

# Cittadinanzattiva

## *vigila sul pulito*



di Chiara Bucci

A colloquio con Antonio Gaudioso, nuovo segretario generale di Cittadinanzattiva, GSA approfondisce molte delle iniziative messe in campo dall'associazione su un tema a noi caro come quello della pulizia, scoprendo che in materia l'associazione è più attiva che mai.

un percorso di responsabilità sociale di impresa a livello nazionale ed internazionale, contribuendo alla costituzione del Global Compact Network Italia. Neo presidente del movimento è invece **Marco Frey**. Due elezioni che chiudono il IV Congresso nazionale di Cittadinanzattiva dal titolo "Italia: punto e a capo. Innovazione, costruzione e fiducia", tenutosi a Chianciano Terme lo scorso 21-24 giugno.

### La questione pulizia

Tra gli elementi che impattano in modo significativo sulla qualità della vita e delle persone c'è senza dubbio la pulizia che, come sappiamo, gioca un ruolo fondamentale ed irrinunciabile per assicurare la salubrità dei nostri ambienti di vita quotidiana. Per questo Cittadinanzattiva – in qualità di movimento che rappresenta gli interessi dei cittadini – mette in campo da anni precise politiche e campagne atte a monitorare il livello di pulizia in tre grandi aree: ospedali, scuola ed igiene urbana. «Si tratta di tre aree – afferma Gaudioso – di cui non solo ci occupiamo da anni ma lo facciamo anche in modo trasversale, affrontando il problema da più punti di vista. Da un lato infatti ci occupiamo di monitorare l'osservanza degli standard qualitativi di pulizia rispetto ai termini concordati nei capitolati d'appalto e dall'altro controlliamo il livello di trasparenza dei servizi erogati; il tutto mentre incentiviamo la partecipazione civica: perché per la nostra associazione il coinvolgimento attivo dei cittadini è un fattore essenziale».

### Monitoraggio a tappeto

Ne è un perfetto esempio il monitoraggio a 360° gradi che Cittadinanzattiva mette in campo negli ambienti nosocomiali, dove l'igiene non è una questione di semplice buon senso ma è un preciso obbligo legi-

slativo. «Noi abbiamo 300 sezioni locali dei TDM (tribunale dei diritti del malato) presenti su tutto il territorio nazionale, attive negli ospedali e nei servizi territoriali, con cui andiamo a monitorare la qualità dei servizi, soprattutto in tema di pulizia. La percezione di pulizia gioca infatti un valore determinante all'interno della valutazione del servizio da parte del cliente/paziente. I bagni sporchi, ad esempio, sono da sempre i primi parametri che vengono valutati. Non è un caso, infatti, che una delle nostre prime inchieste, quando Cittadinanzattiva era agli inizi, riguardasse proprio il monitoraggio sulla frequenza con il quale venivano effettuate le pulizie all'interno delle toilette. Oggi, rispetto ad allora, la situazione è migliorata sebbene negli ultimi anni si sia registrata una scriteriata deriva di appalti al massimo ribasso, che fa del prezzo l'unico vantaggio competitivo, con un conseguente livellamento verso il basso della qualità».

### Spazientiamoci e... coalizziamoci

Per combattere la negligenza alla fonte dalla scarsa pulizia che spesso si riscontra negli ospedali, Cittadinanzattiva dal 2007 ha promosso una campagna di partecipazione civica – suggestivamente chiamata *Spazientiamoci* – che invita i cittadini ad inviare (tramite mail o mms) segnalazioni e relative testimonianze fotografiche di rifiuti abbandonati, biancheria sporca, colature e chiazze d'acqua, fili elettrici scoperti, escrementi di animali abbandonati o quant'altro sia indice di un'allarmante incuria e disattenzione del personale preposto alla pulizia e manutenzione delle strutture. Ma il lavoro di Cittadinanzattiva non si limita alla denuncia: parallelamente infatti l'associazione si propone come soggetto attivo nel diffondere le buone pra-

Alcune cose sono cambiate all'interno di Cittadinanzattiva ma le battaglie da combattere sono sempre le stesse. Il nuovo segretario, **Antonio Gaudioso**, 40 anni a luglio e laureato in Scienze politiche, succede a **Teresa Petrangolini**. Alle sue spalle, una militanza nel movimento, durata 16 anni in cui Gaudioso ha ricoperto dal 2002 l'incarico di vicesegretario generale di Cittadinanzattiva, occupandosi a lungo di raccolta fondi e di politiche europee. È stato fra i promotori di



42  
GSA  
SETTEMBRE  
2012

Antonio Gaudioso

tiche in materia di pulizia ed igiene, promuovendo, ad esempio, una campagna di sensibilizzazione sulla prevenzione delle infezioni nosocomiali. Come sappiamo infatti, la possibilità di insorgenza di una infezione nosocomiale durante un ricovero è alta ed è strettamente legata allo stato immunitario del paziente, al tipo di intervento effettuato, ai giorni di ricovero, ma anche alle procedure messe in atto all'interno della struttura. Una campagna partita nel novembre 2011 con l'aiuto di un tavolo tecnico di professionisti composto da rappresentanti delle principali associazioni quali l'A.N.M.D.O (Associazione Nazionale dei Medici delle Direzioni Ospedaliere), l'ACOI (Associazione Chirurghi Ospedalieri Italiani), l'AICO (Associazione Italiana Infermieri di Camera Operatoria), l'ANIPIO (Associazione Nazionale Infermieri per la Prevenzione delle Infezioni Ospedaliere), SIMPIOS (Società Italiana Multidisciplinare per la Prevenzione delle Infezioni nelle Organizzazioni Sanitarie) ed infine l'europea EUNETIPS (European network to promote infection prevention for patient safety) prevede di promuovere tre attività essenziali in materia di prevenzione e cioè: fotografare il livello di attenzione delle direzioni ospedaliere alla politica di prevenzione delle infezioni; predisporre delle raccomandazioni rivolte alle direzioni ospedaliere e discuterle alla presenza dei dirigenti ospedalieri, primari, dirigenti infermieristici, e rappresentanti dei cittadini con l'obiettivo di proporre la sottoscrizione di un protocollo di intesa tra Cittadinanzattiva e Azienda per implementare la diffusione delle buone pratiche.

### Lo stato dell'arte

Attualmente la campagna è in fase di avvio presso una ventina di strutture sanitarie: il monitoraggio, molto articolato prevede più fasi e strumenti di indagine, tra cui una griglia di osservazione strutturale; un questionario per il responsabile della prevenzione delle infezioni ospedaliere: Responsabile prevenzione e protezione / Medico competente o Assistente Sanitaria / Responsabile igiene ospedaliera; un questionario per Medici Chirurghi ed Infermieri;



nonché un questionario per i pazienti ricoverati. Per fine 2012 tutti i dati saranno raccolti e confrontati.

### L'audit civico e le pagelle dei servizi

Infine, Cittadinanzattiva Onlus è da anni impegnata nella valutazione civica della qualità delle strutture e dei servizi ospedalieri attraverso l'audit civico, uno strumento ideato nel 2001, sperimentato in oltre 175 aziende sanitarie nel tempo e che ha ricevuto numerosi riconoscimenti istituzionali. L'audit civico consiste in un'analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende sanitarie locali ed ospedaliere promossa dal-

le organizzazioni civiche, finalizzata a valutare dimensioni e fattori di qualità dal punto di vista del cittadino. Tra questi, nell'ambito del comfort, vengono indagati anche indicatori che attengono all'igiene e alla pulizia dei reparti di degenza e delle parti comuni degli ospedali. Infine Cittadinanzattiva collabora con la Scuola Nazionale dei Servizi nell'erogazione della pagella dei Servizi di Pulizie e Ristorazione, che consiste nella misurazione del rapporto qualità/prezzo dei servizi erogati all'interno di una struttura ospedaliera. Uno strumento valido che consente di effettuare un'analisi di benchmarking, che individui i punti di forza e di debolezza di ciascun contesto, suggerendo

alcune specifiche azioni correttive che il Committente e la Ditta possono realizzare per migliorare l'efficienza del servizio.

### Dalle corsie ospedaliere ai banchi di scuola

La situazione non va meglio a scuola, flagellata da pesanti tagli che penalizzano l'offerta didattica, il core business dell'istruzione, figuriamoci il budget predisposto per le pulizie. «Per gli istituti scolastici – prosegue Gaudioso – abbiamo pensato di inserire, accanto agli strumenti di controllo con i quali ci muoviamo, una campagna di educazione alla prevenzione. Quale luogo migliore della scuola per diffondere il verbo della prevenzione, per seminare una cultura nuova in cui la prevenzione risulti più efficace della cura?». Questi sono dunque gli obiettivi della campagna *Imparare Sicuri* che, attraverso volantini affissi nei servizi igienici e interventi di tecnici professionisti, intende sensibilizzare e responsabilizzare gli studenti sull'importanza del pulito, per creare adulti più consapevoli e coscienti da inserire nella società.

### Igiene urbana

Lo sporco è il disservizio che accomuna strade, rifiuti, mezzi di trasporto, troppo spesso protagonisti in negativo dell'insoddisfazione dei cittadini. La lotta allo sporco si muove dunque su un terreno di battaglia comune, la città. Per questo anche nell'ambito dell'igiene urbana Cittadinanzattiva ha portato avanti una serie di iniziative. Citiamo, una su tutte, l'indagine sulle tariffe dei rifiuti volta a monitorare lo scostamento tra quello che l'utente paga e ciò che gli viene restituito in termini di servizio. Dai risultati emerge un quadro sconcertante per cui – per una sorta di legge del contrappasso – chi più paga meno ottiene. A Napoli la spesa annua per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani ammonta a 508, record nazionale, il quadruplo rispetto alla città meno cara d'Italia, Isernia (122). Tra i 10 capoluoghi con le tariffe più alte, solo tre non sono al Sud: Roma (378), Carrara e Venezia (346). In altre parole, il Sud ne produce di meno ma gli costano di più. «La gestione del ciclo dei rifiuti - commenta Gaudioso - è emblematica delle tante con-

traddizioni di cui è vittima il nostro Paese: il servizio non migliora mentre i costi sopportati dalle famiglie sono sempre maggiori. In particolare, le tariffe aumentano di più nelle zone del Paese a più basso reddito: negli ultimi 5 anni, sono aumentate mediamente del 44% in Campania e del 20% circa in Calabria. Da Sud a Nord, gli incrementi si registrano ovunque, a dimostrazione della mancanza di una politica nazionale della gestione dei rifiuti, capace di legare gli elementi di costo ad elementi di qualità del servizio, a tutto vantaggio di chi continua ad operare in assoluta assenza di trasparenza. La conseguenza di tutto ciò è che in Italia più del 40% dei rifiuti va ancora a finire in discarica, la raccolta differenziata stenta al Centro e al Sud e il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione del servizio, previsto dal 2008, è ancora un'utopia». Se non c'è un rapporto tra la qualità del servizio e quello che paghiamo, quali sono dunque i criteri per stabilire le tariffe? Fare cassa? Questi ed altri ancora sono i punti interrogativi su cui continuerà a lavorare, indagare e... pubblicare Cittadinanzattiva.

**QUALITA' COMPETENZA INNOVAZIONE**  
al servizio del pulito



The advertisement features a central banner with five professional cleaning lines: LINEA AUTO (car), LAVANDERIA (laundry), LINEA PISCINA (pool), and AGRICOLTIVETTARE (agriculture). Each line is represented by a small image showing the service area. The background is a dynamic splash of water.

scopri le nostre 5 linee professionali  
entra nel mondo ARAL

[www.aralsrl.com](http://www.aralsrl.com)

**ARAL**  
INDUSTRIE ASSOCIATE