84%	17%	76%	27%	75%
assistiti	90%	20%	71%	23%	38%
infermieri	95%	29%	69%	24%	28%
medici	100%	0%	92%	5%	45%

Come si può notare la % di non risposte è elevatissima (dall' 84 al 100% per l'Ulss 20) dovuta probabilmente al fatto che nel Polo ospedaliero non è ancora attivo il servizio bar. Potrebbero, in alcuni casi, essere state presi in considerazione i luoghi di distribuzione automatica di bevande.

Nel grafico 6 sono riportate le risposte, indipendentemente dalle categorie di appartenenza alla domanda comune "che cosa, secondo lei nel servizio bar dell'ospedale andrebbe maggiormente pulito"

**Grafico 6. Questionario relativo a DEGENTI, ASSISTITI, MEDICI, INFERMIERI**



Una delle domande presenti sia nel questionario relativo ai medici che agli infermieri riguardava la conoscenza del capitolato delle pulizie.

Dai risultati emerge che nelle strutture pubbliche gli operatori conoscono molto meno (in alcuni casi per nulla) le disposizioni date dal capitolato delle pulizie rispetto agli operatori delle strutture private.

**Tab. 4 Conoscenza del capitolato delle pulizie - % dei SI**

	Privato	Pubblico			
	Ulss22	Ulls20	Ulss21	Ulss22	AzOsp
Medici	40,0%	0%	9,09%	0%	0%
Infermieri	82,8%	0%	28,6%	37,5%	5,6%

Solo nel questionario predisposto per gli infermieri vi erano delle domande che indagavano specificatamente sulla frequenza di pulizie nei vari ambienti e sul ricambi dei filtri dei condizionatori d'aria.

Per quanto riguarda la frequenza delle pulizie, vengono di seguito riportati i risultati relativi alle stanze di degenza (analoga analisi è stata fatta per altri ambienti: bagno, corridoio, sale chirurgiche, studi personale medico, cucinetta, etc)

**Tab.5 Frequenza pulizie nelle stanze di degenza**

FREQUENZA	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp	totale	% su totale senza NR
piu di 3 volte sett	0	0	0	0	0	0	0%
1 volta giorno	3	7	8	20	6	44	63%
2 volte giorno	7	5	4	3	6	25	36%
piu di 2 volte gg	1	0	0	0	0	1	1%
NR	9	2	4	6	6	27	
<b>totale</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Dai dati si può notare che, all'interno della stessa Ulss (lettura per colonna), gli stessi ambienti vengono puliti con frequenze diverse; l'impressione è quella che gli stessi operatori non siano perfettamente a conoscenza di quante volte siano puliti i vari ambienti.

Tale percezione è confermata anche dalle risposte riguardanti il cambio dei filtri dei condizionatori.

**Tab.6 Conoscenza dell'esistenza di condizionatori d'aria o termoconvettori e delle periodiche pulizie dei filtri**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp	totale	% su totale
SI	6	9	5	24	5	49	51%
NO	2	2	2	0	5	11	11%
NON SO	7	2	6	2	7	24	25%
NR	5	1	3	3	1	13	13%
<b>totale</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Il 51% degli infermieri ha risposto positivamente mentre il 49% sommando i no, i non so e le mancate risposte non ne è a conoscenza.

Nelle successive domande "sa indicare ogni quanto tempo vengono puliti i filtri" e "sa indicare ogni quanto tempo vengono sostituiti i filtri" la percentuale di non risposte è molto elevata, e, come si evidenzia nelle tabelle seguenti, quasi si dimezza nelle strutture private rispetto a quelle pubbliche.

**Tab. 7 Pulizie periodiche dei filtri**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
1 mese	5%	0%	0%	41%	0%
tre mesi	0%	0%	13%	0%	0%
sei mesi	0%	14%	0%	10%	0%
un anno	25%	29%	19%	17%	17%
oltre un anno	10%	0%	0%	0%	17%
NR	60%	57%	69%	31%	67%

**Tab. 8 Sostituzioni periodiche dei filtri**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
1 mese	0%	0%	0%	0%	0%
tre mesi	0%	0%	0%	0%	0%
sei mesi	5%	0%	0%	41%	0%
un anno	10%	0%	0%	14%	0%
oltre un anno	10%	21%	6%	3%	17%
NR	75%	79%	94%	41%	83%

Non essendo la maggior parte degli operatori a conoscenza del capitolato delle pulizie ordinarie e straordinarie, è stata molto elevata la percentuale di non risposte a questa domanda soprattutto da parte dei medici, come si può notare dalla tabella sottostante.

Laddove invece c'è una conoscenza del capitolato, non solo ci sono state più risposte, ma il valore medio di queste si attesta su valori alti.

**Tab.9 Giudizio sulle pulizie ordinarie**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
infermieri	2,38	2,83	2,70	3,46	1,80
medici	0,00	3,43	2,50	3,73	2,00
% NR infermieri	83%	56%	54%	29%	77%
% NR medici	100%	36%	33%	45%	91%

**Tab.10 Giudizio sulle pulizie straordinarie**

	ulss20	ulss21	Ulss 22 pubblico	Ulss22 privato	Az. Osp
infermieri	2,44	2,80	2,50	4,00	2,88
medici	3,00	3,43	3,17	4,00	3,50
% NR infermieri	55%	64%	25%	10%	56%
% NR medici	67%	36%	50%	40%	82%

## CONCLUSIONI

Complessivamente la qualità percepita delle pulizie è buona, anche se si sono evidenziati alcuni “punti critici” comuni : i bagni, i pavimenti, le finestre e le apparecchiature non sanitarie (per gli studi medici)

E' da evidenziare sicuramente la scarsa conoscenza del capitolato da parte di medici e dei infermieri che non permette loro di verificare la corrispondenza tra le prestazioni di pulizia erogate e quelle che dovrebbero essere erogate da contratto.

In generale i bar e punti di ristoro dovrebbero essere maggiormente puliti o comunque resi più confortevoli parere questo condiviso da tutte le categorie

L'indagine svolta può essere considerata un'indagine-pilota, in quanto il questionario che è stato costruito e somministrato viene testato per la prima volta. Alcune delle domande presenti potrebbero essere formulate in modo diverso, ed altre potrebbero essere integrate, ma il questionario nel complesso si è mostrato uno strumento valido e sufficientemente analitico, e, vista l'alta percentuale di questionari compilati, comprensibile.

Un'obiezione potrebbe riguardare le troppe modalità che sono state offerte su alcune risposte (3 negative, 3 positive) per rilevare il grado di pulizie; questo, forse, ha creato imbarazzo e indecisione negli intervistati.