



CENTRO PER I DIRITTI DEL MALATO E PER IL DIRITTO ALLA SALUTE

Via M. D'Azeglio, 27 a - 37123 VERONA

Tel/fax 045 8000220 – info@centroperidirittidelmalato.it



PROGETTO SANITA' SANA

Il Centro per i diritti del malato e per il diritto alla salute ha elaborato un progetto denominato "SANITA' SANA" finanziato dal Centro di Servizio per il Volontariato di Verona, con la finalità di rilevare la qualità della sanificazione nelle strutture sanitarie della provincia di Verona percepita dagli utenti.

La sanificazione (pulizie) nelle strutture sanitarie è di fondamentale importanza e, come noto, se trascurata, può provocare problemi a vari livelli a pazienti e ad operatori, tanto che studiosi di igiene sanitaria sono concordi nell'affermare che questi ultimi contraggono all'interno delle strutture sociosanitarie da esse a vario titolo frequentate patologie cosiddette "ambientali".

In questo contesto, alcuni studi evidenziano come la qualificazione delle strutture sanitarie (ospedali e/o altro) sia in stretto rapporto con l'organizzazione generale dei servizi e in modo particolare con il grado di igiene sanitaria in esse praticato.

Occorre aggiungere che lo stesso concetto di igiene ha subito nel corso degli anni una forte evoluzione ed estensione di pari passo con la scoperta che alcune evidenze patologiche, incomprensibili dal punto di vista diagnostico, avevano e hanno a che fare con le carenze di pulizia o meglio di igienicità, sanificazione e sterilizzazione mancanti all'interno delle strutture sanitarie.

Ciò ha accentuato l'attenzione dei responsabili della sanità pubblica sul complesso di tecnologia, strumenti e personale che necessita per ovviare a diffusione di malattie contratte da pazienti ricoverati o transitati dai servizi.

Obiettivo del progetto:

L'obiettivo del progetto è duplice:

da una parte la costruzione di un "modello di questionario" per testare la qualità percepita dagli utenti nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, pubbliche e private;
dall'altra la rilevazione attraverso il questionario costruito, della qualità della sanificazione percepita.

METODOLOGIA

Si è proceduto nel seguente modo:

1° fase: individuazione delle strutture e delle aree da indagare con il questionario.

2° fase: costruzione del questionario diversificato per categorie: degenti, assistiti, infermieri, medici

3° fase: somministrazione del questionario ai soggetti appartenenti alle suddette categorie, scelti in base al principio della casualità, per un campione rappresentativo di strutture sanitarie della provincia di Verona

4° fase: raccolta ed elaborazione dei dati

- **Strutture sanitarie indagate:**

Azienda Ospedaliera di Verona: Ospedale Civile Maggiore
Policlinico G.B. Rossi

Ulss 20: Polo Ospedaliero di S. Bonifacio
Distretto n. 1

Ulss 21: Ospedale Civile di Legnago
Distretto n. 1

Ulss 22: Ospedale Civile di Bussolengo
Distretto n. 1
Casa di Cura Pederzoli - Peschiera
Ospedale Classificato Sacro Cuore di Negrar

- **Aree di sondaggio all'interno dei singoli presidi o dei distretti.**

Area medica

Area chirurgica

Area materno-infantile

Area riabilitativa

Poliambulatorio ospedaliero

Poliambulatorio distrettuale

Si è pensato di somministrare il questionario scegliendo un reparto rappresentativo per ogni area, il poliambulatorio ospedaliero, un poliambulatorio distrettuale per Ulss 20-21-22, ed il poliambulatorio delle due strutture private dell'Ulss 22.

Nello specifico:

U.O.A. MEDICINA per l'area medica

U.O.A. CHIRURGIA generale per l'area chirurgica

U.O.A. OSTETRICIA E GINECOLOGIA per l'area materno infantile (esclusi dozzinanti)

U.O.A. RIABILITAZIONE-LUNGODEGENZA per l'area riabilitativa

- **Modalità di somministrazione.**

Sono stati somministrati 4 diversi questionari:

- per i degenti
- per gli assistiti (poliambulatorio)
- per gli infermieri (reparto o poliambulatorio)
- per il personale medico (reparto o poliambulatorio)

- **Dettagli questionario**

Il questionario è autosomministrato per rispettare la privacy e l'anonimato dei pazienti e degli operatori.

I moduli del questionario sono stati consegnati da un delegato del Centro per i diritti del malato in busta aperta alla Dirigenza sanitaria dell'ospedale e al Direttore di Distretto per la distribuzione tramite il/la capo-sala in un giorno feriale (mercoledì o giovedì, al fine di evitare le poche presenze durante i fine settimana) e ritirati dopo una settimana, in busta chiusa.

I questionari sono stati compilati dai presenti in reparto/poliambulatorio, scelti dal/ dalla capo sala in modo casuale in ogni stanza per i reparti di degenza e nei poliambulatori per le branche specialistiche disponibili all'atto della rilevazione, dagli infermieri professionali e dai medici in turno il giorno della rilevazione.

- **Distribuzione questionari:**

I questionari sono stati distribuiti secondo la seguente suddivisione, per un totale di 605 moduli:

AZIENDE	STRUTTURE	REPARTI												AMBULATORI			TOT.
		Medicina			Chirurgia Gen.			Ostet/Ginec.			Geriatría/Rabil/Lungode			ass	inf	med	
		paz	inf	med	paz	inf	med	paz	inf	med	paz	inf	med				
Az. OSP. VR	Borgo Trento	15	3	2	15	3	2	15	3	2	15	3	2				80
	Policlinico													30	6	3	39
ULSS 20	S. Bonifacio	10	3	2	10	3	2	10	3	2	10	3	2	20	3	3	86
	distretto 1													20	6	3	29
ULSS 21	Legnago	10	3	2	10	3	2	10	3	2	10	3	2	20	3	3	86
	distretto 1													10	3	2	15
ULSS 22	Bussolengo	10	3	2	10	3	2	10	3	2	10	3	2	20	3	2	85
	distretto 1													10	3	2	15
priv. preaccr.	Pederzoli	10	3	2	10	3	2	10	3	2	10	3	2	20	3	2	85
priv. preaccr.	Negrar	10	3	2	10	3	2	10	3	2	10	3	2	20	3	2	85
totale		65	18	12	65	18	12	65	18	12	65	18	12	170	33	22	605

- **Modalità di stesura dei questionari.**

Nel sondaggio la “qualità percepita” è intesa nel senso di sanificazione, cioè di “pulizie” e tutto quello che le riguarda (cosa è pulito?, cosa è sporco?, le sembra che sia pulito?, cosa pulirebbe di più?) e le domande sono state diversificate per categorie. In sintesi è stato chiesto a ciascuna categoria un giudizio complessivo sul grado di sanificazione del reparto o poliambulatorio.

Le **aree indagate** sono, in dettaglio:

Per questionario **degenti**:

stanze di degenza

bagni

corridoi

sala da pranzo

bar

Per questionario **assistiti**:

sala d’attesa

corridoi

ambulatorio medico

bar

Per questionario **infermieri**:

stanze di degenza (per reparti)

bagni

corridoi

stanze e studi del personale sanitario e medico

sale d’attesa

cucinetta se presente (per reparti)

sala medicazione

sale chirurgiche (per reparti)

bar

Per questionario **medici**:

stanze di degenza (per reparti)

bagni

corridoi

sala da pranzo (per reparti)

studi medici

bar

- **Struttura delle domande.**

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,

RISULTATI

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

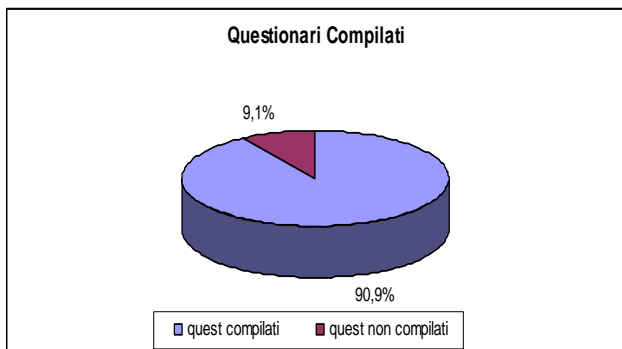


Grafico 1.
Torta con percentuale di questionari compilati e di non compilati sul totale

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
media	3,38	3,61	2,94	3,97	3,01

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

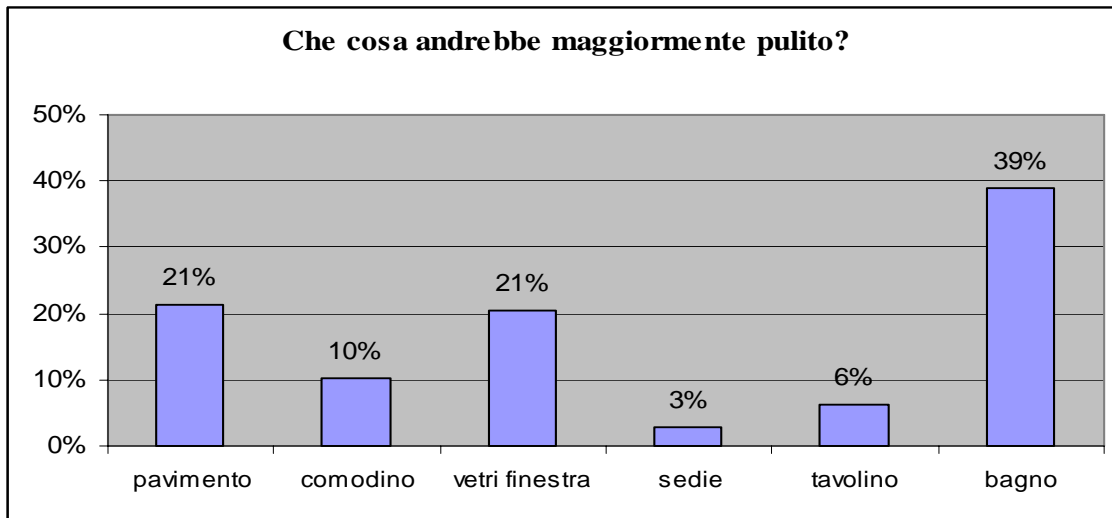
pulita= 5

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.

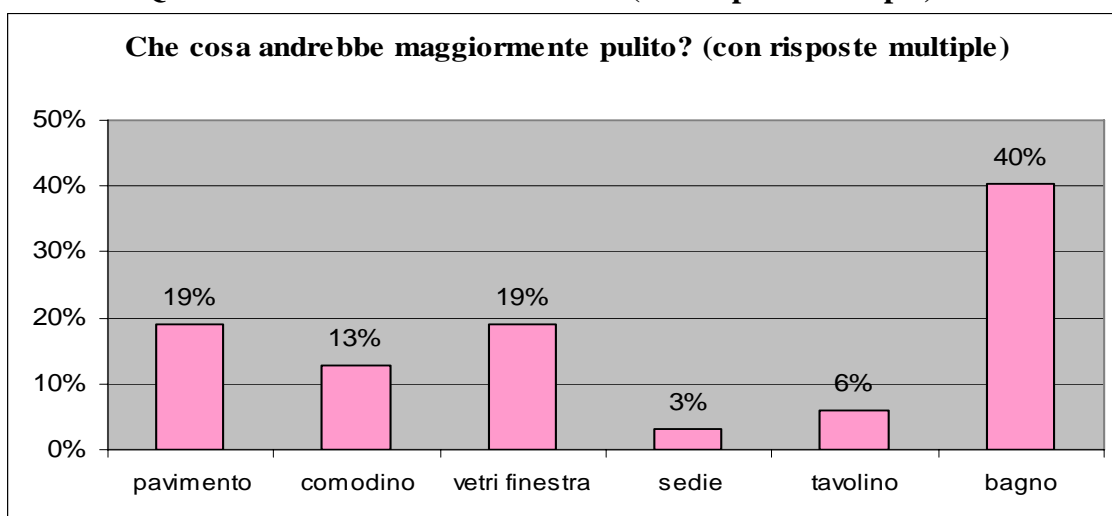
Grafico 2. Questionario relativo ai DEGENTI (senza risposte multiple)



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)

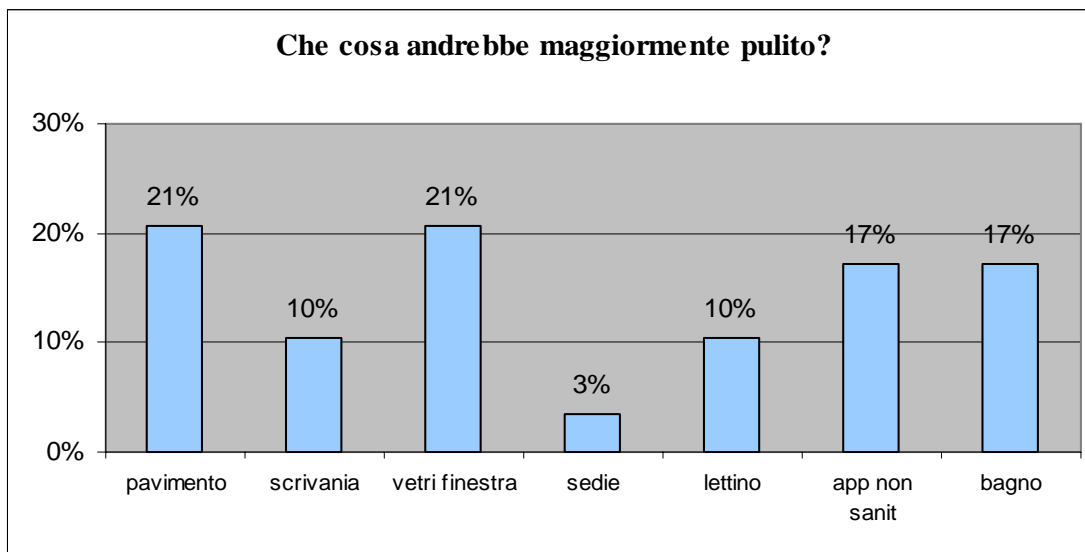
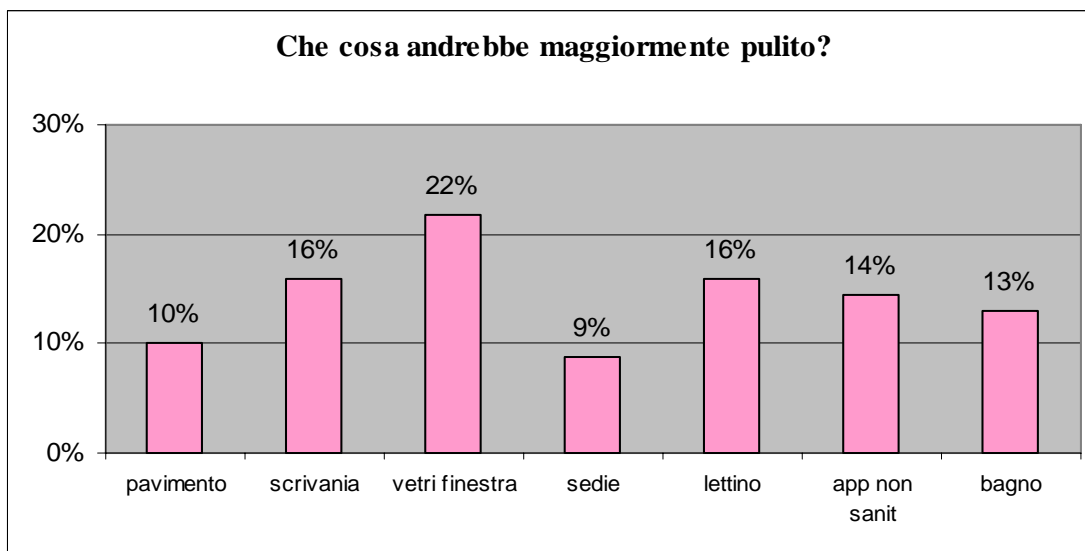


Grafico 5. Questionario relativo ai MEDICI (con risposte multiple)



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

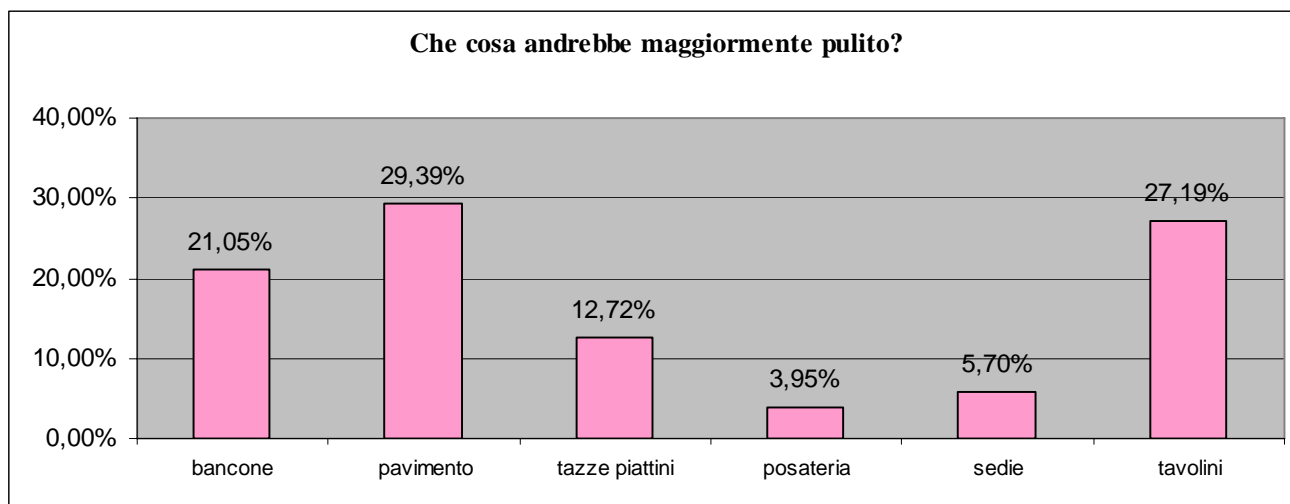
Tab. 3 Percezione di pulizia del servizio bar, da parte dei DEGENTI, ASSISTITI, MEDICI, INFERMIERI

	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	
totale	20	14	16	29	18	97	100%

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%
totale	20	14	16	29	18	97	100%

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.