APPENDICE “H” AL CAPITOLATO TECNICO

MODELLO DI CHECK LIST – PROCEDURA PER IL CONTROLLO

1. MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO

La misurazione della qualità delle prestazioni (attraverso la determinazione dell'Indicatore di prestazione definito al paragrafo 9.1. 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 la Check-List (vedi Figura 1 – Fac simile Check List).
La Check List è lo strumento utilizzato dal Supervisore per il Calcolo dell'Indicatore di Prestazione del Servizio di Pulizia (IPSP).
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 trimestre di riferimento.
Il Fornitore, per ogni ispezione da effettuare, deve fornire una Check List ad hoc al Supervisiore, ossia l'incaricato del controllo nell'Unità di Gestione. 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

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 alla Dimensione del Campione con le informazioni riportate nel Piano Dettagliato delle Attività nella Sezione "Gestionale" del Paragrafo. 4.3 del Capitolato Tecnico.
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 4 - Criteri per l'accettazione dell'attività del Capitolato Tecnico (vedi par. 9.1.).

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

Check List n. ___		Data ispezione gg/mm/aa N. Totale UdC **(5)** ____						UdC ispezionabili **(8)**	UdC non conformi **(9)**	UdC non conformi accettabili **(10)**	Prestazioni non accettabili **(11)**
Amministrazione contraente		Mese di riferimento – Trimestre di riferimento									
Immobile in via		Area tipo 1 **(6)**			Area tipo 2						
N. UdC per area omogenea **(1)**		n.			n.						
N. Udc ispezionate per area omogenea **(2)**		n.			n.						
Prestazione oggetto di verifica **(3)**		**(7)**cod.locale	cod.locale	cod.locale	cod.locale	cod.locale	cod.locale				
1	Spazzatura, a secco o ad umido di pavimenti										
3	Spazzatura a secco e detersione pavimenti										
4	Spazzatura a secco, detersione e disinfezione pavimenti										
5	Spazzatura a secco e detersione a fondo dei pavimenti										
6	Detersione arredi										
7	Detersione e disinfezione arredi										
8	Detersione attrezzature										
9	Detersione e disinfezione attrezzature										
10	Detersione superfici lavabili piane ed altre, ad alta frequenza di contatto										
11	Detersione e disinfezione superfici lavabili piane ed altre, ad alta frequenza di contatto										
12	Detersione e disinfezione sanitari e altre eventuali attrezzature presenti										
13	Disincrostazione sanitari										
14	Detersione superfici lavabili verticali										
15	Detersione e disinfezione superfici lavabili verticali										
16	Detersione vetri interni ed esterni (accessibili dall'interno), con ordinaria attrezzatura, relativi infissi ed altre parti pertinenti										
17	Detersione corpi illuminanti ventilatori a soffitto e bocchette aria										
18	Detersione a fondo delle cappe di aspirazione										
19	Aspirazione/battitura zerbini, stuoie e tappeti										
20	Aspirazione e detersione di poltrone, sedie e divani, incluse eventuali attrezzature specifiche										
21	Spolveratura ad umido altezza operatore, di qualsiasi superficie soggetta a deposito di polvere										
22	Lavaggio tende, incluso smontaggio e rimontaggio										
23	Spazzatura aree esterne e pulizia di altri elementi esterni										
24	Detersione porte principali di accesso con relativi accessori										
25	Rimozione ordinata di tutti i volumi/oggetti dagli scaffali, aspirazione, spolveratura ad umido e successivo riposizionamento										
	(4) n._____									**(12)** n. ___	

Figura 1 – Fac simile Check List

Legenda
(1) Rappresenta il numero totale di Unità di Controllo previste per quell'Area Omogenea
(2) Rappresenta il numero delle Unità di Controllo ispezionate per Area Omogenea
(3) Sono le prestazioni previste da Programma Operativo/esecutivo delle attività per il giorno dell'ispezione
(4) Numero che corrisponde alla somma delle prestazioni previste per il giorno dell'ispezione
(5) Rappresenta il numero totale di Unità di Controllo presebti nell'Unità di Gestione
(6) Sono le aree omogenee individuate dal Capitolato Tecnico
(7) E' il codice identificativo del locale che gli è stato assegnato in sede di Anagrafica Architettonica, qualora attivata
(8) Numero Unità di Controllo in cui l'ispezione può essere effettivamente eseguita
(9) Numero delle Unità di Controllo in cui la Prestazione corrispondente non risulta conforme
(10) Il numero da indicare in questo spazio corrisponde a quello individuato dalla tabella "Criteri per l'accettazione dell'attività/prestazione
(11) La colonna dovrà essere compilata con segno di spunta se l'attività viene ritenuta non accettabile secondo i criteri previsti dal Capitolato

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 (rif par. 9.1. del Capitolato Tecnico – tabella 3 – Dimensione del Campione), Successivamente il Supervisore individua fisicamente le Unità di Controllo da verificare.
Il Supervisore determina la accettabilità e la non accettabilità per singola attività. In base alla somma delle "x", si determina il n° di Unità di Controllo non conformi 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. In tal caso andrà segnalato tramite spunta nella colonna "attività non accettabile".
La somma delle attività non accettabili determina il valore di A_{na}.
A_{tot} invece è dato dal numero di attività complessive sottoposte a verifica.

CALCOLO DELL'INDICATORE DI PRESTAZIONE, IPSP

Si procede al calcolo dell'indicatore di Prestazione, risultante dall'ispezione, attraverso la seguente formula:

$$IPSP_i = 1 - \frac{A_{na_i}}{A_{tot_i}}$$

Dove:

A_{na} = numero di attività rilevate come non accettabili nella i-esima ispezione
A_{tot} = 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 della i-esima ispezione.

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

$$\text{IPSP} = \frac{\sum_{1}^{m} IPSP_i}{m}$$

Dove:
$IPSP_i$ = Indicatore di Prestazione calcolato all'i-esima ispezione nel mese di riferimento;
m = numero di ispezioni effettuate nel trimestre di riferimento.