

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO

CHECK LIST DI CONTROLLO SERVIZIO DI PULIZIA



La misurazione della qualità sarà utilizzata per determinare il livello di servizio di pulizia sanificazione e sarà applicata ai soli ambienti a rischio infettivo basso o nullo.

La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito al paragrafo 13.1.1 del Capitolato Tecnico) avverrà mediante un sistema di campionamento di tipo statistico, conformemente a quanto indicato nella Norma UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità".

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate verrà misurato a seguito di controlli a campione formalizzati attraverso una Check List (vedi Figura n. 1).

La Check List è lo strumento utilizzato dal Supervisore per il calcolo dell'Indicatore di Prestazione. Ad ogni ispezione viene compilata una Check List, a valle della quale è calcolato il relativo Indicatore di Prestazione. L'Indicatore di Prestazione complessivo è dato dalla media aritmetica degli Indicatori di Prestazione calcolati ad ogni ispezione effettuata nel mese di riferimento.

La Check List è articolata in colonne e righe.

Le colonne rappresentano, per ogni Tipologia di Area Omogenea, le Unità di Controllo da sottoporre ad ispezione (rappresentate dal numero identificativo del locale/stanza).

Le righe riportano la descrizione delle attività da controllare. Si specifica che le attività riportate nella Check List nella Figura n. 1 sono esemplificative di quelle indicate nell'Appendice 9 al capitolato tecnico "Schede attività ordinarie integrative e straordinarie". Sarà cura quindi del Fornitore predisporre una Check List ad hoc per ogni ispezione da effettuare.

Per ogni tipologia di Area Omogenea, per ciascuna delle Unità di Controllo valutabile, il Supervisore verifica l'adeguatezza dell'attività svolta e, nel caso in cui l'attività non risulti effettuata in modo soddisfacente, la segnala all'interno della Check List.



1.1 CHECK LIST ATTIVITÀ

Il Supervisore, decisa la data dell'ispezione, ne darà comunicazione al Fornitore che predisporrà la Check List da utilizzare durante i controlli.

La Check List sarà compilata dal Fornitore nelle parti relative al numero di Unità di Controllo e Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Dettagliato delle Attività nella Sezione "Gestione Indicatori" del par. 5.2.4 del Capitolato.

Il Fornitore di volta in volta riporterà, all'interno della Check List, il numero di attività complessive da controllare durante l'ispezione (Atot), dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'ispezione, ed individuerà le Unità di Controllo Valutabili (UdCval) per ciascuna attività. Infine, il Fornitore compilerà la colonna relativa al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi utilizzando la Tabella 7 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 13.1.1.1).

Il Supervisore, ricevuta la Check List precompilata dal Fornitore, provvederà ad individuare fisicamente le Unità di Controllo da verificare ed inserirà il codice identificativo delle stesse all'interno della stessa (cella "n. id. locale").

Infine il Supervisore verificherà, sulle Unità di Controllo identificate, la sussistenza di eventuali non conformità nell'esecuzione delle attività rispetto alle anomalie di seguito riportate a titolo esemplificativo:

- presenza di sporco diffuso sulle superfici;
- presenza di depositi di polvere;
- presenza di impronte;
- presenza di orme;
- presenza di macchie;
- presenza di ragnatele;
- residui di sostanze varie;
- mancata sostituzione dei sacchetti portarifiuti;
- mancata vuotatura di cestini e posacenere;
- assenza di carta igienica;
- assenza di sapone;
- assenza di asciugamani;
- assenza di contenitori per assorbenti igienici;
- etc.



Check-list N.1		data ispezione: giorno/mese/anno														N. UdC valutabili (UdC _{val})	N. UdC non conformi (UdC _{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC _{nc_max})	Attività non accettabile (A _{na}) (UdC _{nc} > UdC _{nc_max})
Amministrazione Contraente		N. totale UdC: n.																	
		Mese di riferimento																	
Immobile in via...		Area BR1 Uffici	Area BR2 Corridoi, scale, atri			Area BR3 Alloggi			Area BR4 Altre Aree a Basso rischio			Area AE1 Aree esterne							
N. UdC per Area Omogenea		n.	n.			n.			n.			n.							
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.	n.			n.			n.			n.							
Attività oggetto di verifica ^(*)		n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale	n. id. locale			
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi , etc.																		
2	Detersione pavimenti																		
3	Detersione piani di lavoro e altre sup lavabili																		
4	Deragnatura																		
5	Pulizia bacheche																		
6	Disincrostazione dei sanitari																		
7	Deceratura e ceratura pavimentazione																		
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																		
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																		
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore																		
11	Detersione controsoffitti																		
12	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi																		
...	...																		
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_{tot})		n.														I. attività non accettabili (A_{na})		n.	

Figura 1

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. per l'affidamento dei servizi di pulizia, di sanificazione ed altri servizi per gli Enti del Servizio Sanitario Nazionale

Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia



1.2 PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE CHECK LIST

Passo 1. Il Fornitore, sulla base del numero di Unità di Controllo (UdC) presenti nell'Unità di Gestione, determina il campione di riferimento ossia, per ciascuna Area Omogenea, il numero di Unità di Controllo che deve essere sottoposto a ispezione.

Successivamente il Supervisore individuerà fisicamente le Unità di Controllo da verificare.

Nella Check List n.1 pre-compilata sotto illustrata sono state campionate 8 UdC appartenenti ad Aree tipo BR1 - Uffici, 3 UdC appartenenti ad Aree tipo BR2 - Corridoi, scale ed atri, 3 UdC appartenenti ad Aree tipo BR4 - Altre aree a basso rischio, 3 UdC appartenenti ad Aree tipo AE1 - Aree Esterne.

Passo 2. Il Fornitore individua le attività da sottoporre a verifica, sulla base del Piano Operativo delle Attività, e le Unità di Controllo valutabili per ciascuna attività oggetto di verifica.

Ad esempio, come illustrato nella successiva Figura 2, nell'ambito delle differenti tipologie di Aree vengono definite le Unità di Controllo valutabili considerando le attività di pulizia previste dal Programma Operativo delle Attività nel giorno dell'ispezione.

Nell'esempio le Udc n.2, 10, 44, 13, 52, 89, 79 e 33 (stanza/locale appartenente all'Area tipo 1 - Uffici) non saranno valutabili in ordine all'attività n. 6, 9, 10, 12 mentre sarà valutabile in ordine alle attività n.1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 e 11.



Check-list N.1		Dicembre 2013												data ispezione: 13/12/2013 N. totale UdC: 50		N. UdC valutabili (UdC _{val})	N. UdC non conformi (UdC _{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC _{nc_max})	Attività non accettabile (A _{na}) (UdC _{nc} > UdC _{nc_max})													
Amministrazione Contraente		Area BR1 Uffici						Area BR2 Corridoi, scale, atri		Area BR3 Alloggi		Area BR4 Altre Aree a Basso		Area AE1 Aree esterne																		
Immobile in via...																																
N. UdC per Area Omogenea		30						10		8		3		n.																		
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.						n.		n.		n.		n.																		
Attività oggetto di verifica ^(*)		2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30											
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi , etc.																					14										
2	Detersione pavimenti																						14									
3	Detersione piani di lavoro e altre sup lavabili																						11									
4	Deragnatura																						11									
5	Pulizia bacheche																						11									
6	Disincrostazione dei sanitari																						3									
7	Deceratura e ceratura pavimentazione																						3									
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie																						11									
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																						3									
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore																						3									
11	Detersione controsoffitti																						11									
12	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi																						3									
...	...																						3									
N. attività complessive sottoposte a verifica (A _{tot})														N. attività non accettabili (A _{na})																		

Figura 2

Passo 3. Il Supervisore verifica a vista, per ciascuna Unità di Controllo valutabile, l'eventuale presenza di Non Conformità, ossia verifica che l'attività svolta nello specifico locale abbia determinato l'assenza di macchie, impronte, orme, polvere, residui, etc., e la riporta, in caso negativo, tramite "x" nella casella corrispondente all'Unità di Controllo.

Nell'esempio della successiva Figura 3 la Check List riporta una Non Conformità sull'Unità di Controllo n. 68, presso cui il Supervisore riscontra che l'attività di "Detersione verticali lavabili (rivestimenti pareti)" non è stata eseguita correttamente ossia, ad esempio, che siano presenti macchie ed orme sulle superfici; si appone quindi una "x" nella colonna corrispondente all'UdC controllata. In base alla somma delle "x" si determina il n° di Unità di Controllo non conformi per singola attività.

Classificazione del documento Consip public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca



Check-list N.1		Dicembre 2013															data ispezione: 13/12/2013		N. UdC valutabili (UdC val)	N. UdC non conformi (UdC nc)	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdCnc_max)	Attività non accettabile (A_na) (UdCnc>UdCnc_max)
Amministrazione Contraente																	N. totale UdC: 50					
Immobile in via...		Area BR1 Uffici					Area BR2 Corridoi, scale, atri					Area BR3 Alloggi		Area BR4 Altre Aree a Basso		Area AE1 Aree esterne						
N. UdC per Area Omogenea		30					10					8		3		n.						
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.					n.					n.		n.		n.						
Attività oggetto di verifica ^(*)		2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30	
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi , etc.			X															X			
2	Detersione pavimenti	X			X			X	X											X		
3	Detersione piani di lavoro e altre sup lavabili																					
4	Deragnatura																					
5	Pulizia bacheche		X							X	X											
6	Disincrostazione dei sanitari																					
7	Deceratura e ceratura pavimentazione										X		X									
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie					X	X															
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																					
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore										X	X										
11	Detersione controsoffitti		X	X			X						X			X						
12	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi																					
...	...																					
N. attività complessive sottoposte a verifica (A_tot)		13															N. attività non accettabili (A_na)					

Figura 3

Passo 4. Il Supervisore determina l'accettabilità e la non accettabilità per singola attività.

Una attività viene considerata non accettabile quando il numero di Unità di Controllo non conformi è maggiore o uguale al numero massimo accettabile di Unità di Controllo non conformi (rif. par. 13.1.1.1 del Capitolato Tecnico Tabella 7 Criteri per l'accettazione dell'Attività). In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".

Ad esempio nella successiva Figura 4 - Identificazione delle attività non accettabili l'attività n.8 "Deceratura e ceratura pavimentazione" risulta non accettabile in quanto il numero di "x" (ossia di UdC non conformi) è pari a 6 e, quindi, maggiore del numero massimo accettabile di non conformità, pari a 4. La somma delle attività non accettabili (nell'esempio vedi casella in rosso) determina il valore di Ana. Nell'esempio il numero di attività non accettabili è pari a 6 per cui Ana = 6.

Atot invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica. Nell'esempio Atot = 13

Classificazione del documento Consip public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia



Check-list N.1		Dicembre 2013												data ispezione: 13/12/2013		N. UdC valutabili (UdC _{val})	N. UdC non conformi (UdC _{nc})	N. UdC non conformi massimo accettabile (UdC _{nc_max})	Attività non accettabile (A _{na}) (UdC _{nc} > UdC _{nc_max})		
Amministrazione Contraente														N. totale UdC: 50							
Immobile in via...		Area BR1 Uffici				Area BR2 Corridoi, scale, atri				Area BR3 Alloggi		Area BR4 Altre Aree a Basso		Area AE1 Aree esterne							
N. UdC per Area Omogenea		30				10				8		3		n.							
N. UdC Campione per Area Omogenea		n.				n.				n.		n.		n.							
Attività oggetto di verifica ^(*)		2	10	44	13	52	89	70	33	29	83	44	68	1	54	63	69	50	21	28	30
1	Spazzatura con raccolta grande pezzatura, spolveratura arredi , etc.			X															X		
2	Detersione pavimenti	X			X			X	X											X	
3	Detersione piani di lavoro e altre sup lavabili																				
4	Deragnatura																				
5	Pulizia bacheche		X							X	X										
6	Disincrostazione dei sanitari																				
7	Deceratura e ceratura pavimentazione										X		X								
8	Lavaggio pavimentazione aree esterne e pulizia griglie e caditoie						X	X													
9	Pulizia grate, inferriate, cancelli esterni, ecc.																				
10	Spolveratura umido arredi ad altezza operatore										X	X									
11	Detersione controsoffitti		X	X			X						X			X					
12	Pulizia pavimentazione ascensori e montacarichi																				
...	...																				
N. attività complessive sottoposte a verifica (A _{tot})		13																N. attività non accettabili (A _{na})		6	

(*) Le anomalie da verificare sono a titolo esemplificativo: presenza di depositi di polvere, di impronte, orme, macchie, ragnatele, mancata vuotatura di cestini, ecc.

Figura 4

Passo 5. Calcolo dell'Indicatore di Prestazione IP_p.

Si procede al calcolo dell'Indicatore di Prestazione attraverso la seguente formula:

$$IP_{pi} = 1 - \frac{A_{nai}}{A_{toti}}$$

dove:

A_{nai}= numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione;

A_{toti}= numero di attività complessive sottoposte a verifica nella i-esima ispezione, dato dal numero di attività previste nel Programma Operativo delle Attività per il giorno dell'i-esima ispezione.

Nell'esempio specifico sapendo che:

$$A_{tot} = 13$$

$$A_{na} = 5$$

$$IP_p = 1 - \frac{5}{13} = 0,62$$

Classificazione del documento Consip public

Gara per l'affidamento di servizi integrati, gestionali ed operativi, da eseguirsi negli immobili, adibiti prevalentemente ad uso ufficio, in uso a qualsiasi titolo alle Pubbliche Amministrazioni, nonché negli immobili in uso a qualsiasi titolo alle Istituzioni Universitarie Pubbliche ed agli Enti ed Istituti di Ricerca

Appendice 4 al Capitolato Tecnico - Check List di controllo del Servizio di Pulizia



Infine, una volta compilate tutte le Check List relative alle ispezioni effettuate nel mese di riferimento e calcolati i rispettivi Indicatori di Prestazione, si procede all'aggregazione dei risultati ed al calcolo dell'Indicatore di Prestazione complessivo del mese di riferimento:

$$IP_p = \frac{\sum_{i=1}^m IP_{pi}}{m}$$

dove:

IP_{pi} = Indicatore di Prestazione calcolato all'i-esima ispezione nel mese di riferimento;

m = numero di ispezioni effettuate nel mese di riferimento.

Nell'esempio specifico ipotizzando che siano state effettuate 3 ispezioni nel mese di riferimento e che i valori dei relativi Indicatori siano:

$IP_{p1}=0,62$

$IP_{p2}=0,78$

$IP_{p3}=0,82$

$$IP_p = \frac{0,62 + 0,78 + 0,82}{3} = 0,74$$