

Centrale di Sterilizzazione: Customer Satisfaction

C.sala Donata Esposito* Ing. Cristina De Capitani***; D.sa Cristina Curioni****; D.ssa Elisa Pesenti**

Introduzione

Sterilizzare oggi, vuol dire gestire un processo produttivo con professionalità, competenza e responsabilità: quando la Centrale di Sterilizzazione riceve e accetta una richiesta di prestazione, stipula un contratto con il cliente e si pone l'obiettivo di garantire la sterilità dei Dispositivi Medici (D.M.) come risultato di un processo efficace ed efficiente.

Si ritiene estremamente importante, nella pianificazione delle attività della Centrale, considerare anche il «*parere degli utilizzatori*», essendo tale servizio un processo trasversale che si interfaccia quotidianamente con tutte le Unità Operative. Il cliente è il punto focale dell'organizzazione, in quanto è attraverso le esigenze espresse e implicite del cliente che si determinano gli obiettivi del servizio.

La centrale di sterilizzazione dell'Ospedale Alessandro Manzoni di Lecco fornisce un servizio sia ad utenti interni sia ad Aziende Sanitarie convenzionate. Compito della Centrale di Sterilizzazione è di sterilizzare i D.M. Medici riutilizzabili inviati dagli utenti, in conformità alle istruzioni fornite dai fabbricanti, in modo da fornire all'utente un prodotto finale garantito, con uno standard qualitativo certificato dal processo di lavorazione e dallo staff che lo gestisce. La Centrale opera in conformità alle norme di riferimento in ambito di sterilizzazione dei dispositivi medici. Unitamente all'intera Azienda Ospedaliera «Ospedale di Lecco», la Centrale è certificata dal 1999 in conformità al sistema di gestione per la qualità e dal 2001 rispetto alla norma UNI EN ISO

9001:2000 (VISION 2000). L'Azienda nel 2007 è risultata conforme ai requisiti di accreditamento secondo la Joint Commission International (Regione Lombardia). Il servizio di sterilizzazione centralizzato permette, grazie a procedure standardizzate, di avere una migliore tracciabilità del processo. Inoltre, la possibilità di sfruttare a pieno carico i macchinari implica benefici apprezzabili a livello economico.

La necessità di avere un maggiore controllo sul processo ha portato alla creazione di una struttura all'avanguardia dove, a partire dal 2001, viene svolta in modo centralizzato anche la fase di lavaggio dello strumentario delle Sale Operatorie, con l'obiettivo di mantenere elevato lo standard di un servizio che è in continua evoluzione.

Obiettivi

Obiettivo del presente studio è sondare il parere degli utilizzatori in merito a tre fattori ritenuti fondamentali ai fini della soddisfazione dei clienti:

- **soddisfazione generale riguardo al servizio offerto**, in termini di efficienza, di disponibilità degli operatori e di informazioni riguardanti il **corretto trattamento dei Dispositivi Medici** (D.M.). In questa fase è stata data la possibilità agli intervistati di evidenziare ulteriori problematiche e di proporre iniziative migliorative.
- **gestione delle urgenze**: la richiesta, da parte dei reparti, di servizi «urgenti» (che consistono nella sterilizzazione prioritaria di alcuni D.M. di immediata necessità) causa uno spreco

di tempi e risorse, costringendo in alcuni casi la Centrale a interrompere il processo di lavorazione pianificato e a far funzionare autoclavi non a pieno carico. Questa parte dell'indagine ha avuto il compito di rilevare quale sia il concetto di «urgenza» secondo i reparti, quali le cause che la generano e di individuare la risposta della centrale, nonché capire quali sono i reparti che usufruiscono maggiormente del servizio di urgenza presso la centrale di sterilizzazione, interpretarne i motivi e identificare le richieste di miglioramento proposte dai coordinatori.

- **conservazione delle scorte di DM**: la conservazione della sterilità nel tempo delle confezioni è influenzata dalle condizioni di stoccaggio e dalla frequenza e modalità della loro manipolazione: le date di scadenza delle confezioni sterili sono da considerarsi valide solo in caso di corretta conservazione. Da un lato, il questionario ha avuto la finalità di rilevare le modalità di gestione delle scorte e le cause della manipolazione delle confezioni sterili (è stato, infatti, richiesto un parere sull'utilità riscontrata nell'aver un tempo di conservazione delle buste in accoppiato carta e film plastico fino a sei mesi, e sulla possibile utilità di un ulteriore prolungamento ad un anno); dall'altro lato, la finalità di questa parte dell'indagine di Customer Satisfaction consiste nel capire quali siano i principali fattori che compromettono la sterilità dei D.M.

Materiali e metodi

Nell'anno 2007, in collaborazione con uno staff della facoltà di Ingegneria gestionale del Politecnico di Milano, polo di Lecco, la Centrale di Sterilizzazione, le Direzioni Infermieristica e Medica dell'Ospedale Alessandro Manzoni hanno promosso un'indagine di Customer Satisfaction, erogando un questionario a tutte le Unità Operative, per avere una visione completa del servizio percepito, tenendo conto delle possibili differenze di opinione che possono sorgere tra reparti molto diversi (es. sale operatorie e ambulatori).

Poiché la responsabilità della gestione delle scorte dei D.M. è affidata al Coordinatore, si è deciso di individuare in tutti i Coordinatori l'obiettivo dell'indagine, essendo essi le figure che si interfacciano direttamente con la Centrale e che possono fornire le informazioni più complete.

Lo staff del Politecnico ha dapprima individuato, mediante un colloquio introduttivo, le caratteristiche generali del Servizio.

Dopo l'individuazione degli obiettivi dell'indagine è stata preparata un'intervista pilota, che è stata presentata a 4 Coordinatori (selezionati per esperienza lavorativa, spirito critico e disponibilità), ai quali è stata chiesta, oltre alla compilazione, una valutazione sulla comprensibilità e coerenza delle domande, al fine di verificarne la correttezza e la completezza. Dopo aver ricevuto i risultati dell'intervista, si è provveduto alla stesura del questionario definitivo: a tale scopo, si è ritenuto necessario apportare delle modifiche, in quanto alcune richieste sono risultate poco chiare o incomplete.

Considerata la scarsità di tempo a disposizione dei Coordinatori, è stato deciso che un'indagine formulata tramite questionario da autocompilare fosse più adeguata di un'intervista diretta. Il questionario è stato strutturato sotto forma di domande a risposta multipla, integrate da alcune domande a risposta aperta, riguardanti, in particolare, possibili suggerimenti.

Risultati

Di seguito vengono riportati i risultati emersi dall'analisi dei questionari.

Qualità del servizio: alla domanda diretta «cosa migliorerebbe nel servizio erogato dalla Centrale?» tutti i reparti hanno risposto positivamente dichiarandosi complessi-

vamente soddisfatti del servizio erogato. Di questi circa la metà (vedi *grafico 1*) non ritiene vi siano particolari aspetti da migliorare. La richiesta più rilevante dei restanti intervistati è l'introduzione di un servizio aggiuntivo, che consiste nel portare in centrale tutte le fasi della sterilizzazione, compresa la fase di lavaggio che, ad esclusione dei Blocchi Operatori, attualmente viene svolta in reparto.

Si rileva la richiesta dei reparti di una migliore gestione delle urgenze il Sabato, in particolare quando questo precede delle festività o degli scioperi.

Corretto trattamento dei Dispositivi Medici:

al riguardo gli intervistati hanno distinto due categorie di documenti di riferimento:

- Istruzioni operative aziendali, generalmente note e spesso esposte in reparto;

- Istruzioni del fabbricante riguardo al trattamento di specifici D.M., non sempre chiare.

Gli intervistati hanno puntato l'attenzione sulla necessità di integrare le istruzioni operative diffuse dalla Centrale di Sterilizzazione con fotografie e didascalie di Dispositivi Medici critici o specifici, al fine di renderle più comprensibili a tutti gli operatori coinvolti nel processo.

La risposta della centrale si rivela, tuttavia, complessivamente soddisfacente e, nella maggior parte dei casi, il supporto offerto è adeguato alle richieste dei reparti.

Urgenze: la maggior parte dei reparti, come emerge dal *grafico 2*, non richiede servizi di urgenza. Tuttavia, un numero limitato di reparti, in particolare Pronto

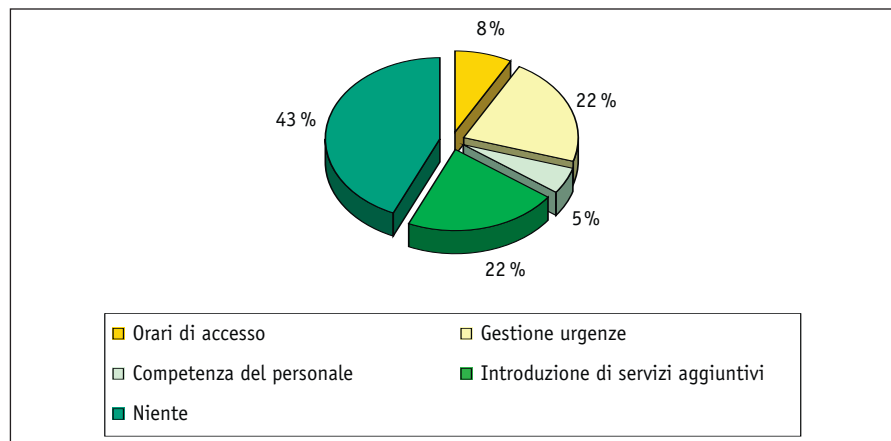


Grafico 1 Cosa migliorerebbe?

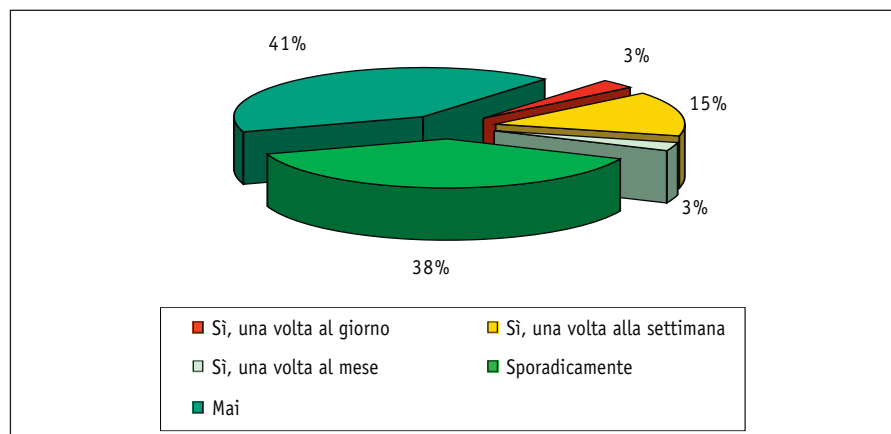


Grafico 2 Le è mai capitato di richiedere alla centrale un servizio urgente?

Soccorso, Ostetricia, Dermatologia, Blocchi Operatori, richiede servizi urgenti con la frequenza di almeno una volta alla settimana.

Si può quindi ipotizzare che il problema sia focalizzato su questi reparti.

Dall'indagine risulta che, nell'84% dei casi, le urgenze sono correlate ad una tipologia ristretta di dispositivi medici.

Come si può notare dal diagramma di Pareto (grafico 3) le cause principali sono la successione di interventi non programmati per i quali è necessario avere a disposizione il D.M. in breve tempo e la scarsa disponibilità di scorte che non consente di effettuare un elevato numero di interventi dello stesso tipo.

I tempi di risposta della centrale alle richieste di urgenza sono considerati accettabili dalla quasi totalità dei reparti (grafico 4).

Conservazione delle scorte: Lo scopo di questa parte dell'indagine di Customer Satisfaction consiste nel capire quali sono i principali fattori che compromettono la sterilità dei D.M. e nel verificare nei reparti l'utilità del prolungamento della durata del limite di conservazione.

Un fattore che contribuisce in modo significativo a compromettere la conservazione delle buste è la manipolazione; come possiamo notare dal grafico 5, la frequenza con la quale questo avviene è molto elevata. Dall'indagine è emerso che le cause principali di manipolazione sono gli interventi di routine (circa 34%) e il controllo della data di scadenza (circa 31%) effettuate mediamente dai reparti una volta al mese. Esistono inoltre particolari contesti in cui inevitabilmente i D.M. vengono manipolati con una frequenza più alta: alla SSUEm 118, ad esempio il controllo della presenza del materiale nello zaino comporta una frequente manipolazione delle buste.

Nel marzo 2006, la Centrale di Sterilizzazione ha portato il limite di conservazione della sterilità delle buste in accoppiato carta film plastico da due a sei mesi; come si evince dal grafico 6, la maggior parte dei reparti ha considerato utile questo prolungamento, solo alcuni reparti hanno espresso un giudizio di indifferenza, in quanto per essi l'utilizzo dei D.M. è talmente elevato che il ricambio avviene sempre prima che si raggiunga la data di scadenza.

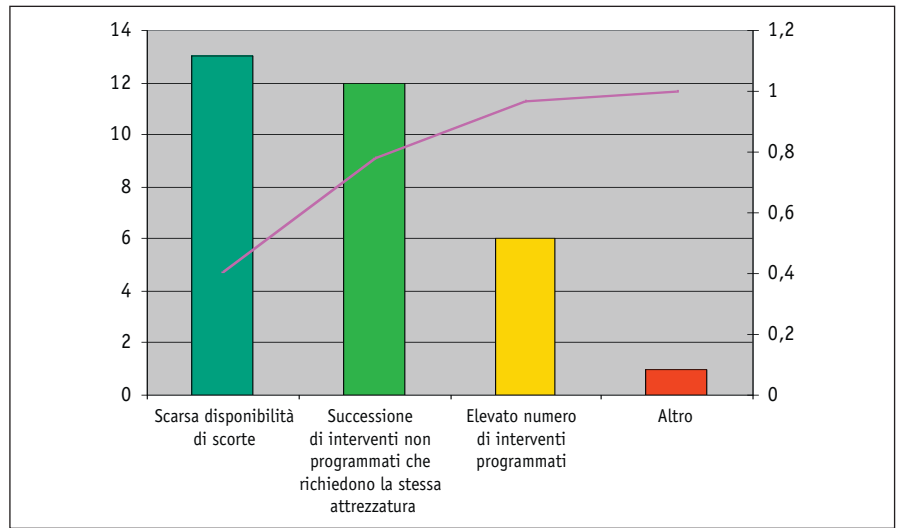


Grafico 3 Quali sono le cause più ricorrenti di richiesta del servizio di urgenza?

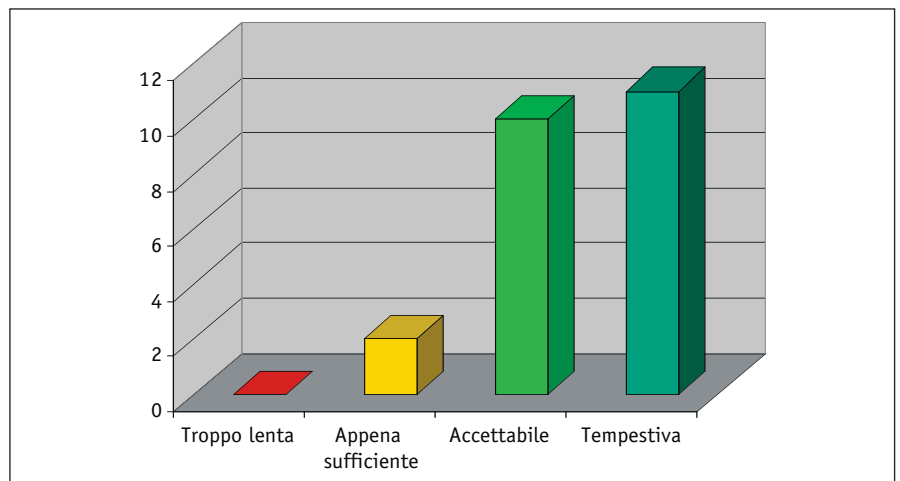


Grafico 4 In caso di urgenza, la risposta della centrale rispetto alle sue esigenze è:

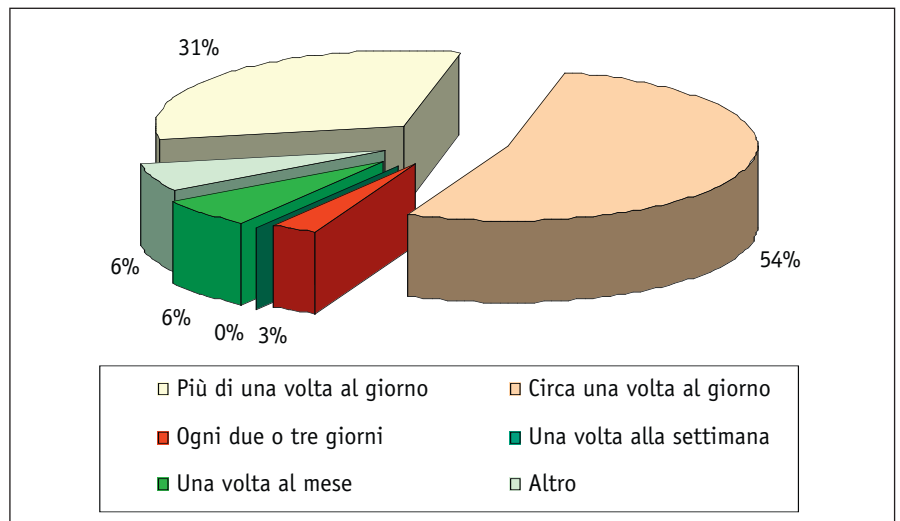


Grafico 5 Frequenza di manipolazione delle buste sterili.

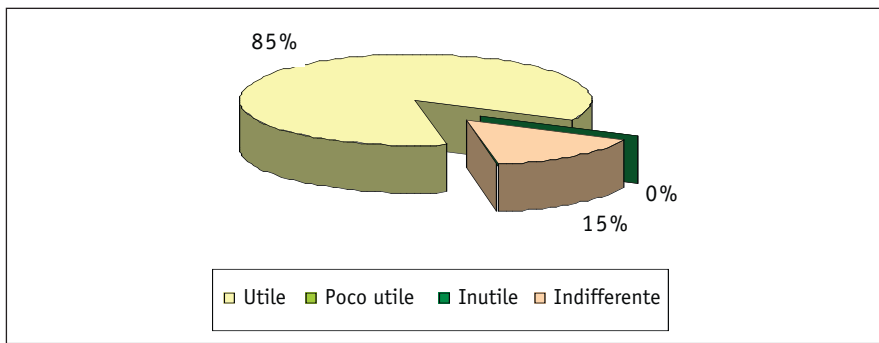


Grafico 6 Prolungamento durata buste sterili.

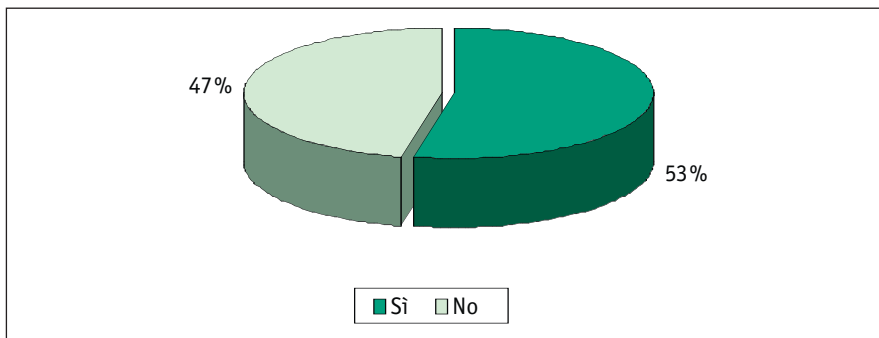


Grafico 7 Prolungherebbe la durata della sterilizzazione ad un anno?

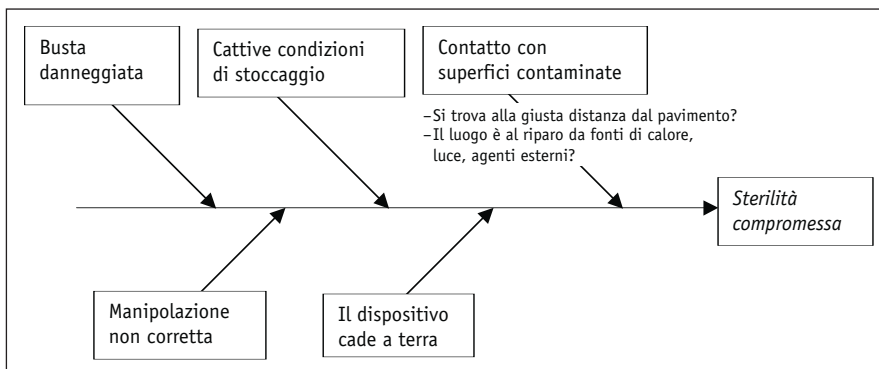


Fig. 1 Diagramma di correlazione causa-effetto.

Circa metà dei reparti ritiene utile prolungare la durata delle buste sterili ad un anno (grafico 7).

Altri reparti non ritengono necessario per le loro esigenze questo prolungamento, anzi ritengono che un tempo eccessivo renderebbe più difficoltosa la gestione delle scorte.

I coordinatori sono stati chiamati, da ultimo, ad esprimere un'ulteriore opinione su eventuali tematiche da approfondire tramite la formazione aziendale. Tra i suggerimenti raccolti, i più segnalati sono stati:

- procedure di sterilizzazione dei D.M.;
- sistema di stoccaggio delle scorte in reparto;

- modalità di riutilizzo dei dispositivi pluriuso (soprattutto di D.M. particolari).

Discussione

L'introduzione di un servizio aggiuntivo, consistente nel portare in centrale tutte le fasi del processo di sterilizzazione ovvero anche la fase di lavaggio che attualmente è svolta nei reparti ad esclusione dei Blocchi Operatori, consentirebbe un risparmio di tempo ai reparti e garantirebbe maggior standardizzazione e controllo del processo di sterilizzazione.

Il corretto trattamento dei D.M. inizia nei Reparti con la verifica che ciascuno di essi

sia corredato di scheda tecnica e/o foglio illustrativo, e con l'invio delle copie alla Centrale di Sterilizzazione affinché possa operare il corretto trattamento dei D.M. risterilizzabili. Anche la centrale tiene un archivio delle schede tecniche/fogli illustrativi.

La richiesta dei reparti di una migliore gestione delle urgenze trova attualmente risposta nell'orario di apertura della Centrale, dalle 6,30 alle 21,00 da Lunedì a Venerdì ed il Sabato dalle 7,00 alle 13,00; è previsto servizio di reperibilità sabato e festiva per le urgenze delle Sale Operatorie e dei Reparti di Chirurgia d'urgenza, nonché dei Reparti intensivi e per quelle urgenze generiche causate da scarsità di strumenti in dotazione.

La conservazione delle buste può essere compromessa in modo significativo dalla manipolazione.

La manipolazione delle buste, al fine di non compromettere la sterilità del Dispositivo Medico, deve essere eseguita in maniera corretta:

- Con mani pulite e asciutte.
- Solo quando occorre.
- Non stressare la busta.
- Non comprimere le buste tra loro.

In aggiunta alla manipolazione non corretta, come si può notare dal diagramma di correlazione causa-effetto, altri fattori contribuiscono in modo rilevante a compromettere la sterilità del D.M.; le buste danneggiate e le cattive condizioni di stoccaggio sono state indicate come i principali aspetti di criticità. È molto importante infatti che i D.M. siano conservati dai reparti in modo idoneo, in luoghi puliti, asciutti, lontano dal pavimento e dal soffitto.

L'aumento del tempo massimo di conservazione della sterilità comporta due benefici: un risparmio in termini di tempo per l'operatore che deve ricontrollare con minor frequenza la scadenza e di conseguenza una minor manipolazione dei DM, un minor consumo di buste.

Alla luce di tali risultati positivi, la Centrale di Sterilizzazione sta effettuando degli studi per prolungare ulteriormente il limite di conservazione delle buste sterili ad un anno.

Il parere positivo su questa operazione è espresso dai reparti che utilizzano prodotti con caratteristiche particolari, molto costosi e dall'uso sporadico, alcuni dei quali

possono essere sterilizzati un numero limitato di volte. Il prolungamento della durata delle confezioni consentirebbe pertanto un sensibile risparmio economico, anche in ragione del minor numero di sterilizzazioni di D.M. scaduti.

Conclusioni

Dall'indagine è risultato che i reparti sono complessivamente soddisfatti del servizio offerto dalla Centrale di Sterilizzazione, e la cortesia e disponibilità degli operatori è valutata molto positivamente. Tuttavia, sono emerse delle aree di possibile intervento per migliorare ulteriormente il servizio offerto.

Per dare evidenza dei risultati emersi dall'Indagine, è stato diffuso ai reparti un documento contenente l'analisi delle risposte, con relativi grafici e sintesi delle domande aperte, nonché le conclusioni.

La rilevazione è servita da un lato alla Centrale, per confermare l'idoneità dei propri piani di lavoro rispetto all'aspettativa degli utenti e dall'altro per individuare possibili aree di intervento. Di seguito si descrivono le attività intraprese dalla Centrale di Sterilizzazione che si dimostrano in linea con le aspettative degli utenti riscontrate nella rilevazione:

Incremento del servizio di lavaggio con la presa in carico da parte della Centrale di Sterilizzazione del lavaggio sistematico di tutto lo strumentario della Sala Parto.

Verifica periodica delle condizioni di efficienza dello strumentario dei reparti che perviene in Centrale per la sterilizzazione già lavato e individuazione delle priorità di sostituzione per usura. È interessante notare che una maggiore quantità di scorte dello stesso D.M. comporta un minore utilizzo di ciascuno, e quindi una minore usura.

Richieste urgenti: individuazione delle priorità di incremento dotazione degli strumenti in base alle richieste di sterilizzazione per urgenza. Attraverso ricerche di mercato, è stato possibile individuare determinate tipologie di strumentario chi-

rurgico da utilizzarsi nel reparto di Pronto Soccorso che presentano un ottimo rapporto qualità/prezzo.

Dispositivi Medici (D.M.): è stata rafforzata la collaborazione con le Unità Operative per mantenere efficiente e aggiornato l'archivio delle schede tecniche/fogli illustrativi dei D.M. risterilizzabili esistente in Centrale. Si sta sviluppando anche un archivio fotografico dei Dispositivi Medici risterilizzabili per facilitare il riconoscimento dei Dispositivi stessi e per favorire il corretto trattamento.

Sono stati incrementati i contatti della Centrale di Sterilizzazione con i fabbricanti (relativamente alle proprie competenze) per ottenere delucidazioni e la necessaria chiarezza dei fogli illustrativi/istruzioni per l'uso allegati ai D.M. Laddove ne sia stata riscontrata la necessità/utilità, le informazioni acquisite sono state trasmesse anche ai reparti di provenienza dei D.M. e, in alcuni casi, sono state corredate da sequenze fotografiche per facilitarne il corretto utilizzo.

Conservazione delle scorte: dovendo documentare periodicamente che le modalità di stoccaggio delle buste presso gli utenti sono tali da permettere di continuare a mantenere un tempo di conservazione di 6 mesi, sono stati eseguiti studi di mantenimento con analisi specifiche su pezzi a campione ed evidenze tecnico/scientifiche. È stata richiesta la collaborazione dei Coordinatori di diversi reparti per lo stoccaggio sperimentale dei campioni nelle diverse realtà operative dell'Azienda. Questo per documentare i risultati in base ad eventi reali (come richiede la norma di riferimento) e anche per riscontrare eventuali criticità e intraprendere azioni correttive.

Formazione aziendale: è stata iniziata nel settembre 2006 l'attuazione a livello Aziendale di corsi di formazione di base ECM rivolti al personale infermieristico, ostetrico e ausiliario. L'argomento trattato è il processo di sterilizzazione dei Dispositivi Medici, che coinvolge sia il personale della Centrale che quello dei Reparti per le diverse fasi dei processi di sterilizzazione

(decontaminazione, pulizia, confezionamento, sterilizzazione, trasporto, stoccaggio scorte presso il reparto e corretto utilizzo sul paziente). I corsi di formazione, fino ad oggi avvenuti solo per il personale delle Centrali di Sterilizzazione e degli addetti all'attività di Endourologia, sono stati programmati per il personale delle Sale Operatorie e per le Ostetriche, e gradualmente saranno estesi anche agli operatori di altri dipartimenti.

Il lavoro svolto dagli studenti del Politecnico ha contribuito a favorire l'interazione tra il Servizio di Sterilizzazione e le Unità Operative utenti. I piani futuri volti al miglioramento della qualità del servizio saranno formulati tenendo nella massima considerazione i pareri e le proposte espressi dai Coordinatori, al fine di fornire un servizio che risponda in maniera sempre più conforme all'obiettivo specifico di prevenzione delle infezioni insito nel processo di sterilizzazione.

Note autori

* Referente scientifico Centrale di Sterilizzazione H. Manzoni LECCO

** Dirigente Medico Direzione Medica H. Manzoni LECCO

*** MIP Politecnico di Milano

**** Qualità e controllo strategico Az. Ospedaliera H. LECCO

Eventuali richieste o comunicazioni possono essere indirizzate a:

Donata Esposito
d.esposito@ospedale.lecco.it

BIBLIOGRAFIA:

- Brambilla E, Crimella E, Giudicatti E, Molteni Claudia, Sacchi A. GESTIONE DELLA QUALITÀ PROJECT WORK CENTRALE DI STERILIZZAZIONE «customer satisfaction» anno 2007. Politecnico di Milano, Polo di Lecco, Ing.Gestionale.
- NORMA UNI EN ISO 9001:2000.
- NORMA UNI EN ISO 9004:2000. Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni. ■

Polo di Lecco – Corso di laurea Ingegneria Gestionale

Indagine di Customer Satisfaction Presso l'Ospedale Manzoni di Lecco

Project Work

Gentilissimo/a,
la Direzione Medica di Presidio e la Centrale di Sterilizzazione, in collaborazione con un team di studenti del corso di Gestione della Qualità del Politecnico di Milano – Polo di Lecco, al fine di migliorare i servizi offerti dalla centrale di sterilizzazione presso il presidio stesso, le chiedono di rispondere alle seguenti domande.

Il questionario si articola su più temi:

- Qualità del servizio
- Gestione urgenze
- Conservazione delle scorte

Si ringrazia per la collaborazione.

Struttura:

QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. E' soddisfatto/a del servizio erogato dalla Centrale di Sterilizzazione?

- Per niente
 Poco
 Abbastanza
 Molto

Cosa migliorerebbe?

- Orari di accesso
 Gestione urgenze
 Competenza del personale
 Introduzione di servizi aggiuntivi.

Quali?

Altro: _____

2. La disponibilità degli operatori della centrale soddisfa le sue esigenze?

- Per niente
 Poco
 Abbastanza
 Molto

Ha mai chiesto al personale della centrale delle indicazioni tecniche sulla gestione dei prodotti (es. cicli max di sterilizzazioni per D.M., modalità di conservazione dei kit sterili, etc)?

- Mai
 Raramente
 Spesso

Come ha valutato il supporto tecnico offerto?

- Soddisfacente
 Parziale
 Insufficiente
 Totalmente insoddisfacente

3. Le sue richieste vengono esaurite prontamente dalla centrale?

- Sempre
 Spesso
 Qualche volta
 Raramente
 Mai

Se Raramente o Mai, quali motivazioni vengono addotte?

Quali sono le Sue richieste più frequenti?

4. La decontaminazione e il lavaggio vengono effettuati in reparto?

- Decontaminazione Sì
 Decontaminazione No
 Lavaggio Sì
 Lavaggio No

5. Sono presenti in Reparto le istruzioni operative necessarie al corretto lavaggio dei D.M.?

- Per tutti i DM
 Solo per alcuni DM
 Per nessun DM

Le istruzioni sono chiare?

- Sempre
 Spesso
 Qualche volta
 Raramente
 Mai

Come renderle più fruibili?

6. Ritiene di avere sufficienti informazioni sulla gestione dei prodotti soggetti al processo di sterilizzazione?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Che tematiche vorrebbe approfondire tramite la formazione aziendale?

URGENZE

1. Le è mai capitato di richiedere alla centrale un servizio urgente?

- Sì, una volta al giorno
- Sì, una volta a settimana
- Sì, una volta al mese
- Sporadicamente
- No

2. Qual è il suo concetto di urgenza?

- Necessità non procrastinabile
- Necessità dello stesso dispositivo medico per interventi successivi già programmati
- Esigenza di avere scorte a disposizione per sicurezza
- Altro: _____

3. Quali sono le cause più ricorrenti di tali richieste? (è possibile selezionare più di un'opzione)

- Scarsa disponibilità di scorte
- Elevato numero di interventi consecutivi dello stesso tipo nel **programma operatorio**
- Successione di interventi **non programmati** che richiedono la stessa attrezzatura
- Altro: _____

4. Le urgenze nel suo reparto sono correlate:

- Ad una tipologia ristretta di D.M.
- A qualsiasi D.M., indipendentemente dal tipo

5. In caso di urgenza, la risposta da parte della centrale rispetto alle sue esigenze è:

- Tempestiva
- Accettabile
- Appena sufficiente
- Troppo lenta

Fornisca un'indicazione di massima di tempo

- Meno di 3 h
- 3-4 h
- 4-5 h
- 5-10 h
- Oltre le 10 h

CONSERVAZIONE DELLE SCORTE

1. Qual è la frequenza di manipolazione (qualsiasi contatto operatore-busta) delle buste sterili?

- Più di una volta al giorno
- Circa una volta al giorno
- Ogni 2-3 giorni
- Una volta a settimana
- Una volta al mese
- Altro: _____

2. Per quali motivi avviene la manipolazione? (è possibile selezionare più di un'opzione)

- Ricerca **urgente** di un determinato strumento
- Ricerca di dispositivi medici per **interventi di routine**
- Controllo delle date di scadenza
- Inventario
- Sistema di **stoccaggio** non adeguato
- Altro: _____

3. Con quale frequenza è necessario controllare quali dispositivi sono scaduti? (quantificare la risposta in numero di volte alla settimana o al mese)

4. Quali sono i principali accadimenti che ritiene compromettano la sterilità dei D.M.

- Busta danneggiata
- Il dispositivo cade a terra
- Cattive condizione di stoccaggio
- Contatto con superfici non sterili
- Altro: _____

5. Ritiene che il prolungamento della durata delle buste sterili da due a sei mesi sia stato:

- Utile
- Poco utile
- Inutile
- Indifferente

Osservazioni:

6. Prolungherebbe la durata della sterilità del D.M. a un anno?

- Sì
- No

Perché?

Eventuali suggerimenti o commenti per migliorare il servizio:

Certi che le sue risposte contribuiranno a offrire un servizio sempre in linea con le necessità dell'utenza, la ringraziamo per la disponibilità.

*Cordialmente,
Centrale di Sterilizzazione
Direzione Medica di Presidio
Direzione SITRA ■*