

Tesi di laurea di: Annarita Bergami

Transculturalità e esternalizzazione dei servizi di pulizia in sanità:
analisi degli standard qualitativi in ambito ospedaliero

Abstract

Background

Il percorso della tesi parte dalla “problematica della transculturalità” nell’esternalizzazione dei servizi di pulizia in ambito ospedaliero come possibile “causa” di standard qualitativi non ottimali anche a seguito di percezioni raccolte tra il personale dell’impresa stessa.

L’ipotesi iniziale è stata che il basso livello qualitativo percepito nelle pulizie appaltate fosse riconducibile o a diversità di percezione dell’ambito lavorativo del personale esterno, di fatto rappresentato per circa la metà del personale straniero o, piuttosto da una carente formazione e/o controllo da parte dei responsabili dell’impresa sul personale stesso.

È stato approfondito il concetto di igiene correlato all’esternalizzazione dei servizi affrontando tutta la tematica della transculturalità per ricercare possibili correlazioni con l’aspetto igienico e conseguenti performance di pulizia, fino a identificare materiali e metodi per poter quantificare il problema evidenziato di “bassa performance” nell’ospedale in rapporto alle culture di provenienza degli attori coinvolti e della formazione ad essi impartita.

La seconda ipotesi possibile era che il numero preoccupante di non conformità fosse relativo ad una insoddisfacente formazione e controllo aziendale del personale dell’impresa e quindi le diverse concezioni culturali influissero sull’esito dell’operato.

Materiali e metodi

Per valutare in modo sistematico e indicativo la prima ipotesi sono stati recuperati i dati contenuti nella check list presente nella procedura aziendale inerente la valutazione e controllo delle pulizie e le segnalazioni dell’ Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il recupero di dati ha permesso di effettuare uno studio retrospettivo sulla valutazione delle performance del personale delle pulizie in rapporto agli standard qualitativi aziendali cercando inoltre eventuali correlazioni tra non conformità e presenza di personale straniero.

Nell’anno 2007 e nel primo semestre 2008 sono state compilate 50 check list per un totale di 1400 voci. Sono stati accorpate i reparti dove operava personale della stessa etnia e con il supporto statistico è stato costruito un database che permettesse la verifica sia dei livelli di performance raggiunta rispetto allo standard auspicabile sia la eventuale correlazione tra livelli e appartenenza etnica del personale responsabile del livello di performance raggiunto.

Ultimo passaggio è stato aggiungere ai sottogruppi identificati le segnalazioni/esposti ricevute dall’URP e la richiesta allo Statistico di possibili correlazioni fra il livello di performance documentato nelle check list, il numero delle segnalazioni/esposti e distribuzione del personale dedicato.

Per testare la seconda ipotesi è stato strutturato un questionario che mirava a verificare le variabili utili a testare le diverse ipotesi sopra menzionate e da somministrare al personale dell’impresa di pulizia afferente all’Istituto Ortopedico Rizzoli.

Le domande erano sia aperte che chiuse e indagavano il concetto di pulizia posseduto, veniva richiesto se erano percepite discrepanze tra le concezioni possedute e quelle insegnate nella formazione e se questa era stata strutturata.

Le parte finale era dedicata ad alcune domande di controllo per testare i livelli fondamentali di conoscenza delle regole da attuare durante le operazioni di pulizie e sanificazione ambientale in ospedale, altri item andavano a richiedere il titolo di studio posseduto, la nazionalità, se straniero da quanto tempo era in Italia e se aveva sempre lavorato nelle imprese di pulizia.

E' stata richiesta l'autorizzazione alla somministrazione ai Dirigenti Responsabili che non hanno acconsentito alla somministrazione del questionario motivando verbalmente il rifiuto alla specificità degli item ed altre imprecise cause, formalmente il rifiuto è stato comunicato a stesura terminata della tesi.

Conseguentemente al rifiuto è stata abbandonata la possibilità di testare l'ipotesi alternativa, cioè che il problema non fosse tanto legato all'etnia ma da una non conoscenza dei requisiti fondamentali per garantire una corretta sanificazione o una carenza di controllo interno da parte dell'impresa.

Risultati

Tutte le non conformità, raggruppate nelle macro categorie "pavimenti, polvere, servizi igienici e rifornimenti" sono state messe in correlazione alla presenza di personale straniero vs personale italiano.

All'aumentare delle quote di personale straniero, aumenta il numero dei riscontri negativi fino a raggiungere la significatività statistica ($P < 0,03$) nel riscontro della presenza di polvere.

Le segnalazioni all'URP dimostrano la stessa tendenza anche se l'esiguità dei numeri non consente di arrivare a correlazioni significative.

I risultati presentati hanno dimostrato una correlazione scientificamente provata fra presenza di personale straniero e bassi livelli di pulizia rispetto agli standard richiesti.

Conclusioni

Dall'analisi dei dati si è potuto verificare che la transculturalità è effettivamente un aspetto significativo rispetto ai livelli di performance.

La cultura di appartenenza può giocare un ruolo molto importante come preconditione piuttosto che come causa in senso negativo.

La risorsa a disposizione sia dell'impresa di pulizia che dell'azienda ospedaliera può essere determinata solamente da un percorso formativo che rispetti le diversità valoriali di qualsiasi soggetto e che comunque rimanga stabile rispetto ai livelli di sanificazione di cui, nella cultura occidentale, sono testate evidenze incontrovertibili rispetto alla sicurezza dei nostri utenti.

Rimane comunque responsabilità aziendale vigilare ed eventualmente sanzionare qualsiasi scostamento da questi livelli e proporre suggerimenti da inserire nei capitolati futuri.