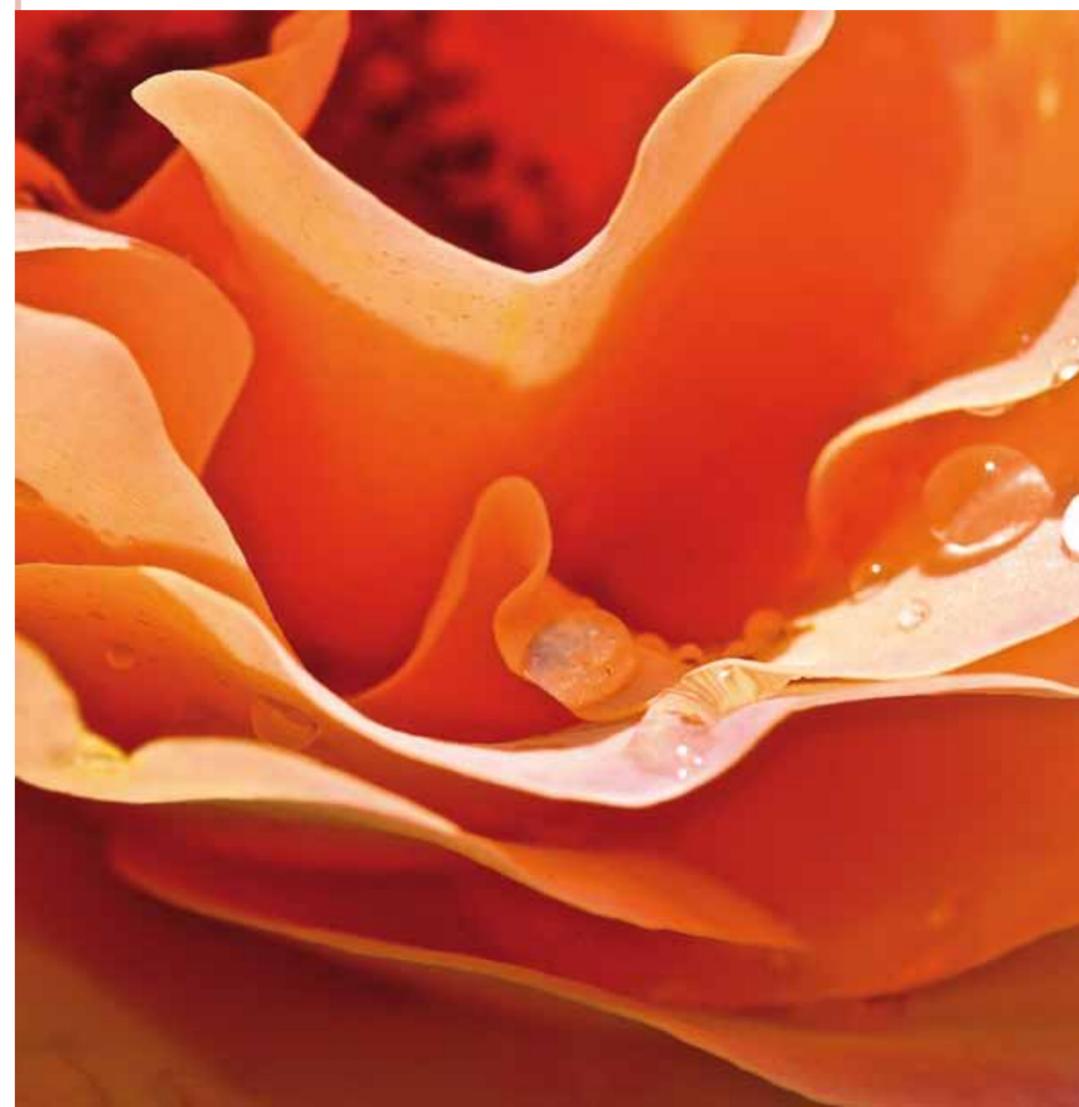




Capitolato Tecnico

di Sanificazione e Igiene
in ambiente sanitario
e ospedaliero



Capitolato Tecnico

**di Sanificazione e Igiene
in ambiente sanitario
e ospedaliero**

Capitolato Tecnico di Sanificazione e Igiene in ambiente sanitario e ospedaliero

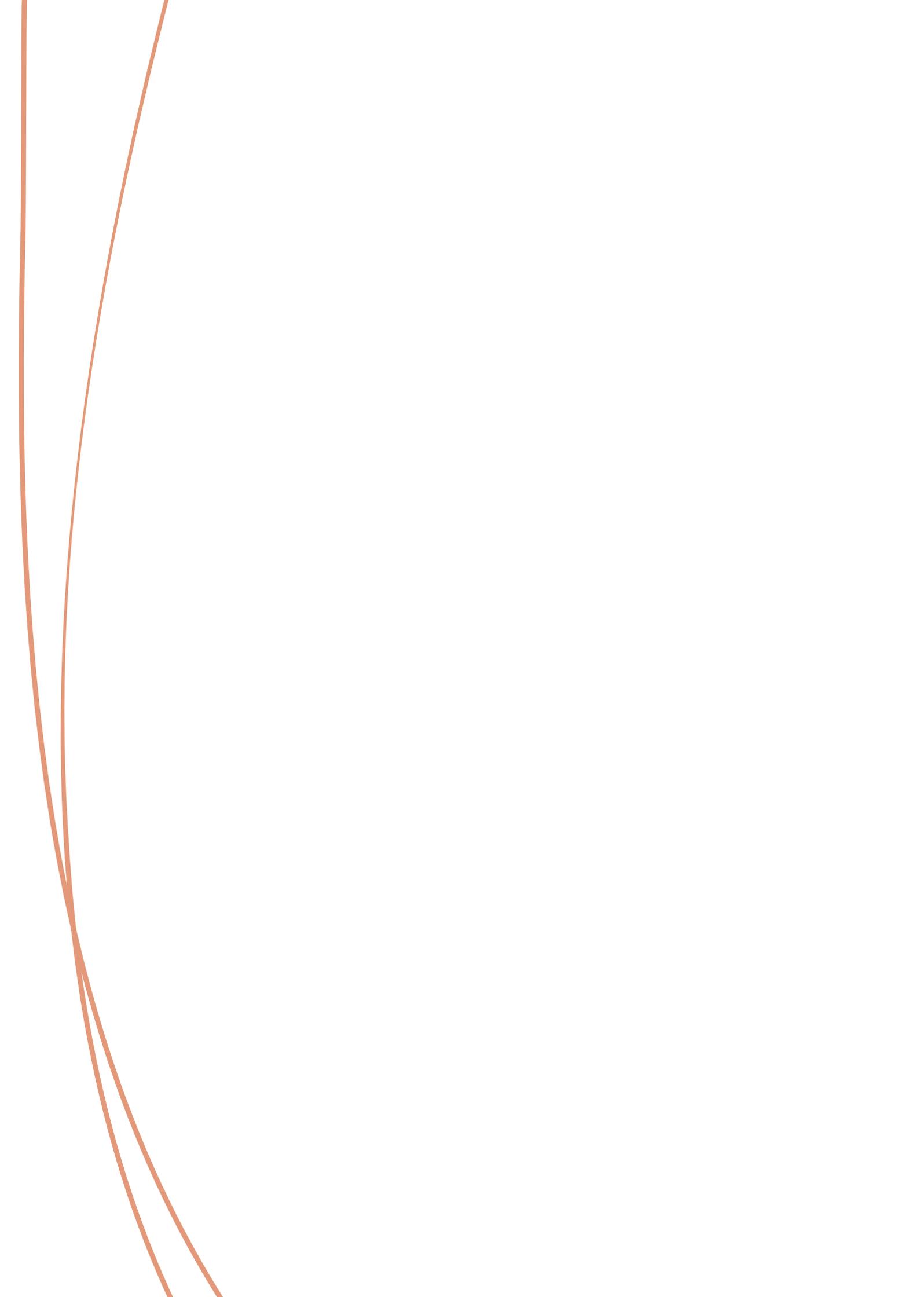
AUTORI

Dott. Gianfranco Finzi
Presidente Nazionale ANMDO

Prof. Ugo Luigi Aparo
Segretario Scientifico Nazionale ANMDO

Gianni De Togni
Esperto Fondazione Scuola Nazionale Servizi

Ing. Silvia Cugini
Collaboratrice ANMDO



SOMMARIO

ART. 1 - ARTICOLAZIONE CAPITOLATO TECNICO	PAG. 7
ART. 2 - AVVIO ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PAG. 9
ART. 3 - VOLUMI RAPPRESENTATIVI DELL'APPALTO	PAG. 18
ART. 4 - SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI	PAG. 25
ART. 5 - PROCEDURE DI INTERFACCIAMENTO AMMINISTRAZIONE / ESECUTORE	PAG. 30
ART. 6 - CONTENUTI DEL SERVIZIO	PAG. 35
ART. 7 --FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	PAG. 37
ART. 8 - SPECIFICHE PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO – SISTEMA SANZIONATORIO	PAG. 39
ART. 9 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA	PAG. 45
ART. 10 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	PAG. 48
ART. 11 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEI SERVIZI ACCESSORI	PAG. 52
ART. 12 - AMBITI DI RICERCA/ATTENZIONE/SPERIMENTAZIONE	PAG. 53
ALLEGATO 1	PAG. 55
ALLEGATO 2	PAG. 59
ALLEGATO 3	PAG. 65
ALLEGATO 4	PAG. 65
ALLEGATO 5	PAG. 65
ALLEGATO 6	PAG. 66
ALLEGATO 7	PAG. 68
ALLEGATO 8	PAG. 68
ALLEGATO 9	PAG. 69

ART. 1 – ARTICOLAZIONE CAPITOLATO TECNICO

1.1 EVOLUZIONE DELLO SCENARIO

Le profonde trasformazioni in atto nel servizio sanitario impongono una riflessione approfondita anche per il servizio di pulizia e sanificazione.

I capitolati prestazionali declinati “per aree di intervento” :

- devono essere sempre più spesso integrati da ulteriori protocolli di intervento a fronte di specifiche patologie infettive;
- devono essere adeguati in maniera dinamica a fronte dell’evoluzione delle forme dell’organizzazione delle attività sanitarie (es. organizzazione per “intensità” di cura);
- devono essere sempre più dettagliati in funzione delle diverse situazioni per permettere di tarare al meglio efficacia ed efficienza delle prestazioni previste. Su quest’ultimo aspetto si innestano inoltre le forti spinte ad una riduzione economica del costo delle prestazioni (spending review, patto di stabilità, prezzi di riferimento A.d.V., ...) che rendono assolutamente necessario non smarrire l’attenzione all’equilibrio tra i prezzi e le prestazioni.¹

La sostenibilità economica dei servizi e le nuove valutazioni che emergono da una nuova attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale, **impongono di riflettere in modo aggiornato su una serie di “paradigmi” relativi anche alle modalità operative**, per i quali al momento non si dispone di adeguata documentazione tecnico scientifica per valutare le conseguenze di modalità di intervento innovative. All’ Art. 12 del presente documento verranno proposti alcuni ambiti di ricerca e sperimentazione a questo proposito.

1.2 ADEGUAMENTO DEL CAPITOLATO TECNICO FUNZIONALE

In funzione delle tendenze accennate, abbiamo ritenuto necessario produrre un aggiornamento specifico del Capitolato Tecnico Funzionale ed.:2011, che viene quindi modificato per:

1.2.1 Articolare maggiormente la aree di intervento in funzione della evoluzione delle diverse organizzazioni presenti nelle strutture sanitarie; per tali aree i canoni contrattuali di servizio possono essere adeguatamente espressi in **€*mq* mese**.

1.2.2 Aggiornare le “prestazioni minime richieste” in ciascuna area e fornire una indicazione di **“frequenze minime di intervento”**; questo permette di avere una maggiore confrontabilità e trasparenza nella valutazione dei costi del servizio, e può permettere di realizzare analisi di benchmark maggiormente attendibili in quanto basate su dati omogenei (ad esempio scorpendo dai confronti le frequenze aggiuntive di intervento definite a fronte di specifiche condizioni, quali ad esempio il sovraccarico di utenza nei pronti soccorso dei principali ospedali, ecc. ecc.)

1.2.3 Dettagliare le prestazioni che non si ritengono, in base ad una osservazione attenta del settore, riconducibili al **Minimo Comune Denominatore** delle **prestazioni minime richieste**. Tale rappresentazione del servizio e delle forme di gestione contrattuale permette inoltre di avere una maggiore confrontabilità e trasparenza nella valutazione dei costi del servizio, e può permettere di realizzare analisi di benchmark maggiormente attendibili in quanto basate su dati omogenei (ad esempio scorpendo dai confronti le frequenze aggiuntive di intervento definite a fronte di specifiche condizioni, quali ad esempio il sovraccarico di utenza nei bagni al pubblico degli atri principali, ecc. ecc.)

1.2.4 Aggiornare l’elenco delle prestazioni / attività / forniture che vanno considerate aggiuntive. (I canoni dei servizi aggiuntivi possono essere adeguatamente espressi o **“a corpo”** o definiti **“a misura”** in funzione della quantità effettiva di prestazioni, servizi, forniture effettuate);

¹ In allegato al presente documento viene presentata l’analisi di sostenibilità tecnica sviluppata sui valori indicati dall’AdV 2012. Tale lavoro è stato sviluppato per valutare la sostenibilità delle prestazioni connesse ai valori proposti in base ai criteri e alle impostazioni del capitolato tipo nei suoi vari aggiornamenti, e interpretando per quanto possibile in base all’esperienza tecnica gli elementi non presenti

1.2.5 Descrivere i principali elementi che nella impostazione del capitolato tecnico comportano attività specifiche e quindi costi **significativamente diversi nell'erogazione di servizi apparentemente simili**;

1.2.6 aggiornare la indicazioni relative agli **indicatori per la valutazione dei servizi e all'adeguamento degli strumenti di controllo**;

1.2.7 prevedere ed adeguare le forme di comunicazione verso i cittadini ed utenti dei servizi sanitari;

1.2.8 fornire un primo elenco di ambiti di ricerca / attenzione / sperimentazione in funzione di nuovi livelli di efficienza e sostenibilità.

1.3 OBIETTIVI

L'Amministrazione attraverso l'affidamento, si propone di ottenere i seguenti obiettivi fondamentali:

- Acquisire un servizio indispensabile alla funzionalità dell'attività sanitaria, nel rispetto sia delle condizioni igieniche che del patrimonio immobiliare;
- un'attività programmata in grado, non solo di mantenere il buono stato di conservazione degli immobili, ma di garantirne la funzionalità d'uso;
- una moderna strumentazione tecnica che possa consentire trasparenza e facile accesso alle informazioni relative alla programmazione ed esecuzione delle attività, al fine di interagire con l'Esecutore per il conseguimento degli standard igienico/qualitativi previsti;
- l'ottimizzazione dei costi del servizio;
- la possibilità di controllo e monitoraggio del servizio;
- la garanzia della salvaguardia dei livelli di igiene in relazione alla riduzione stabile delle diverse specie di microrganismi potenzialmente patogeni.

L'Amministrazione, in altre parole, ha la necessità di affidare ad un Operatore Economico o ad una associazione temporanea di imprese (nel proseguo Esecutore), la progettazione e la successiva gestione di un servizio, nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo, in grado di garantire al contempo i livelli igienici e qualitativi attesi e la migliore integrazione del servizio con le attività svolte in ambito ospedaliero, al fine di soddisfare le necessità del cliente interno e dell'utenza esterna.

1.4 OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto è l'affidamento del servizio di sanificazione ambientale e del servizio di raccolta e rifiuti al punto di accumulo/produzione, con la piena assunzione di responsabilità sui risultati da parte dell'Esecutore, delle incombenze gestionali e tecniche in ordine all'esecuzione dei servizi, all'interno della struttura e nelle relative aree di pertinenza.

Il servizio e le modalità di espletamento delle prestazioni sono contenute in linea generale nel presente Capitolato.

L'Esecutore dovrà operare per individuare, proporre e risolvere i problemi connessi alla funzionalità dei servizi, sotto l'indirizzo della direzione dell'Amministrazione e, garantire il livello igienico e qualitativo dei servizi erogati secondo le specifiche tecniche ed i requisiti minimi riportati nei capitoli seguenti.

ART. 2 - AVVIO ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 VERBALE DI AVVIO DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Al momento della stipula del contratto, l'Amministrazione e l'Esecutore dovranno provvedere a redigere un verbale di consegna con allegata la documentazione disponibile per ogni singolo servizio, in conformità all'art. 304 del regolamento attuativo del codice dei contratti.

Nel verbale di consegna saranno descritti i locali assegnati all'impresa, i referenti dei diversi servizi e quant'altro si renderà necessario per consentire alle parti di eliminare ogni dubbia interpretazione sulle pattuizioni contrattuali previste nei citati documenti di gara e nei progetti/offerta.

Tenuto conto dell'importanza, vastità e complessità, delle strutture immobiliari dell'Amministrazione e del servizio appaltato, l'Esecutore dovrà attuare idonee procedure e modalità organizzativo - gestionali, in modo da consentire l'immediato avvio dei diversi servizi, fin dalla consegna dell'appalto, per garantire la pronta esecuzione di tutti gli interventi che saranno necessari.

Tale servizio dovrà quindi risolvere, fin dall'inizio, ogni problema organizzativo e gestionale, in modo che l'Amministrazione risulti sollevata da ogni incombenza relativa.

2.2 FASCE ORARIE

Le attività di erogazione dei servizi, anche eventualmente effettuata da personale di sub affidatari, dovranno essere svolte senza intralciare o pregiudicare le attività lavorative del personale dell'Amministrazione e le attività di servizio pubblico che eventualmente si svolgeranno all'interno delle aree oggetto dell'affidamento, nell'ambito delle fasce orarie che possono essere diverse per i singoli edifici, da concordare con la direzione dell'Amministrazione.

2.3 TIPOLOGIA DEI SERVIZI RICHIESTI

Il servizio costituente l'oggetto dell'affidamento si può classificare nelle seguenti tipologie:

- SERVIZIO A CANONE: servizio da eseguirsi nel rispetto delle prestazioni minime richieste dall'Amministrazione oltre che del progetto proposto dall'Esecutore in fase di gara, eventualmente integrati con i servizi aggiuntivi richiesti.
- SERVIZIO A MISURA: servizio da eseguirsi a seguito di richiesta diretta da parte dell'Amministrazione all'Esecutore.

Rientrano in questa tipologia i seguenti servizi:

- Servizi a chiamata programmabili;
- Servizi a chiamata non programmabili dovuti a cause imprevedibili.

Per i servizi a misura, l'Esecutore è tenuto, una volta ricevute le richieste, a programmare e comunicare in tempo reale al Responsabile del procedimento o suo delegato, i tempi d'intervento e/o di sopralluogo, realizzare i necessari preventivi e, recepite le autorizzazioni, provvedere all'esecuzione nelle fasce orarie concordate.

2.4 SERVIZI E FORNITURE OPZIONALI/ACCESSORIE:

Le attività previste nei capitolati tecnici riferiti alle aree d'intervento sono integrate dai seguenti servizi/forniture opzionali che sono oggetto di voci separate nell'offerta prezzi di gara. (Personalizzare a cura della singola Amministrazione)

Per ogni servizio opzionale inserito nel Capitolato devono essere indicati: le prestazioni previste, gli elementi per quantificare le prestazioni, gli standard di servizio, eventuali

protocolli o indicazioni operative da rispettare, eventuali esclusioni, ecc.
(Personalizzare a cura della singola Amministrazione)

2.4.1 Servizi complementari

- Rilievo e censimento architettonico, e restituzione grafica dello stesso.
(Personalizzare a cura della singola Amministrazione)

2.4.2 Servizi aggiuntivi

- Pulizie dell'unità malato a richiesta alla dimissione del paziente².
- Pulizia dell'unità malato a richiesta per specifiche patologie infettive.
- Pulizia della camera di degenza a richiesta per specifiche patologie infettive.
- Servizi previsti come presidio a ore o con vincoli stringenti di fascia oraria (es. presidio continuo nei blocchi operatori,...).
- Reperibilità notturna e festiva oltre i normali orari di attività nelle strutture di squadre operative³ con vincolo di intervenire entro 30-60 minuti a seconda dei casi. Tale richiesta prevede due aspetti:
 - sistema della reperibilità garantito per un numero minimo di addetti (quotabile a corpo);
 - costo degli interventi in reperibilità effettivamente richiesti (quotabile a misura o per intervento o in funzione del "tempo di lavoro documentato nel rapporti di intervento").
- sgombero della neve e del ghiaccio dai marciapiedi, dai vialetti pedonali e dalle zone di immediato accesso agli edifici e alle scale esterne.
- Servizio di lavaggio stoviglie.
- Servizio vari di trasporto (farmaci, carrelli vitto, beni economici, pazienti, campioni biologici e istologici, documenti, ...) e facchinaggio.
- Servizio di trasporto rifiuti oltre la vuota di reparto/servizio, oppure deposito di piano nelle strutture ospedaliere, oppure oltre il punto unico di conferimento per i presidi territoriali delle ASL.
- Altro (da personalizzare a cura della singola Amministrazione).

2.4.3 Forniture di materiali, e similari

- Fornitura di materiale igienico sanitario per i servizi igienici (carta igienica, carta asciugamani, sapone liquido,...).
- Fornitura, installazione e manutenzione di apparecchiature igienico sanitarie (distributori carta igienica, salviette asciugamani,...)

2.1 Le modalità di intervento riguardano normalmente letto, comodino, punti luce e accessori, armadietto personale e possono essere fortemente differenziate in funzione di:

Pulizia delle zone libere senza rimozione del materasso

Pulizia completa con sostituzione del materasso

Pulizia completa con rimozione e sostituzione materasso previo smontaggio di elementi del letto articolato

.....

Modalità organizzative di intervento nei "normali orari di presenza degli operatori di pulizie in reparto", oppure a richiesta di squadre esterne con vincoli stringenti di LQA (Livello di Qualità Accettabile) richiesti.

A seconda del mix di variabili descritte il costo dell'intervento può variare in un range di 1:3

3 Si ricorda che è compresa nei canoni base la reperibilità h 24 dei responsabili di appalto

- Fornitura e consegna, ai reparti/servizi, di appositi contenitori mono-uso o riutilizzabili, per la raccolta dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi.
- Fornitura ai reparti/ servizi di seguito elencati di appositi contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti assimilati agli urbani (vetro-carta-plastica, etc.).
- Altro (da personalizzare a cura della singola Amministrazione).

2.4.4 Esclusioni dal servizio

N.B. La sanificazione e pulizia dei seguenti elementi non sono inclusi nel servizio, come ad esempio:

- piani di lavoro ingombri;
- apparecchiature elettromedicali, diagnostiche e postazioni computer;
- locali specifici quali vani tecnologici, locali di servizio gestiti da terzi, etc. che verranno scorporati nell'anagrafica gestionale del servizio;
- altro (da personalizzare a cura della singola Amministrazione).

2.5 RESPONSABILITÀ DEL COMMITTENTE E DELL'ESECUTORE

Finalità del presente documento è anche la creazione delle condizioni per un rapporto di collaborazione tra l'Amministrazione e l'Esecutore volto al conseguimento degli obiettivi prefissati.

A tal proposito l'Amministrazione dovrà farsi carico di raccogliere tutti i dati e le informazioni necessari per facilitare l'Esecutore nell'implementazione dell'organizzazione e della pianificazione del servizio. A sua volta l'Esecutore, in corso di svolgimento del servizio, dovrà garantire:

- il costante aggiornamento dei dati e delle informazioni legate alle attività relative all'oggetto dell'appalto;
- la possibilità, da parte dell'Amministrazione, di verifica e controllo delle prestazioni erogate al fine di determinare il livello qualitativo e quantitativo del servizio reso dall'Esecutore;
- il costante rispetto degli standard qualitativi delle prestazioni erogate, evitando o limitando al minimo i disagi causati da disservizi;
- il rispetto delle prescrizioni igieniche indicate dall'Amministrazione nello svolgimento delle attività;
- l'impiego di attrezzature e macchinari, conformi quantitativamente e qualitativamente ai requisiti richiesti nei documenti di gara, e le relative manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- la soddisfazione del personale dell'Amministrazione, misurata attraverso monitoraggi sistematici atti a raccogliere evidenze circa il livello qualitativo del servizio prestato.

L'Esecutore appronterà i mezzi necessari per l'espletamento del servizio, a proprie spese, fornendo ogni qualsivoglia materiale, compresi i prodotti di consumo utilizzati nei servizi oggetto dell'affidamento, gli abiti di servizio del proprio personale, e quant'altro necessario all'espletamento delle attività, impegnandosi ad eseguire a regola d'arte tutte le operazioni descritte nella documentazione di gara e nel progetto offerta.

Restano a carico dell'Esecutore tutti gli oneri derivanti dal ritiro degli imballaggi usati e dalla raccolta dei rifiuti di imballaggi secondari e terziari dell'attività propria (escluso quindi quelli del Committente), così come previsto dal D.Lgs. 152/2006 e successive integrazioni e modificazioni.

2.6 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'ESECUTORE

2.6.1 Assunzione e trattamento personale dipendente

L'Esecutore dovrà assumere la mano d'opera secondo le norme di legge e nel rispetto di quanto previsto all'art.4 del CCNL di categoria "Servizi di pulizia e servizi integrati/ multi servizi" (CCNL 19.12.2007 e s.m.i.).

Sarà pertanto obbligo dell'Esecutore di corrispondere agli addetti ai lavori le retribuzioni ed i compensi non inferiori ai minimi stabiliti dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, ed osservare nei riguardi degli stessi tutte le previdenze assicurative, assistenziali e sociali previste dalla legge.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 del D.Lgs.152/97 l'Esecutore si impegnerà a garantire al lavoratore, entro trenta giorni dalla data dell'assunzione, tutte le condizioni applicabili al rapporto di lavoro.

2.6.2 Servizi essenziali

Trattandosi di servizi di pubblica utilità, nel caso di scioperi o di assemblee sindacali interne e/o esterne, si rimanda a quanto previsto dalla Legge 146/90 e nel CCNL di categoria citato che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dal rispettivo contratto collettivo nazionale di lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingenti di personale.

L'Esecutore dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo, di norma di giorni 3 (tre), a segnalare all'Amministrazione la data effettiva dello sciopero programmato e/o la data dell'assemblea sindacale.

L'Esecutore dovrà garantire, anche in tali periodi, la reperibilità dei suoi Rappresentanti e si impegna a comunicare all'Amministrazione le aree, per ciascun servizio, non coperte dal servizio.

L'Amministrazione tratterà dal canone mensile un importo pari al servizio non eseguito calcolato sulla base degli indicatori di gara.

2.7 RAPPRESENTANTE/I DELL'ESECUTORE E DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Esecutore potrà organizzare la propria struttura per la gestione e l'erogazione dei servizi secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, dovrà però individuare:

- Un responsabile dell'affidamento, reperibile almeno 12 ore comprese le domeniche ed i festivi (Coordinatore generale).
- Un addetto alla qualità.

L'Esecutore dovrà comunicare per iscritto, non oltre quindici giorni dall'esito della gara, all'Amministrazione le generalità del personale sopraindicato, nonché il recapito telefonico per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

A tale scopo, gli stessi dovranno essere dotati di telefono cellulare. L'Esecutore dovrà inoltre comunicare anche il nominativo degli eventuali sostituti e il loro recapito telefonico in caso di assenza o impedimento dei titolari.

La violazione di quanto sopra da parte dell'Esecutore, nonché la mancata applicazione dei contenuti progettuali riferiti alle prestazioni tecniche, agli interventi operativi e all'esecuzione di lavori e servizi, di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo espliciti, determinerà il mancato riconoscimento del servizio effettuato da parte dell'Amministrazione, con la conseguente applicazione delle penali previste, o finanche la non corresponsione dei relativi corrispettivi. L'Amministrazione individuerà all'interno della propria struttura il Direttore dell'esecuzione del Contratto, (rif. 4.2 Disciplinare amministrativo) con i poteri e i compiti di cui agli artt. 300 e ss.del D.P.R. 207/2010).

2.8 PERSONALE ADIBITO AL SERVIZIO

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi oggetto dell'affidamento dovrà essere:

- in possesso del certificato medico di idoneità fisica alla mansione;
- in regola con le vaccinazioni obbligatorie per legge: Sono comunque raccomandate le vaccinazioni antiepatite A e B e quella antinfluenzale;
- sottoposto a sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni.

Gli accertamenti diagnostici integrativi della visita medica, che eventualmente potrebbero essere effettuati, saranno quelli indicati dalla Direzione Sanitaria di concerto con il medico competente dell'Esecutore e nel rispetto del D.Lgs 81/08.

- provvisto di dispositivi di protezione individuali, ai sensi del D.Lgs 81/08 e successive integrazioni e modificazioni. Tali dispositivi, dovranno essere concordati ed approvati dall'Amministrazione e dal Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Amministrazione nel rispetto di quanto disposto dallo stesso nel rispetto del D.Lgs 81/08.

Solo qualora il servizio venisse eseguito in contemporaneità con l'attività nei reparti e o zone cosiddette "controllate" RIA che presentino possibili rischi di esposizione a radiazioni ionizzanti il personale dovrà essere adeguatamente formato e dotato di dosimetro a badge.

In tal caso, per ottenere il dosimetro, fornito dall'Esecutore, è necessario che il Medico Autorizzato della stessa certifichi l'idoneità del lavoratore.

Il controllo dosimetrico sarà effettuato da parte dell'Esperto Qualificato della Fisica Sanitaria dell'Amministrazione. Dovranno pertanto essere osservate le disposizioni del D.Lgs. 230/95 in materia di radiazioni ionizzanti e successive integrazioni e modificazioni e del DM 13 luglio 1990, n. 449 in materia di documenti relativi alla sorveglianza fisica e medica della radioprotezione.

In ogni momento lo ritenga necessario, l'Amministrazione, potrà disporre, l'accertamento dei requisiti di cui sopra.

La verifica dei documenti sanitari relativi alle vaccinazioni, nonché di ogni altra documentazione sanitaria relativa al personale che si ritenga utile esaminare, verrà effettuata periodicamente dall'Amministrazione di concerto con il medico competente dell'Esecutore.

Gli operatori vittime di infortunio sul lavoro provocato da oggetti taglienti e/o pungenti contaminati da materiale biologico, dopo aver ricevuto le prime cure e gli interventi profilattici ed i prelievi per gli esami sierologici, si dovranno rivolgere al Medico competente della Medicina del Lavoro dell'Esecutore per i successivi controlli degli esami stessi.

L'Esecutore dovrà comunicare ogni evento infortunistico.

L'Esecutore avrà l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito.

L'Esecutore ed il personale da esso dipendente dovranno uniformarsi a tutte le leggi italiane e comunitarie ed alle direttive di carattere generale e speciale impartite dall'Amministrazione per il proprio personale, rese note attraverso comunicazioni scritte, nonché a quelle appositamente emanate per il personale dell'Esecutore.

L'Esecutore dovrà garantire per tutta la durata del contratto ed in ogni periodo dell'anno, la presenza costante dell'entità numerica lavorativa utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Esecutore si dovrà impegnare a destinare

risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'organizzazione dell'Esecutore dovrà tendere a ridurre al minimo possibile il turn-over o la rotazione tra gli operatori, anche al fine di favorire una migliore conoscenza dei locali, delle esigenze e delle specificità di ogni zona.

Anche le sostituzioni dovranno essere programmate in modo da garantire le prescrizioni precedentemente indicate.

In particolare per quanto riguarda il servizio di pulizia e sanificazione presso le seguenti aree (a titolo di esempio da personalizzare): il Padiglione/reparto Malattie infettive, le UU.OO. di Medicina Nucleare, di Radioterapia e di Radiodiagnostica, le Sale Operatorie, i servizi di Terapia Intensiva o Sub-Intensiva l'Esecutore dovrà impiegare personale dedicato esclusivamente a tali attività, evitando, se possibile, il turn-over.

Il numero delle unità previste dovrà tenere conto delle esigenze di turnazione per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

L'Esecutore dovrà trasmettere, prima dell'avvio del servizio ad inizio appalto e successivamente prima dell'invio in servizio di ciascun lavoratore un elenco nominativo del personale impiegato per l'espletamento del servizio, con l'indicazione, per ciascun addetto, della qualifica professionale e delle mansioni attribuite nell'ambito dell'appalto.

Per ogni nominativo dovranno essere indicati gli estremi dei documenti di lavoro e assicurativi.

L'Esecutore si impegnerà inoltre a mantenere aggiornato tale elenco trasmettendone le eventuali variazioni all'Amministrazione.

2.9 DIVISE DEL PERSONALE

Il personale dovrà indossare una divisa di foggia e colore tale da rendere identificabili gli operatori.

Il colore dovrà essere differente da quello dei dipendenti dell'Amministrazione e qualora si gestiscano più servizi, il colore della divisa dovrà essere differente per ogni servizio.

L'uniforme dovrà essere provvista di targhette di riconoscimento a norma della Circolare del Ministero della Sanità Prot. n. 100/SCPS/3.15697 del 31/10/1991.

Tutto il materiale monouso o multiuso utilizzato come dispositivo di protezione individuale (maschere antigas, mascherine, copri scarpe, cuffie, guanti, tute, sovracamici, etc.), sarà a carico dell'Esecutore

Sarà obbligo dell'Esecutore dotare gli operatori addetti allo svolgimento del servizio di sanificazione presso le terapie Intensive, sub intensive, i Blocchi Operatori, stanze BCM e box/stanze di trapianti, di specifiche divise da utilizzarsi esclusivamente in tali aree.

2.10 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

L'Esecutore e il suo personale dovranno mantenere riservato quanto potrà venire a loro conoscenza durante l'espletamento dei servizi in merito ai pazienti ed all'organizzazione delle attività svolte dall'Amministrazione.

In particolare l'Esecutore dovrà:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

L'Esecutore dovrà assumersi la responsabilità di prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti, a seguito di segnalazioni scritte da parte dell'Amministrazione, agli stessi riferite.

I dipendenti dell'Esecutore, che presteranno servizio nelle strutture dell'Amministrazione

e nelle aree ad essa pertinenti, saranno obbligati a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'Esecutore dovrà perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'Amministrazione impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte dell'Amministrazione. In particolare, l'Esecutore dovrà curare che il proprio personale:

- indossi la divisa e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegni immediatamente i beni, ritrovati all'interno dell'Amministrazione, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio diretto responsabile che, sua volta, dovrà consegnarli al Responsabile dell'Amministrazione o al posto di Polizia di Stato interno;
- segnali immediatamente agli organi competenti dell'Amministrazione ed al proprio responsabile diretto le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio;
- prenda disposizioni solo dal proprio responsabile;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia,
- rispetti il divieto di fumare;
- Non mangi e non beva durante l'attività di trasporto rifiuti

Esso risponderà civilmente e penalmente dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'Amministrazione, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

2.11 REPERIBILITÀ

L'Esecutore dovrà garantire la reperibilità del Coordinatore generale o di suoi delegati al fine di fronteggiare in qualsiasi momento, al di fuori degli orari e giorni di intervento, le situazioni di emergenza.

Tale sistema di reperibilità sarà definito nel DUVRI relativo all'appalto.

Gli addetti a tale compito dovranno essere dotati di telefono cellulare e poter disporre degli uomini, dei mezzi e delle attrezzature atte a risolvere tali emergenze.

L'intervento dovrà avvenire con le modalità ed entro i tempi concordati con l'Amministrazione.

L'Amministrazione dovrà essere tempestivamente informata di ogni evento e delle iniziative intraprese.

2.12 LOGISTICA DELL'APPALTO

2.12.1 Spogliatoi

Prima dell'inizio del servizio sarà redatto, in contraddittorio tra le parti, un verbale di cessione in comodato d'uso di locali ad uso spogliatoi, tali locali dovranno essere idonei e corrispondenti alle norme, e adeguati a consentire un corretto espletamento delle attività.

2.12.2 Locali adibiti a magazzini e ricoveri

L'Ente Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Esecutore, idonei locali da dedicare al lavaggio di materiale vario di pulizia ed al ricovero di attrezzature, macchinari e prodotti. (n.b. qualora questo non fosse possibile, bisogna indicare l'obbligo da parte dell'impresa di conferire all'esterno il lavaggio del materiale vario di pulizia. Del maggior onere dovuto da questa attività dovrà essere maggiorato il costo del servizio e se ne dovrà tenere conto in sede di analisi di congruità).

Le spese derivanti dalla fornitura di energia elettrica, acqua, riscaldamento, etc. per i loca-

li di servizio sopra indicati sono a carico dell'Esecutore. Per garantire il corretto addebito delle spese di competenza, l'Amministrazione garantisce il controllo dei consumi mediante appositi contatori sezionali.

L'esecutore, previo apposito sopralluogo per la visione e valutazione dello stato degli ambienti ed degli arredi, s'impegna ad arredare ed attrezzare i locali, a condurli con cura e diligenza, evitandone il deterioramento e l'usura e garantendone la funzionalità e il decoro, provvedendo a propria cura e spese alle opere di ordinaria manutenzione.

Sono inoltre a completo carico dell'Esecutore, la pulizia dei locali dati in uso e la raccolta dei rifiuti solidi urbani in essi prodotti che dovranno essere conferiti presso i punti di raccolta attivati presso l'Amministrazione.

Nel caso di lavori straordinari che l'Esecutore riterrà di dover attuare, a proprie spese per lo svolgimento di parte dei servizi in affidamento, gli stessi dovranno essere sottoposti all'Amministrazione per l'autorizzazione.

Nella domanda dovranno essere indicate le motivazioni per le opere che l'Esecutore intende effettuare e dovrà essere allegato apposito progetto esecutivo. L'Amministrazione potrà non rilasciare l'autorizzazione per motivi di interesse ed opportunità; potrà altresì disporre modifiche ritenute opportune ed alle quali l'Esecutore si dovrà adeguare.

L'Amministrazione, tramite la propria direzione per le Attività Tecniche, verificherà i lavori in corso d'opera, nonché l'esatta esecuzione dei lavori. In caso di difformità sarà richiesta la modifica delle opere a spese dell'Esecutore, salvo la richiesta di maggiori danni. Nei locali in comodato d'uso avranno accesso gli operatori dell'Esecutore, gli addetti alla manutenzione ed al controllo dell'Amministrazione. L'Amministrazione dovrà fornire documentazione attestante l'idoneità e la conformità alla vigente normativa dei locali, degli impianti e delle attrezzature.

2.13 SICUREZZA

L'impresa ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la tutela della salute dei propri lavoratori; in particolare l'impresa aggiudicataria è tenuta, per quanto di sua competenza alla rigorosa osservanza delle norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle disposizioni del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., norme che si intendono a tutti gli effetti parte integrante del presente disciplinare tecnico e dello stipulando contratto. Il personale deve essere accuratamente formato in merito ai rischi specifici inerenti l'attività svolta e la prevenzione degli incendi.

All'interno del piano di emergenza predisposto per ogni struttura Sanitaria è inserita apposita scheda (che deve essere inoltrata all'impresa aggiudicataria) con i comportamenti che gli operatori delle imprese esterne devono adottare in caso di incendio.

L'impresa aggiudicataria deve rispettare quanto previsto dal DUVRI

L'impresa deve inoltre indicare che ha proceduto a:

- individuare i fattori di rischio nelle diverse fasi dell'attività svolte dal proprio personale;
- elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali.

Come previsto dal D.Lgs 81/08, l'impresa aggiudicataria si impegna ad informare gli operatori su:

- eventuali rischi connessi con lo svolgimento delle attività lavorative;
- misure di sicurezza;
- uso dei mezzi protettivi;

percorso da seguire in caso di esposizione accidentale a materiali biologici, rifiuti ed infortuni.

Inoltre si impegna a dotare gli operatori di idonei mezzi di protezione individuali e collettivi. L'impresa aggiudicataria, prima della stipulazione del contratto, deve redigere e firmare apposito documento sulla sicurezza, congiuntamente al Committente.

2.14 CLAUSOLA SOCIALE

[...]

ART. 3 - VOLUMI RAPPRESENTATIVI DELL'APPALTO

3.1 CATEGORIE E DIMENSIONI

Ai fini di dimensionare i servizi, può essere utilizzata la seguente scheda:

DATI	Q.TÀ	ANNO
Posti letto Degenza M.R. e dialisi		
Posti letto Degenza A.R.		
Posti letto Degenza Day Hospital		
Trattamenti dialitici		
Accessi ai Pronto Soccorso		
Numero dei Dipendenti		
N° annuo ricoveri/dimissioni		
Durata media degenza		

3.1.1 Servizio di sanificazione ambientale

Servizio di Pulizia e Sanificazione ambientale

Ulteriori informazioni sono desumibili dai dati relativi ai posti letto per Unità Operativa, dalle Planimetrie dell'intera struttura e dalla tabella seguente.

Si precisa che i dati relativi all'attività dell'Amministrazione sono da intendersi puramente indicativi e quindi non vincolanti al fine della progettazione del servizio.

3.1.2 Servizio di raccolta e trasporto interno dei rifiuti

Vengono di seguito indicati i quantitativi stimati relativi alle diverse tipologie di rifiuti movimentati

CODICE C.E.R.	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ
18.01.03	Rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo	Kg	100.000

(a titolo di esempio – da personalizzare)

3.1.3 Eventuali altri servizi accessori

.....

(a titolo di esempio – da personalizzare)

3.2 SUDDIVISIONE DELLE DIVERSE MACROAREE E SOTTO AREE

Al fine di consentire all'Amministrazione un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi, le aree sanitarie ed extra sanitarie sono state suddivise in macro aree la cui ripartizione è riportata di seguito.

AAR – COMPARTI OPERATORI E ASSIMILABILI		FREQ. MINIME	ULTERIORI FREQ. RICHIESTE ¹
AAR1- Sale operatorie	Sale operatorie e zone pulite del comparto operatorio	10/7	
	Sale parto	7/7	
AAR2- Comparti operatori	Altre zone del comparto operatorio	10/7	
AAR3- Ambulatori attività invasiva e sale dialisi	Ambulatori attività invasiva e sale dialisi	12/7	
Attività di presidio nei compartimenti operatori			
AAR- Zone a alto rischio / alta intensità di cura		Freq. minime	Ulteriori freq. richieste ⁴
AR1- Degenze AR	Reparti A.R.(alto rischio) e B.C.M. (bassa carica microbica), T.I. (terapia intensiva), Rianimazione, ...	14/7	
AR2- Zone a protocollo	Zone a protocollo speciale (elencare le zone a cura della singola amministrazione)	6/7	

MR- ZONE A MEDIO RISCHIO / MEDIA INTENSITÀ DI CURA		FREQ. MINIME	ULTERIORI FREQ. RICHIESTE ⁴
MR1- Degenze MR	Reparti degenza a medio rischio	14/7	
MR2- Aree sanitarie	Servizi sanitari (ambulatori, laboratori, radiologie ed assimilabili)	5-6/7	
	Servizi sanitari a frequenza ridotta (specificare)		

BR- ZONE A BASSO RISCHIO		FREQ. MINIME	ULTERIORI FREQ. RICHIESTE ⁴
BR1- Percorsi collegamento	Percorsi di collegamento principali delle aree comuni ²	14/7	
BR2- Uffici e assimilabili	Uffici, aree amministrative, sale riunioni, aule...	3/7	
BR3- aree servizio a frequenza ridotta	Archivi a frequente utilizzo, depositi, scale sicurezza esterne, ...	1/7	
BR4- Aree tecniche	Centrali, depositi, archivi senza operatori,...	1/30	

AE- AREE ESTERNE		FREQ. MINIME	ULTERIORI FREQ. RICHIESTE ⁴
AE1- Zone esterne pavimentate e percorsi pedonali	Accessi edifici, ...	3/7	
AE2- Strade interne e parcheggi	Strade interne e parcheggi, marciapiedi perimetrali,...	1/7	
AE3- Aree a verde	Aree a verde	1/7	

ELENCO PRESTAZIONI / ATTIVITÀ / FORNITURE AGGIUNTIVE.		FREQ. MINIME	ULTERIORI FREQ. RICHIESTE ⁴
(elencare le zone a cura della singola amministrazione)			

L'Amministrazione potrà identificare all'interno di ciascuna area delle ulteriori sotto aree aventi caratteristiche specifiche o esigenze particolari (personalizzare a cura della singola Amministrazione sia come articolazione che come ulteriori frequenze di intervento richieste).

Sulla base delle differenti caratteristiche ed esigenze delle aree in cui dovranno essere erogati i servizi, l'Esecutore dovrà predisporre un piano operativo specificando le operazioni e le modalità d'intervento sia del servizio di sanificazione giornaliera che periodica. L'Esecutore, in sede progettuale ha la possibilità di integrare le prestazioni minime richieste dall'Amministrazione, predisponendo un piano di miglioramento delle stesse e delle loro frequenze, tenendo presente che non saranno premiate prestazioni sovrabbondanti o superflue.

Sono comprese nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni essenziali:

1. gestione di una Centrale Operativa per la ricezione delle richieste di intervento;
2. progettazione e gestione di un Sistema Informativo in relazione ai servizi forniti.

3.3 SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo, le prestazioni minime richieste:

- La sanificazione giornaliera e periodica dei locali appartenenti alle aree oggetto dell'appalto e di quanto in essi contenuto.
- Interventi urgenti di sanificazione dovuti a cause imprevedibili.
- La sanificazione di oscuranti in genere, di tutte le superfici illuminanti (superfici vetrate e relative intelaiature, etc.) sia interne che esterne, delle superfici ventilanti (griglie di aerazione, apparecchi di riscaldamento/condizionamento, etc.).
- La pulizia/sanificazione delle aree esterne quali:
 - Porticati;
 - Marciapiedi perimetrali degli edifici;
 - Rampe di accesso e uscita coperte o scoperte e aree di accesso dei Pronto Soccorso;
 - Cavedi o scannafossi perimetrali degli edifici;
 - Percorsi pedonali di viabilità.

Tutte le informazioni riferite alle aree oggetto del servizio sono contenute nel capitolato e negli allegati, i dati relativi alle dislocazioni e alle dimensioni delle diverse Aree, Reparti e Locali possono essere ricavati dalle planimetrie, ulteriori informazioni e dati necessari per la progettazione del servizio possono essere richiesti e desunti da sopralluoghi sul campo.

3.4 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

L'Esecutore, nella progettazione e svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree. Le specifiche del servizio sono articolate in funzione alla seguente suddivisione delle aree interne alla struttura ospedaliera:

- AAR – Comparti operatori e assimilabili
- AR- Zone a alto rischio/alta intensità di cura
- MR- Zone a medio rischio/ media intensità di cura
- BR- Zone a basso rischio
- AE- Aree esterne

3.5 CRITERI DI IMPOSTAZIONE DEL SERVIZIO E DELLE AREE UTILIZZATE

Al fine di favorire una effettiva confrontabilità e omogeneità delle prestazioni richieste si ritiene utile chiarire che:

- I corridoi di riferimento delle UU.OO. (Unità Operative) reparti sono classificate come le UU.OO./reparti in termini di frequenza e prestazioni; la classificazione dei percorsi di collegamento è quindi riferita agli spazi comuni di collegamento e corridoi principali delle strutture.
- Le superfici dei locali sono calcolate come superfici al netto dei muri esterni e divisori.
- I criteri da utilizzare nell'utilizzo dei disinfettanti sono specificati al punto seguente.
- Raccolta differenziata: nell'ambito di un criterio più generale in base al quale la migliore efficienza si ottiene con la corresponsabilizzazione e la collaborazione tra Committente e Fornitore, si prevede che per alcune tipologie di raccolta differenziata (carta, plastica, vetro, ecc.) il servizio vada impostato per reparto o zona, e non per la singola stanza o postazione di lavoro.

3.6 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Le metodologie di lavoro devono garantire:

- La sanificazione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenuti, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, al fine di garantire l'igiene ambientale degli stessi con efficacia rilevabile e misurabile con tecniche e metodiche atte a individuare la carica microbica ambientale potenzialmente patogena per mantenerla compressa nel tempo.
- Il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al servizio di pulizia;

Le prestazioni minime considerate prevedono l'esecuzione della sanificazione ordinaria con un unico passaggio di detergente, o detergente disinfettante secondo quanto richiesto dalla D.M.O.

Nelle Aree relative a sale operatorie, locali di terapia intensive, aree ad Alto Rischio Infettivo ed a B.C.M. (Bassa Carica Microbica), ove prevista la disinfezione, la stessa può essere eseguita con un unico passaggio (operazione di spolveratura per quanto riguarda gli arredi, operazione di sgarzatura e lavaggio per quanto riguarda i pavimenti) nel caso di utilizzo di prodotti detergenti-disinfettanti classificati PMC.

In tutte le aree anche la prestazione minima con un unico passaggio deve soddisfare i requisiti igienici, ovvero mantenere la carica microbica potenzialmente patogena a livelli bassi e stabili nel tempo.

3.7 SANIFICAZIONE GIORNALIERA E PLURIGIORNALIERA

Sono comprese nelle operazioni di sanificazione giornaliera e plurigiornaliera le seguenti prestazioni:

Classificazione aree di intervento e interventi a richiesta / extra	Aree AA.R		Aree AB.R		Aree AC.R		Aree AD.R		Aree AE.R		Aree AF.R		Aree AG.R		Aree AH.R		Aree AI.R	
	Salte operatore e "zona pulita"	Comparto operatori	Salte patto	Comparto operatori altre zone	Ambulatori attività invasive e sale dattili	Reparti A.R. e B.C.M.T.R.	Zone a protocollo speciale	Registri di degenza, O.H., D.S.	Radiologie, e assistibili, Spogliatoi personale	Percorsi di collegamento ad attività								
Raccolta rifiuti																		
<ul style="list-style-type: none"> Asportazione di sacchetti in plastica contenenti i rifiuti ed il posizionamento all'interno del sistema porta sacchi a porta chiusa di nuovi sacchetti. Trasporto dei rifiuti prodotti e raccolti durante le attività di pulizia ad igiene ambientale nei punti di deposito temporaneo predefiniti. 			10/7	10/7	10/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7	14/7
Detergenza arredi e superfici orizzontali e verticali oggetto di pulizia manuale																		
<ul style="list-style-type: none"> Asportazione dei liquidi dalle apparecchiature e dagli infissi fissabili. Decorazione giornaliera, in seguito a fine giornata in tutti i locali. Decorazione di tutte le superfici orizzontali, fini ad un'altezza massima di 2 metri (trapezi). Pulizia e disinfezione di tutte le superfici orizzontali e verticali (pubbliche le superfici sopra gli arredi e dalle apparecchiature sia fissi che mobili). Decorazione di tutte le superfici proporzioni e verticali fino ad un'altezza massima di 2 metri ad esclusione delle superfici interne degli arredi. Pulizia arredi e superfici orizzontali: pulizia mensoloni, tavoli, sedili, poltrone, polce... Detergenza / rifacimento del letto del medico al guardia. Raffrescatura all'interno dei locali degli anelli delle attrezzature predefinitamente fissate. 	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7
Pulizia unità medico																		
<ul style="list-style-type: none"> Pulizia e sanificazione giornaliera dell'unità (parete letto, comodino, armadio, scaffalature e superfici esterne). 	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7
Parametri																		
Spazzatura sul letto																		
Spazzatura / aspirazione aree esterne																		
Lavaggio																		
Lavaggio a.s.																		
Recessi r/c.a.																		
Servizi igienici																		
<ul style="list-style-type: none"> Decorazione nei servizi igienici delle superfici orizzontali e verticali degli arredi, degli imbottiti e delle rubinetterie. Adele maniglie delle porte e dei comandi del materiale igienico e sanitario. Decorazione ad unità. Lavaggio / disinfezione 	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7	5/7
Rifornimento materiali igienici																		

Classificazione aree di intervento e interventi a richiesta / extra	Aree AA.BI				Aree A.R.		Aree M.R.		Aree B.R.				Aree esterne		
	Sale operatorie e "zona griglia"	Sale parto	Comparti operatori altre zone	Andalatori attività invasiva e sale di sala	Reparti A.R. e B.C.M., T.L. e sterilizzazione	Zone a protocollo speciale	Reparti di degenza, D.M., D.S.	Andalatori, laboratori, radiologie, e ausiliabili	Spostatori personale	Percorsi di collegamento ad elevata intensità di traffico	ad uffici	Andalatori a frequenza ridotta	Zone esterne pavimentate e percorsi pedonali	Strade interne e parcheggi	Aree a verde
<ul style="list-style-type: none"> • Contorno rifinitissimo di materiale igienico e con lucido, quale zana, griglia, sovrano sigilla, lavabile e sano, ogni appogg. 	5/7	5/7	5/7	5/7	14/7		14/7	6/7	14/7	6/7	1/7	1/30			
<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e smaltimento degli appos. (contenitori connessi ausiliabili igienici). 	5/7	5/7	5/7	5/7	14/7		14/7	6/7	14/7	6/7	1/7	1/30			
<p>Comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanificazione, l'asportazione di materiale naturale organico e la successiva pulizia e disinfezione della superficie interessata. 	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	S.N.	
<p>Sanificazione periodica</p>															
<p>Risanamento completo</p> <p>Pulizia accurata unità malato box o camera degenza (*)</p>	1/7	1/7	1/30	1/30	1/30	S.N.									
<p>Aree e superfici orizzontali e verticali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origine e destinazione (C.T. o B.C.M.) • Stato di conservazione e manutenzione • Stato di pulizia (pulizia prima degli usi e della applicazione sui fessure che restano) 															
<ul style="list-style-type: none"> • Determinazione approssimativa di inquinamento 															
<p>Superfici vetrate e relativi sistemi oscuranti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direzione dei vetri (interni / esterni) e fattori di rischio relativi agli inquinanti 															
<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione e Direzione dei dispositivi esterni • Osservazione dei vetri (interni, approssimativa di pulizia, direzione e vetri) 															
<ul style="list-style-type: none"> • Direzione tende verticali, appoggiate 															
<p>Pavimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direzione e fondo dei pavimenti • Direzione e manutenzione • Manutenzione trattamento dei pavimenti (dopo il lavaggio / dopo pulizia) 															
<p>Servizi igienici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pulizia e fondo completo dei servizi igienici 															
<ul style="list-style-type: none"> • Spazzatura pronta a carico del personale dell'Amministrazione 															

Le operazioni di sanificazione periodica sono da eseguirsi secondo frequenze differenziate rispetto alle diverse Aree, al grado di formazione di sporco, al tipo di attività e all'intensità di traffico.

3.7.1 Pulizie manutentive aree esterne

Per pulizie manutentive ordinarie e continuative delle Aree Esterne s'intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione dei rifiuti e dello sporco grossolano quale carta, cartoni, foglie, mozziconi di sigarette, etc. dai piazzali, dalle strade, dai passaggi pedonali, dai marciapiedi, dai porticati e dalle rampe esterne, attraverso l'utilizzo di attrezzature, macchine e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei diversi substrati. Sono comprese nelle Pulizie ordinarie e continuative delle aree esterne la vuotatura dei cestini porta rifiuti mediante asportazione dei sacchetti in plastica e la ricollocazione di nuovi sacchetti all'interno dei cestini.

ART. 4 – SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

4.1 PIANO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere progettato avendo come riferimento puntuale e significativo un “Piano della qualità del servizio” definito ed articolato per il servizio oggetto di appalto.

Il piano della qualità aziendale o, una sintesi di esso, dovrà trovare corrispondenza con i servizi oggetto del presente appalto e con i contenuti progettuali del servizio. I contenuti progettuali essenziali dovranno prendere in considerazione le seguenti fasi:

- programmazione;
- progettazione;
- esecuzione;
- monitoraggio sistematico e periodico;
- analisi dei risultati;
- verifica gestione non conformità, segnalazioni ed azioni correttive;
- definizione dei piani di miglioramento;
- gestione degli indicatori di commessa;

Vanno sviluppate le metodologie di analisi dei processi e del ciclo continuo di miglioramento previsto nella norma ISO 9001:2008

Per ognuno dei punti sopra indicati nel Piano di Qualità dovranno essere indicati:

- responsabilità;
- procedure, i moduli e le istruzioni operative;
- tempi ed i modi di esecuzione;
- programmi per i controlli;
- misure adottate per la garanzia del conseguimento degli obiettivi del contratto.

L'Esecutore dovrà altresì provvedere affinché i/il proprio Responsabile e tutti gli operatori coinvolti nel servizio, conoscano il Piano di Qualità e svolgano il proprio compito o le proprie mansioni per garantire un risultato in grado di soddisfare le prescrizioni, i livelli qualitativi previsti e gli obiettivi del presente appalto.

Il piano della qualità dell'Azienda deve integrare i requisiti richiesti dai sistemi di gestione: della Qualità secondo la norma ISO 9001:2008

dell'Ambiente secondo la norma ISO 14001:2004
della Sicurezza e salute dei lavoratori secondo la norma OHSAS 18001:2007
della Responsabilità Sociale d'Impresa secondo la norma SA 8000:2008

4.2 CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Il Ministero dell'Ambiente ha avviato la procedura di revisione del Decreto 24 maggio 2012 con l'obiettivo di introdurre criteri ambientali minimi specifici per il settore sanitario/ospedaliero. Conseguentemente dovranno essere recepite le relative disposizioni.

4.2.1 Sostenibilità ambientale

I criteri di sostenibilità ambientale dell'appalto vanno attuati nel rispetto delle indicazioni del " Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della Pubblica Amministrazione" (PAN GPP)⁴. L'Amministrazione ha valutato opportuno adottare le prescrizioni indicate al fine della sostenibilità ambientale del servizio di pulizia e dei relativi servizi accessori.

Si raccomanda l'adozione di procedure di gara secondo i criteri di sostenibilità ambientale, così come indicati nel D.M. 24 maggio 2012 Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e s.m.i.

4.2.2 Criteri ambientali per il servizio di pulizia, servizio di raccolta rifiuti e servizi accessori

L'Esecutore deve dimostrare la propria capacità ad eseguire il contratto in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente attraverso l'applicazione sistematica di appropriate misure di gestione ambientale.

I criteri definiti sono individuati al fine di provvedere all'affidamento di un servizio di pulizia e raccolta rifiuti a ridotto impatto ambientale.

Tutti gli aspetti tecnici di seguito indicati saranno premiati in relazione al minor impatto ambientale prodotto

Il conferimento in fognatura dei prodotti derivanti dal lavaggio meccanizzato dovrà avvenire esclusivamente in punti all'uso indicati dall'Amministrazione.

Dovranno essere sempre preventivamente concordate ed autorizzate dall'Amministrazione eventuali variazioni di apparecchiature o di attrezzature o di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio rispetto a quanto contrattualmente definito.

L'Amministrazione non sarà responsabile di eventuali danni o furti del materiale utilizzato.

4.2.2.1 - caratteristiche prodotti chimici:

In linea generale i prodotti per i servizi di igiene degli ambienti, devono rispettare i criteri ecologici secondo le Specifiche Tecniche di cui al punto 5.3^{5/6} del DM 24 maggio 2012; in

4 Il PAN GPP (Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement), adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e pubblicato sulla GU n. 107 del 8 maggio 2008, è stato redatto ai sensi della legge 296/2006 articolo 1, commi 1126,1127,1128) Il PAN GPP fornisce un quadro generale sul Green Public Procurement, definisce degli obiettivi nazionali, identifica le categorie di beni, servizi e lavori di intervento prioritarie per gli impatti ambientali e i volumi di spesa, su cui definire i 'Criteri ambientali minimi'

Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare MATTM, ha emanato in specifico riferimento al settore pulizie, il DM 24 maggio 2012, G.U. nr.142 del 20 giugno 2012: "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura dei prodotti per l'igiene".

5 Per le operazioni di "sanificazione periodica" come deceratura, ceratura, ecc., potranno essere proposti prodotti dedicati senza marchi ecologici a discrezione del Concorrente.

6 Per le operazioni di "sanificazione periodica" come deceratura, ceratura, ecc., potranno essere

particolare il punto 5.3.1 prevede l'utilizzo di prodotti per l'igiene con marchio comunitario di qualità ecologica (Etichetta ambientale Ecolabel Europeo), o altri marchi ecologici presunti conformi (da documentare) o la dichiarazione "Allegato A" di conformità ai criteri ambientali minimi (con rapporto di prova redatto da laboratorio accreditato ISO 17025). Saranno preferibili i prodotti che anche in condizioni anaerobiche garantiscano la biodegradabilità del principio attivo⁷

Sono da evitare: prodotti con funzione esclusivamente deodorante/profumante.

prodotti con livello di infiammabilità "F e F+"⁸

I prodotti chimici utilizzati per la protezione dei pavimenti devono essere antiscivolo.⁹

Al fine di evitare contaminazioni, i prodotti chimici devono essere conservati nei contenitori originali e/o diluiti al momento dell'utilizzo (con appositi sistemi di dosaggio) secondo le indicazioni delle case produttrici.

Tutti i prodotti chimici utilizzati devono essere opportunamente immagazzinati; in particolare, la conservazione dei prodotti disinfettanti deve essere scrupolosa, mantenendo le confezioni perfettamente chiuse ed al riparo dalla luce e da fonti di calore.

I prodotti devono inoltre essere compatibili nella destinazione d'uso con le superfici/attrezzature dell'Amministrazione.

Il concorrente deve fornire una lista completa dei prodotti (riportando produttore e nome commerciale del prodotto) che si impegna ad utilizzare, allegando schede tecniche e di sicurezza del prodotto.

4.2.2.2 - divieto dell'uso di determinati prodotti

Sostanze o preparati pericolosi o tossici

I prodotti chimici utilizzati (con l'esclusione dei prodotti disinfettanti registrati per i quali la valutazione verrà fatta in base a quanto previsto nel prontuario disinfettanti della struttura sanitaria), non devono contenere ¹⁰ingredienti (sostanze o preparati) classificati o classificabili con una delle seguenti frasi di rischio (o una combinazione delle stesse), ai sensi della direttiva 67/548/CEE e successive modifiche o della direttiva 1999/45/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e successive modifiche:

- R31 (il contatto con acidi libera gas tossico),
- R40 (possibilità di effetti cancerogeni — prove insufficienti),
- R45 (può provocare il cancro),
- R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie),
- R49 (può provocare il cancro per inalazione),
- R68 (possibilità di danni irreversibili)
- R50-53 (altamente tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico),
- R51-53 (tossico per gli organismi acquatici, può provocare a lungo termine effetti negativi per l'ambiente acquatico),
- R59 (pericoloso per lo strato di ozono),
- R60 (può ridurre la fertilità),
- R61 (può danneggiare il feto),

proposti prodotti dedicati senza marchi ecologici a discrezione del Concorrente.

7 Vedasi punto 12 delle schede di sicurezza "informazioni Ecologiche"

8 Vedasi punto 3 delle schede di sicurezza "identificazione dei pericoli"

9 Per la definizione di "antiscivolo" si può fare riferimento alla definizione di "Slip resistant" come recepita dalla CSMA (Chemical Specialty Manufacturers Association) che utilizza il test ASTM D 2047 e il valore di almeno 0,5.

10 Vedasi punto 3 delle schede di sicurezza "identificazione dei pericoli"

- R62 (possibile rischio di ridotta fertilità),
- R63 (possibile rischio di danni al feto),
- R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno).

Sostanze sensibilizzanti

Il prodotto non deve essere classificato con le frasi di rischio R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione) e/o R43 (può provocare sensibilizzazione per contatto con la pelle) ai sensi della direttiva 1999/45/CE e successive modifiche.

4.2.2.3 – caratteristiche dei prodotti economici¹¹

I prodotti in carta tessuto forniti, devono rispondere alle caratteristiche igienico sanitarie e rispettare criteri di qualità ecologica. In linea generale i prodotti in carta devono rispettare i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica (Etichetta ambientale Ecolabel Europeo).¹²

I requisiti dei prodotti economici dovranno rispettare le seguenti fattispecie:

1. Carta igienica in rotolo
2. Carta igienica a fogli
3. Carta mani rotolo
4. Carta piegati a V – Z
5. Sapone/dispenser Lavamani
6. ...

L'imballo, ove applicabile deve essere in materiale completamente riciclabile, biodegradabile e/o compostabile non inquinante.

Il sapone neutro per le mani deve essere del tipo a cartuccia a perdere non ricaricabile (compatibilmente con i contenitori installati).

4.2.2.4 caratteristiche attrezzature manuali e minuta di lavoro

Le attrezzature manuali necessarie per l'espletamento dei servizi, quali panni per le operazioni di sanificazione, carrelli attrezzati per la pulizia, carrelli per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, devono essere rispondenti alle norme vigenti

Tutte le attrezzature dovranno essere custodite nei luoghi indicati dalla amministrazione. L'Esecutore sarà responsabile della sanificazione periodica, della manutenzione nonché della custodia di tutte le attrezzature utilizzate nello svolgimento del servizio.

L'Amministrazione non sarà responsabile di eventuali danni o furti di materiali ed attrezzature.

E' vietato utilizzare scope in setola di crine o nylon, segatura impregnata e piumini, poiché permettono la diffusione dei batteri negli ambienti.

In luogo di questi prodotti devono essere prevalentemente utilizzati attrezzature di lavoro che servano a ridurre l'utilizzo di acqua e prodotti chimici, come ad esempio la microfibra.

4.2.2.5 Macchinari

Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza dovranno essere conformi alla normativa vigente.

Al fine di monitorare il rispetto dei piani di manutenzione stabiliti dal costruttore tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere opportunamente identificate al fine di consentirne la rintracciabilità.

¹¹ Tale paragrafo andrà inserito se nei servizi accessori è richiesta la fornitura dei prodotti economici

¹² In alternativa al marchio Ecolabel poco diffuso per i prodotti in carta, possono essere presentati altri orientamenti ecologici quali a titolo esemplificativo: programmi per la riforestazione, (vedasi certificazione FSC -Forest Stewardship Council e/o attestazioni di basso consumo acqua/energia del produttore),e/o dichiarazioni di ecocompatibilità

L'esecutore deve produrre tutta la documentazione tecnica delle attrezzature proposte per le quali, ove applicabile, dovranno risultare i consumi energetici, di acqua, prodotto chimico, nonché i dati relativi alle emissioni sonore e vibrazioni. Tutte le attrezzature aspiranti devono essere dotate di filtri Hepa.

4.2.3 – Criteri ambientali migliorativi

Saranno valutate tutte le soluzioni tecniche volte alla massima riduzione dell'impatto ambientale. Sono considerati elementi ambientali migliorativi a puro titolo esemplificativo:

- Trattamento, gestione e recupero degli imballaggi
- Metodologie/Sistemi di dosaggio dei prodotti chimici
- Sistema di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività e i processi di pulizia
- Riduzione delle emissioni di CO₂¹³ (Es.: Bilancio Carbonio)

4.2.3.1 TRATTAMENTO E GESTIONE DEGLI IMBALLAGGI

L'esecutore deve garantire il corretto smaltimento e riciclaggio di tutti gli imballi e contenitori dei prodotti utilizzati:

- imballi in plastica dei prodotti chimici
- imballi in cartone
- pallets
-

Saranno premiati sistemi che prevedano il corretto smaltimento degli imballaggi, il riciclaggio degli stessi e tutti quei sistemi che prevedono un minor impatto ambientale.

4.2.3.2 SISTEMI FINALIZZATI AL MINOR CONSUMO DI PRODOTTI

L'esecutore deve garantire il minor consumo di prodotti chimici in tutti le fasi di processo che ne comportino l'utilizzo nel rispetto delle specifiche schede tecniche.

Tale aspetto deve prevedere l'utilizzo di adeguati sistemi e/o dispositivi di dosaggio. Altrettanto dovranno essere rese disponibili procedure/istruzioni che garantiscano il loro corretto uso e funzionamento per tutta la durata dell'appalto.

Tutti i prodotti, che necessitano di diluizione, devono essere preparati all'inizio di ogni turno, utilizzando modalità che riducano al minimo la possibilità di errore da parte dell'operatore e, ove applicabile, tracciabili al fine del loro monitoraggio.

L'esecutore deve pertanto dichiarare a quali modalità si atterrà per garantire la riduzione del consumo di prodotti.

In caso di aggiudicazione la stazione appaltante effettuerà verifiche in corso di esecuzione contrattuale mediante audit di parte seconda sui luoghi di svolgimento del servizio o per presa visione della documentazione attestante il monitoraggio del consumo dei prodotti per l'igiene.

4.2.3.3 SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI CON L'ATTIVITA' ED I PROCESSI DI PULIZIA

L'esecutore deve fornire evidenza delle modalità di gestione dei rifiuti prodotti con l'attività ed i processi di pulizia, in particolare dovrà fornire un'accurata analisi della totalità dei rifiuti prodotti e delle modalità di gestione degli stessi.

4.2.3.4 RIDUZIONE EMISSIONI CO₂

L'esecutore dovrà dimostrare di monitorare le emissioni di CO₂ emesse per l'esecuzione dell'attività oggetto dell'appalto e di mettere in atto procedure volte alla loro riduzione.

¹³ Bilancio carbonio è un metodo di contabilizzazione delle emissioni di gas a effetto serra partendo da dati facilmente disponibili per giungere ad una buona valutazione delle emissioni dirette o indotte da un'attività o un territorio. Al momento non esistono linee guida per la corretta applicazione di questa metodologia al settore specifico.

ART. 5 – PROCEDURE DI INTERFACCIAMENTO AMMINISTRAZIONE / ESECUTORE

5.1 SISTEMA INFORMATIVO DI GESTIONE DELLA COMMESSA

La corretta impostazione di un costante flusso di informazioni, riguardante l'andamento delle varie attività di cui è composto il servizio oggetto dell'appalto, consentirà all'Amministrazione ed all'Esecutore un puntuale lavoro di progressivo perfezionamento dello stesso e quindi un migliore risultato.

L'Esecutore dovrà, a suo completo carico, predisporre i collegamenti telematici con le sedi indicate nel Capitolato Tecnico e dovrà dotarsi di tutte le attrezzature (hardware e software) necessarie per permettere l'esecuzione di tali collegamenti.

Il sistema informativo che l'Esecutore adotterà nell'ambito dell'appalto, dovrà essere idoneo a supportare le fasi di pianificazione, gestione e controllo del servizio.

In particolare saranno considerati essenziali i seguenti requisiti del software:

- la capacità di descrizione del patrimonio immobiliare;
- la capacità di gestione dei dati derivanti dall'attività del controllo sul servizio;
- la capacità di identificazione e gestione delle aree interessate da sospensione temporanea del servizio a seguito ad es. di chiusura per il periodo estivo o in quanto interessate da lavori di manutenzione edile;
- la capacità di gestire i piani di attività programmata e le richieste di intervento;
- la capacità di consentire il feedback delle informazioni;
- la possibilità di collegamento telematico costante ed in tempo reale con l'Amministrazione.

Resta inteso che l'inserimento e l'archiviazione di tutti i dati relativi ai servizi oggetto dell'appalto ed utili per l'Amministrazione al controllo del servizio, saranno a completo carico dell'Esecutore, come pure la fornitura di programmi informatici, il loro sviluppo, la loro installazione e manutenzione, ordinaria e straordinaria.

Analogamente nel caso l'Amministrazione utilizzi già una propria anagrafe gestionale sono a carico dell'Esecutore le attività per l'interfacciamento con tale anagrafe.

5.2 PROCESSI DI GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

Per il costante e necessario scambio di informazioni relative all'andamento ed alla gestione dei servizi si rende necessario l'approntamento di un flusso comunicativo predefinito che dovrà integrarsi al sistema informativo di gestione della commessa. A tal fine l'esecutore dovrà predisporre una procedura di comunicazione informatizzata che consenta all'Amministrazione di interfacciarsi in tempi brevi ai propri delegati sia tramite procedure informatizzate che standard (telefono, fax, ecc.).

5.3 CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ED INFORMATICO, IN RELAZIONE AI SERVIZI FORNITI

5.3.1 Indicazioni generali

Il Sistema informativo dovrà, in qualunque momento, consentire all'Amministrazione la conoscenza delle attività svolte e da eseguire, secondo le seguenti interrogazioni minime:

- immobile;
- ambienti;
- tipologie di servizi eseguiti;
- autocontrolli e controlli eseguiti;
- risultato conseguito.

Tale conoscenza dovrà essere disponibile su supporto informatico e/o cartaceo, secondo le modalità descritte, e selezionata per una serie ulteriore di parametri conoscitivi studiati e proposti nel progetto tecnico.

Il sistema informativo dovrà essere un portale web based. Il portale dovrà permettere l'autenticazione dell'operatore attraverso un codice ed una password segreta e personale. Dovrà inoltre prevedere l'impostazione di ruoli che determinano le competenze e la visibilità dei dati e dei documenti.

Gli utenti designati dall'Amministrazione potranno avere accesso e visibilità ai dati. Dovranno inoltre poter inviare segnalazioni e richieste d'intervento e monitorarne lo stato. Il portale dovrà inoltre gestire schermate di accesso personalizzate per utente o per funzioni aziendali al fine di permettere un accesso immediato alle informazioni necessarie per controllare e gestire l'operatività quotidiana dell'Esecutore.

Il portale dovrà gestire le seguenti sezioni:

- a) Sezione Contatti
- b) Sezione documentale
- c) Sezione attività e strumenti
- d) Sezione gestione richieste

5.3.2 Sezione contatti

Questa sezione dovrà consentire all'Amministrazione di poter ottenere l'elenco di tutti i responsabili dell'Esecutore addetti al processo di gestione sotto forma di rubrica contenente come minimo:

Nome e cognome

Mansione e responsabilità dirette

Recapiti (telefono/e.mail/ecc.)

Nella medesima sezione dovranno anche essere elencati, con le stesse modalità, tutti i Referenti individuati dall'Amministrazione, responsabili della gestione del contratto.

5.3.3 Sezione documentale

Questa sezione dovrà permettere di navigare su tutti i documenti di gestione del contratto. La sezione documentale dovrà essere organizzata in sotto sezioni al fine di permettere una fruibilità intuitiva alle informazioni. Ogni classificazione ed ogni documento dovrà essere corredato anche da una descrizione testuale che permetta una più specifica identificazione. Per i documenti che prevedano una possibilità di modifica sia da parte dell'Esecutore che dall'Amministrazione dovrà essere possibile gestire il check in e il check out del documento e la storicizzazione. Il gestore documentale dovrà permettere la gestione di qualsiasi tipologia di documento (Ms office, Pdf, ...). In funzione dei diritti attribuiti ai ruoli, ogni utente potrà vedere i documenti di cui ha i diritti.

5.3.4 Sezione attività e strumenti

Sul portale dovrà essere gestita una anagrafica delle attività classificate per frequenza. Dovrà essere visibile e stampabile la programmazione delle attività e visualizzabile la tipologia di ciascuna attività programmata.

La piattaforma informatica dovrà integrare tutte le procedure gestionali relative alle diverse attività del contratto come, a titolo indicativo e non esaustivo:

Anagrafica immobiliare

Attività di controllo

Attività di formazione

.....

5.3.5 Sezione gestione richieste, segnalazioni e comunicazioni

L'Esecutore dovrà predisporre una sezione per la gestione richieste, o eventuali segnalazioni e comunicazioni. Il portale dovrà essere dotato di un motore di workflow con il quale automatizzare il processo di gestione e tracciatura delle richieste, delle segnalazioni, delle comunicazioni e delle relative risposte. Dovrà essere possibile avvertire un utente, o un gruppo di utenti (es. richiedente) dell'avvenuta esecuzione di una particolare azione; ad esempio informare dell'avvenuto sopralluogo o di quando l'Esecutore prende visione della chiamata. Dovrà inoltre essere possibile inserire dei messaggi di sollecito quando una richiesta rimane inevasa per più di un certo numero di ore. Dal portale dovrà essere possibile vedere un report con i tempi medi di chiusura per tipologia di richiesta e il numero di richieste chiuse in un periodo selezionato. Per ogni richiesta si dovrà anche prevedere la possibilità di allegare dei documenti.

5.3.6 Forme di comunicazione verso i cittadini ed utenti

La riduzione delle frequenze d'intervento e la rimodulazione degli interventi in atto in molte strutture sanitarie comporta la necessità di fornire adeguata informazione ai cittadini / utenti dei servizi in modo di mantenere il più possibile allineate le aspettative verso i servizi con i reali contenuti previsti per i servizi stessi.

Si suggerisce quindi di predisporre adeguate comunicazioni:

- Nel portale di appalto / commessa prevedendo un'apposita sezione informativa verso i cittadini sui contenuti del servizio;
- Nelle procedure di accoglienza in occasione dei ricoveri nelle strutture;
- Nella grafica informativa nelle UU.OO. di degenza e nei servizi sanitari
- Per promuovere collaborazione diretta al mantenimento degli standard previsti (corretto utilizzo servizi igienici, rispetto raccolta differenziata,...), e alla segnalazione di esigenze puntuali, situazioni che richiedono interventi mirati.

Si ritiene necessario evidenziare le iniziative realizzate per garantire una differenziazione degli interventi, mirata ai migliori standard nelle zone sanitarie ad Alto rischio e nei comparti operatori.

5.3.7 Tempistica di attivazione

Entro (2-<n<-3) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi, l'Esecutore si impegna a garantire la piena funzionalità del sistema informativo offerto.

L'Esecutore dovrà tenere un corso di addestramento all'uso del sistema informativo, corso che dovrà essere rivolto anche al personale dell'Amministrazione, finalizzato all'acquisizione delle modalità di funzionamento ed alla esplicazione delle informazioni da esso ottenibili. Tale corso è compreso e compensato nel corrispettivo d'appalto.

5.4 COSTITUZIONE E GESTIONE DELL'ANAGRAFICA TECNICA (SERVIZIO A RICHIESTA)

5.4.1 Indicazioni generali

L'Esecutore dovrà procedere, entro (2-<n<- 3) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi, alla restituzione informatizzata del censimento e dell'anagrafica tecnica degli immobili dell'Amministrazione oggetto del servizio.

Gli obiettivi principali da perseguire attraverso l'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica risiedono essenzialmente in una razionale collocazione dei dati all'interno di un sistema informativo offerto dall'Esecutore che permetta un veloce accesso e controllo delle informazioni relative alle diverse aree e categorie di locali entro cui viene richiesto di svolgere i servizi oggetto d'appalto.

Il servizio consisterà principalmente nell'esecuzione delle attività di:

- acquisizione dall'amministrazione dei dati e elaborati planimetrici in formato *.dwg;

- verifica con stato di fatto ed eventuale suo aggiornamento;
- restituzione grafica e informatica dei dati grafici ed alfanumerici;
- aggiornamento continuo e gestione dei dati anagrafici.

L'Esecutore procederà innanzitutto con la verifica della corrispondenza fra il materiale grafico ricevuto dall'Amministrazione e lo stato dei luoghi, verificando a campione la corrispondenza del lay out e successivamente delle misure.

Nel caso in cui fossero rilevate variazioni rispetto al materiale grafico fornito l'Esecutore provvederà ad eseguire le attività di rilievo e censimento architettonico come di seguito descritto.

Il materiale grafico e alfanumerico ricevuto dall'Amministrazione dovrà essere inserito all'interno del sistema informativo offerto dall'esecutore per gli usi legati esclusivamente all'appalto di cui trattasi.

Tutti gli oneri relativi all'attività di costituzione e gestione dell'anagrafica tecnica devono intendersi compresi nell'offerta complessiva formulata in sede di gara. Restano escluse le attività di rilievo e censimento architettonico e restituzione grafica e informatica dei dati grafici ed alfanumerici delle superfici per le quali l'Amministrazione non avrà fornito planimetrie in formato *.dwg all'Esecutore.¹⁴

L'Amministrazione si riserva di chiedere modifiche e/o integrazioni per rendere compatibile l'informatizzazione proposta con le proprie esigenze e con la strumentazione attualmente in uso.

5.4.2 Rilievi ed elaborati grafici

Qualora l'Amministrazione fornisca elaborati in formato grafico vettoriale *.dwg dello stato di fatto, con polilinee propedeutiche alla definizione delle informazioni dimensionali (superfici) richieste, l'esecutore procederà alla verifica ed aggiornamento degli elaborati in materia di destinazioni d'uso e dimensioni..

Le informazioni minime oggetto di verifica e restituzione grafica sono:

- superfici calpestabili dei singoli locali;
- caratteristiche fisiche delle componenti edilizie riferite alla pavimentazione con classificazione dell'area di rischio;
- articolazione delle superfici per destinazione d'uso;
- possibilità di inserimento di dati di chiusura/apertura temporanea.

Le specifiche dei disegni ed i loro formati saranno concordati tra Esecutore e Amministrazione all'atto della presentazione di un prototipo dell'anagrafe tecnica entro 3 (tre) mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna dei servizi.

5.4.3 Informatizzazione dei dati grafici e alfanumerici

Il sistema informativo proposto dovrà poter gestire:

- planimetrie dell'edificio;
- planimetrie di tutti i piani dell'edificio.

Per ogni vano dovranno essere indicati:

- Codice univoco;
- Descrizione del vano;
- Superficie calpestabile;
- Destinazione d'uso;
- Area di rischio.

5.4.4 Aggiornamento dell'anagrafica tecnica

L'Esecutore avrà l'onere di aggiornare, per tutta la durata dell'appalto, tutte le informazio-

¹⁴ Da considerarsi come eventuale servizio accessorio dettagliato e valorizzato a parte

ni raccolte nella fase di costituzione dell'anagrafica tecnica, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo offerto.

L'insieme dei dati dovrà essere gestito in modo dinamico con un costante aggiornamento del database, in relazione alle variazioni strutturali o di destinazione d'uso o anche semplicemente di utilizzo dei vani.

L'immissione dei dati dovrà essere effettuata entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione dell'intervento stesso.

Sono a carico dell'Esecutore i sistemi di sicurezza atti ad impedire accessi non consentiti al data base e la salvaguardia della consistenza dei dati nonché la predisposizione di sistemi di back-up automatizzati.

5.4.5 Rilascio dell'anagrafica tecnica e dei dati gestionali al termine del servizio

Al termine del periodo di affidamento, l'esecutore deve rendere disponibili in formato elettronico secondo i normali std di mercato (dwg, excell, word, pdf...) i dati anagrafici e gestionali oggetto di servizio aggiornati alla data.

ART. 6 - CONTENUTI DEL SERVIZIO

6.1 SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA

Obiettivo dell'affidamento è l'integrazione di due distinti servizi¹⁵, il servizio di sanificazione ambientale ed il servizio di raccolta e trasporto interno dei rifiuti attraverso l'affidamento ad un unico Esecutore al fine di ottenere anche una opportuna integrazione informativa tra Amministrazione ed Esecutore.

La gestione integrata dei servizi dovrà garantire:

- l' aumento del grado di soddisfazione del cliente/utente;
- il miglioramento della qualità nella relazione tra gli operatori che concorrono alla erogazione del servizio ed il cliente/utente;
- il miglioramento della performance in termini di efficacia e di efficienza;
- un costante flusso di informazioni riguardante l'andamento delle varie attività di servizio;
- un più rapido controllo e valutazione da parte della Amministrazione del livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi dall'Esecutore.

Sono comprese nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti prestazioni essenziali:

1. gestione di una Centrale Operativa per la ricezione delle richieste di intervento;
2. progettazione e gestione di un Sistema Informativo in relazione ai servizi forniti;
3. l' erogazione del servizio di pulizia e igiene ambientale;
4. l'erogazione del servizio di raccolta interno dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione sino al punto di Accumulo.

6.2 SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Il servizio di sanificazione ambientale deve essere progettato in modo tale da assicurare standard qualitativi adeguati al raggiungimento delle condizioni di comfort e di igiene ambientale necessarie a garantire una piacevole permanenza degli ospiti ed agevolare lo svolgimento delle diverse attività e quindi, in ultima analisi a migliorare l'immagine dell'Amministrazione. Il servizio prevede, oltre all'implementazione di un adeguato programma di sanificazione giornaliero e periodico anche l'erogazione di ulteriori prestazioni a chiamata sia programmabili che non programmabili dovuti a cause imprevedibili. All'interno del servizio dovranno essere fornite le attività di pulizia e di disinfezione giornaliere e periodiche, nonché le prestazioni di sanificazione ritenute urgenti e indifferibili.

La progettazione del servizio dovrà essere effettuata illustrando:

- Il piano produttivo sviluppato sulla base dei vincoli e dei livelli qualitativi minimi richiesti:
 - modalità di effettuazione delle prestazioni;
 - mezzi impiegati.
- Il piano organizzativo del servizio.
- Il piano del personale: gestione e formazione del personale.
- Il piano per la sicurezza.
- Il piano di verifica e controllo del servizio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, prima dell'implementazione del servizio, di apportare modifiche alle frequenze ed alle fasce orarie degli interventi proposte per esigenze legate al regolare svolgimento delle attività svolte all'interno della struttura.

¹⁵ Il numero dei servizi da indicare dipende dall'eventuale integrazione con altri servizi accessori facoltativi

Esclusioni dal servizio (a titolo di esempio da personalizzare):

la sanificazione e pulizia dei seguenti elementi:

piani di lavoro ingombri;

apparecchiature elettromedicali, diagnostiche e postazioni computer;

locali specifici quali vani tecnologici, locali di servizio gestiti da terzi, etc.

6.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO INTERNO DEI RIFIUTI

Il servizio comprende:

- la fornitura e manutenzione, straordinaria e ordinaria, di apposite attrezzature necessarie nei punti di accumulo/produzione (reparti, ambulatori etc).
- la raccolta dei rifiuti sanitari pericolosi e non pericolosi prodotti dall'Amministrazione, il trasporto ed il loro conferimento dai punti accumulo/produzione all'Isola ecologica punto di deposito temporaneo;
- la raccolta differenziata dei rifiuti riciclabili quali: vetro, carta, cartone, plastica, legno, apparecchiature e attrezzature post consumo, imballaggi e il conferimento dei rifiuti assimilati agli urbani, dal loro punto di accumulo/produzione all'isola ecologica punto di deposito temporaneo.

Le operazioni di raccolta dovranno essere eseguite prelevando gli appositi contenitori/ imballaggi posizionati nei punti di accumulo/produzione.

I punti di accumulo/produzione e di deposito temporaneo sono segnalati su apposita planimetria allegata alla documentazione di gara.

L'Esecutore dovrà svolgere il servizio con mezzi propri e provvedere alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria.

Esclusioni dal servizio (a titolo di esempio da personalizzare):

- Lo smaltimento finale per termodistruzione dei seguenti rifiuti:
- sanitari pericolosi a rischio infettivo;
- sanitari pericolosi a rischio infettivo taglienti e/o pungenti;
- farmaci scaduti;
- sanitari non pericolosi in forma solida;
- documentazione sanitaria da alienare;
- citotossici e citostatici.

La progettazione del servizio dovrà essere effettuata illustrando:

- Il piano produttivo sviluppato sulla base dei vincoli e dei livelli qualitativi minimi richiesti;
- modalità di effettuazione delle prestazioni;
- mezzi impiegati;
- Il piano organizzativo del servizio;
- Il piano del personale: gestione e formazione del personale;
- Il piano per la sicurezza;
- Il piano di verifica e controllo del servizio;
- Il lay-out dei ritiri, delle consegne e dei trasporti.

I dati e le informazioni necessarie per la progettazione del servizio sono riportati nel Documento "Criteri guida per la progettazione del servizio di raccolta e trasporto rifiuti" del presente documento.

6.4 SERVIZIO OPZIONALI

6.4.1 Indicazioni generali

Per ogni servizio opzionale inserito nel Capitolato devono essere indicati:

Le prestazioni previste, gli elementi per quantificare le prestazioni, gli standard di servizio, eventuali protocolli o indicazioni operative da rispettare, eventuali esclusioni, ecc. da personalizzare.

ART.7 - FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

7.1 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

L'Esecutore dovrà effettuare a proprio carico, corsi di formazione e successivamente di aggiornamento obbligatori per tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio, riguardanti le attività relative al servizio oggetto dell'appalto.

La formazione deve essere di tipo continuo e quindi realizzata sia nel primo anno che sviluppata con successivi aggiornamenti almeno annuali.

Detti corsi dovranno essere articolati in funzione dei diversi ruoli professionali previsti nell'organizzazione dell'appalto.

Per i seguenti ruoli professionali vengono indicati nell'allegato 6 gli standard minimi relativi alle competenze necessarie (e relative abilità, capacità o conoscenze) e i relativi standard formativi.

7.2 RUOLI PROFESSIONALI PER I QUALI SONO PREVISTI STD FORMATIVI MINIMI

1. Operatore addetto sanificazione Ospedaliera (obbligatorio per tutti gli addetti).
2. Operatore addetto sanificazione Ospedaliera aree ad alto rischio (obbligatorio per tutti gli addetti alle aree "critiche").
3. Responsabile di Commessa / Capo Cantiere (Obbligatorio per il Responsabile e il vice-responsabile di Commessa / Cantiere.
4. Responsabile di turno / squadra (Obbligatorio per i responsabili di turno / squadra).

.....¹⁶

7.3 PIANIFICAZIONE E GESTIONE FORMAZIONE

La pianificazione dei corsi di formazione previsti per l'appalto deve essere indicata in progetto tecnico, la programmazione esecutiva aggiornata sistematicamente.

La pianificazione delle attività deve prevedere le attività di formazione, informazione e di addestramento in affiancamento con operatori esperti.

I moduli formativi devono prevedere specifiche verifiche di efficacia (test / esami finali) e di gradimento del corso (questionari), nonché le "attività di recupero" per il personale che non ha superato i test di efficacia.

I programmi di formazione proposti dall'Esecutore nel progetto tecnico, prima di essere effettuati, dovranno essere sottoposti, per l'approvazione, all'Amministrazione la quale potrà richiederne la modifica o l'integrazione.

In tale occasione l'Esecutore, oltre ai programmi, dovrà indicare il calendario delle lezioni, il nome e cognome dei partecipanti, gli orari ed il luogo in cui si svolgeranno le lezioni, nonché i docenti previsti e il loro curriculum professionale mirato alla specifica competenza formativa.

L'Amministrazione potrà verificare in qualsiasi momento, tramite proprio personale, all'uopo incaricato, l'effettuazione e la conformità delle lezioni al programma di formazione o di aggiornamento presentato dall'Esecutore ed approvato dall'Amministrazione.

L'Esecutore dovrà mantenere costantemente aggiornato nel sistema informativo di gestione dell'appalto lo stato di avanzamento del programma formativo del proprio personale e la documentazione attestante la formazione richiesta dall'Amministrazione, controfirmata dai singoli operatori.

La programmazione formativa prevista va mantenuta aggiornata in caso di: nuove assunzioni, trasferimento e/o cambiamento di mansioni degli operatori.

Il piano di formazione continua, va aggiornato ed eventualmente integrato anche quanti-

¹⁶ Personalizzare anche in relazione agli eventuali servizi accessori inseriti

tativamente in caso di: utilizzo di nuove attrezzature (compreso strumenti informatici,..), applicazione di nuove procedure, introduzione di nuovi prodotti, presidi, equipaggiamenti (es: disinfettanti, D.P.I.,); modifica dei protocolli durante la gestione del servizio; cambiamenti legislativi; intervenute variazioni nella valutazione dei rischi per la sicurezza.

ART. 8 - SPECIFICHE PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO – SISTEMA SANZIONATORIO

8.1 – CRITERI GENERALI

Il sistema di controllo relativo al servizio deve comprendere come elementi essenziali i seguenti aspetti:

1. requisiti di sistema, di valenza specifica, che definiscono il sistema di qualità minimo per garantire la capacità del fornitore di soddisfare gli obblighi contrattuali con continuità e in modo migliorativo nel tempo;
2. requisiti di processo, di valenza generale, finalizzati a garantire il governo dell'erogazione del servizio;
3. standard di risultato, specifici per elemento, finalizzati a garantire la qualità del servizio reso;
4. indagini di customer rivolte ai Clienti interni dell'Amministrazione.

Tali aspetti devono essere considerati secondo criteri coerenti nelle diverse tipologie di controllo:

5. controlli di 1^a parte o autocontrollo eseguiti dal fornitore;
6. controlli di 2^a parte eseguiti dall'Amministrazione (controlli congiunti e/o in contraddittorio);
7. eventuali controlli di 3^a parte eseguiti da soggetti indipendenti opportunamente qualificati di comprovata esperienza e competenza in materia di controlli qualità dei servizi di pulizia e sanificazione in strutture sanitarie.

La finalità di tale approccio è quella di stimolare lo sviluppo di un sistema di controllo integrato cliente-fornitore eventualmente esteso anche ai controlli di parte terza, in ottica di efficienza, ovvero ottimizzazione e razionalizzazione dei controlli, ed efficacia, intesa come la capacità di soddisfare le attese dell'utente finale del servizio, ovvero il paziente. I controlli, come sopra descritto, devono essere gestiti nel rispetto degli obblighi in capo all'Amministrazione in virtù del regolamento attuativo del codice dei contratti.

Pertanto, deve essere prevista una apposita sezione nel sistema informativo di commessa per la archiviazione e la gestione di tutta la documentazione attestante la corretta esecuzione del servizio corredata da appositi report, indicatori e analisi dei risultati.

Ogni difformità riscontrata deve essere tracciata e gestita a sistema come "non conformità", documentandone la gestione in termini di eventuali azioni correttive intraprese condivise con l'Amministrazione e successiva verifica di efficace risoluzione.

Deve essere garantita la generazione degli specifici indici di prestazione e di indicatori generali relativi a ciascun servizio e all'insieme dei servizi integrati; detti indicatori multifattoriali devono prevedere un peso specifico per ciascuno dei criteri sopra indicati¹⁷.

Devono inoltre essere definiti:

8. eventuali limitazioni rispetto ai servizi previsti;
9. la suddivisione delle zone soggette ai diversi servizi in categorie omogenee di aree;

¹⁷ Lo standard di accreditamento volontario ANMDO-CERMET i cui elementi oggetto di valutazione sono riportati in allegato2 fornisce un esempio di attuazione di questi principi, sviluppato in base ad ampia sperimentazione applicativa -

10. i criteri di campionamento per l'individuazione dei lotti di controllo;
11. le periodicità dei cicli di controllo;
12. i criteri di rilevazione e valutazione del risultato in termini di accettabilità e di rifiuto.

8.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il sistema di controllo del servizio di pulizia e sanificazione è applicabile all'insieme delle UU.OO., dei reparti e servizi della struttura sanitaria soggetti ad appalto, ad eccezione delle restrizioni elencate al seguente punto "limiti delle prestazioni".

8.3 VERIFICHE DI SISTEMA, PROCESSO, RISULTATO, CUSTOMER

Nelle verifiche indicate devono essere ricompresi gli elementi di seguito specificati. Tali elementi saranno integrati nell'esecuzione del contratto con le proposte contenute nel progetto tecnico.

8.3.1-Verifiche di sistema

I requisiti di sistema attengono ad aspetti di base relativamente alla formazione del personale, al controllo del servizio di pulizia (controlli qualità, controllo di processo, verifiche ispettive interne) e gestione dei rapporti con il committente (soddisfazione del cliente, gestione reclami).

In allegato 2 si fornisce la check list con esplicitazione sotto forma di domanda di tali requisiti verificabili presso l'Impresa e, in termini di ricaduta, presso l'appalto¹⁸.

8.3.2 – Verifiche di processo e di risultato

I requisiti di processo fanno riferimento alla necessità di definire, da parte dell'impresa, criteri a garanzia della qualità del servizio erogato, in termini di predisposizione di protocolli e metodologie di pulizie e relative dotazioni strumentali e di prodotti.

Tali requisiti, oltre a quanto specificato in merito ai criteri di erogazione del servizio nella documentazione di gara, sono verificabili presso l'appalto.

In particolare, le verifiche di processo condotte presso l'appalto in fase di erogazione del servizio di pulizia e sanificazione, hanno le seguenti finalità:

1. verificare il rispetto delle procedure previste per l'esecuzione del servizio;
2. verificare l'appropriatezza delle dotazioni in consegna al personale, rispetto a quanto stabilito nei piani di qualità;
3. verificare la qualità delle prestazioni erogate in termini di sporco / pulito.

Per il controllo di risultato, devono essere utilizzate schede di registrazione su supporto informatico o cartaceo. Esse devono riportare, per tipologia di locale, i singoli elementi da sottoporre a controllo in conformità agli obblighi contrattuali.

Tutte le indicazioni e le regole da adottare per l'esecuzione dei controlli devono essere descritte, da parte dell'esecutore aggiudicatario, in un apposito documento "Manuale di Controllo" che, opportunamente siglato dalle parti, andrà a costituire la reciproca obbligazione tra ente committente e l'esecutore del servizio.

In esso devono essere indicati i seguenti aspetti:

- Piano di campionamento dei controlli suddivisi per aree di rischio.
- Modalità-procedure di esecuzione dei controlli.
- Adozione di idonei strumenti per l'oggettivazione dei risultati risultati¹⁹.

¹⁸ I requisiti proposti sono mutuati dalla normativa ISO 9001:2008 ed interpretati ai fini della loro specifica applicazione nei servizi di pulizia e sanificazione nelle strutture sanitarie. I requisiti proposti sono contenuti nello Standard ANMDO-CERMET

¹⁹ Si suggerisce l'utilizzo del BIOLUMINOMETRO per la rilevazione strumentale e le piastre di

- Limiti critici di accettazione per singola area di rischio.

Il controllo di risultato consente di fatto di verificare l'efficacia del processo di pulizia nella sua interezza e in coerenza con il primo comma art. 3.6. A tal proposito il controllo "sporco/pulito" deve possibilmente avvenire a ridosso dell'erogazione del servizio di pulizia; per quanto riguarda il controllo di risultato microbiologico di cui al successivo punto 8.9, si dovrà predisporre specifica procedura al fine di misurare il livello di igiene nell'arco delle 24 ore; l'analisi delle cause circa gli esiti riscontrati, possono fornire indicazioni circa la validità del processo in termini di: formazione del personale, efficacia e corretta attuazione dei protocolli di pulizia, adeguatezza prodotti e attrezzature impiegate per la pulizia. In sintesi, il controllo non è finalizzato meramente a rilevare riscontri in intermini di "sporco/pulito" bensì a verificare l'efficacia del sistema di pulizia proposto dall'impresa.

Le non conformità di risultato dovranno essere analizzate in termini di cause da ricondurre ai requisiti di processo rispetto alle quali dovranno essere definite opportune azioni correttive che dovranno avere benefici ed effetti sulla qualità del servizio di pulizia complessivamente inteso e non essere meramente finalizzate al ripristino delle non conformità riscontrate.

Nelle verifiche di processo e di risultato di parte 2[^], le modalità di campionamento potranno riferirsi ai lotti di controllo o a singole zone di controllo. La verifica delle eventuali non conformità risultanti dovrà avvenire con la logica dei lotti, verificandone il relativo indice di rifiuto²⁰ o come risultanza avversa alla qualità relativa alla singola zona di controllo. In entrambe le soluzioni adottate la numerosità campionaria di riferimento dovrà essere quella prevista dalla norma UNI ISO 2859-1:2007 "Procedimento di campionamento nell'ispezione per attributi-Parte 1" e in recepimento della norma UNI EN 13549:2003 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità nei servizi di pulizia".

8.3.3 – VERIFICHE DI CUSTOMER E GESTIONE DEI RECLAMI

L'impresa deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente²¹ su quanto l'impresa stessa abbia soddisfatto i requisiti da esso definiti, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. I metodi per la raccolta di tali informazioni devono essere condivisi con l'Amministrazione²².

I metodi per ottenere ed utilizzare tali informazioni sono rappresentati da:

- raccolta e valutazione di segnalazioni/reclami/disservizi da parte dei rappresentanti di ogni singola area all'ufficio di Igiene Ospedaliera responsabile dei contatti tra Azienda (Committente) ed Assuntore del Servizio di pulizia;
- diffusione e raccolta questionari a risposta chiusa che permettano di esprimere un

coltura Rodac per il controllo microbiologico

20 Questo indice viene calcolato in caso di rifiuto del lotto ed è relativo alle categorie di aree rifiutate. Esso riflette lo scarto tra la qualità erogata e la qualità attesa. Rif.: LINEE GUIDA PER I SISTEMI DI ESECUZIONE E CONTROLLO DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE PER AO E ASL

21 Per Cliente si intendono i Clienti interni alla Amministrazione. Es: Caposala, responsabili Servizi...

22 Con questo tipo di analisi viene valutato e confrontato il livello di qualità atteso ed il livello di qualità percepito. La qualità attesa riguarda le aspettative del cliente rispetto alla qualità del servizio erogato dall'assuntore ed è strettamente legata alla credibilità dell'azienda di servizi o associazioni temporanee di impresa.

Per qualità percepita si intende la percezione che il cliente ha della rispondenza dell'offerta del servizio alle proprie esigenze.

- giudizio circa il livello di soddisfazione perseguito rispetto al servizio erogato;
- svolgimento di interviste strutturate dei rappresentanti di ogni singola area e/o dipendenti per indagare su aspetti e/o eventi particolari relativi all'attività di pulizia e sanificazione ambientale svolta dai dipendenti dell'Azienda committente.

Nelle interviste va chiesto:

- se gli ambienti da pulire sono ritenuti puliti;
- un giudizio riguardante la capacità dell'impresa di prestare opera in maniera affidabile e precisa;
- se è attiva una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori;
- se il personale adibito alle pulizie trasmette sicurezza nello svolgere il proprio lavoro;
- se il personale recepisce eventuali richieste/suggerimenti dagli operatori;
- Altro da personalizzare.

Il personale incaricato della valutazione della soddisfazione del cliente deve essere adeguatamente formato.

L'impresa deve inoltre definire responsabilità e criteri per la gestione di eventuali reclami da parte della Struttura Sanitaria.

In particolare, deve essere previsto che:

- le informazioni relative ai reclami siano sottoposte al riesame della Direzione;
- siano stabilite modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito ai suoi reclami;
- le informazioni relative ai reclami siano riesaminate al fine di valutare l'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi del reclamo.

Devono inoltre essere gestiti i reclami che si riferiscono a pericoli o rischi generati dal prodotto/servizio erogato.

8.4 DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI DI SERVIZIO

L'indicatore globale di ciascun servizio e l'indicatore generale dell'appalto di servizi integrati sono calcolati secondo la seguente formula:

IGP (indicatore generale pulizie e sanificazioni)

Il peso pari a 100 dell'IGP è costituito da

Verifiche di sistema

peso compreso tra il 20% e il 25% del totale

Verifiche di processo e di risultato

peso compreso tra il 35% e il 40% del totale

Verifiche di Customer e Gestione dei reclami

peso compreso tra il 35% e il 40% del totale

IGR (indicatore generale raccolta rifiuti)

da personalizzare

IG (indicatore per ciascuno dei servizi accessori)

Da personalizzare

IGQ (indicatore generale qualità appalto servizi integrati)

Media ponderale degli IG..... dei singoli servizi; per il suo calcolo viene attribuito a ciascun servizio il seguente peso nella formula:

Servizio di pulizia e sanificazione pari al %

Servizio di raccolta rifiuti	%
Servizio accessorio	%

8.5 OBIETTIVI DEGLI INDICATORI

Per ciascuno degli indicatori definiti gli obiettivi da raggiungere al termine dei primi 3 mesi di avvio dell'appalto sono:

Verifiche di sistema	88% < n° < 92%
Verifiche di processo e di risultato	85% < n° < 90%
Verifiche di Customer e Gestione dei reclami	85% < n° < 90%

8.6 CALCOLO DELL'IG DEI SINGOLO SERVIZI E DELL'APPALTO DI SERVIZI INTEGRATI

Calcolo IGPa (atteso) = (Peso*Obiettivo Verifiche di sistema+ Peso*obiettivo verifiche di processo e risultato+ Peso*obiettivo verifiche di customer e gestione reclami)/100

Calcolo IGPr (rilevato) = (Peso*rilievi Verifiche di sistema+ Peso*rilievi verifiche di processo e risultato+ Peso*rilievi verifiche di customer e gestione reclami)/100

Si calcolano secondo la stessa procedura i valori di IGRr e gli IG...r degli eventuali servizi accessori.

Si procede poi al calcolo dell'IGQr dell'appalto applicando nel calcolo della media ponderale il peso attribuito a ciascun servizio.

8.7 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E PIANI DI MIGLIORAMENTO

Con cadenza periodica 1< n <2 mesi l'Amministrazione e il fornitore in apposita riunione periodica valutano²³:

1. l'andamento dei diversi Indici di servizio e dell' IGQr;
2. qualora previste, le attestazioni di regolare esecuzione del servizio;
3. la chiusura e il corretto trattamento dei reclami e delle segnalazioni di n.c. ;
4. l'efficacia delle azioni correttive;
5. i dati di customer dei Clienti interni dell'Amministrazione e l'analisi dei reclami;
6. I report dei controlli.

Qualora i risultati relativi ai diversi Indici di servizio non raggiungano i valori previsti, vengono definiti gli specifici obiettivi di miglioramento in termini quantitativi e temporali e ne viene riscontrato il raggiungimento.

8.8 PENALITA'

Qualora nel corso della successiva verifica periodica dall'esame dei dati relativi all'indice di servizio emerga:

²³ In caso di controlli di parte terza, lo standard ANMDO-CERMET prevede la formalizzazione dei risultati degli audit condotti a cadenza trimestrale in un report ove le non conformità rilevate sono rappresentate, attraverso l'ausilio di istogrammi, per:

- aree di rischio infettivo
- tipologia di locale
- tipologia di elementi

La restituzione dei risultati avviene in specifica riunione svolta a conclusione degli audit in presenza del fornitore, dell' Amministrazione e di un igienista associato ANMDO per la condivisione delle azioni da intraprendere per la soluzione delle eventuali criticità riscontrate in ottica di miglioramento continuo del servizio

1. non raggiungimento degli indici di servizio previsti;
2. non rispetto dei piani di miglioramento definiti;
3.

verranno applicate penalità secondo criteri di proporzionalità circa lo scostamento tra l'indicatore atteso e quello rilevato, calcolato sul canone contrattuale e relativo allo specifico servizio per il periodo esaminato.

Esso si calcola mediante la seguente formula:

[....]

Qualora al termine di un periodo successivo di controllo, l'indice di servizio rimanga inferiore agli obiettivi previsti, l'Amministrazione si riserva di applicare le seguenti ulteriori penali da un minimo di 100 Euro ad un massimo di 1000 Euro al verificarsi di altre inadempienze di cui ai punti sottostanti

Mancato servizio all'interno di un locale o area

Mancato rispetto delle norme igieniche e delle procedure previste in capitolato e/o descritte in progetto

[...]

Nei primi 4 mesi di avvio dell'appalto non saranno comunque applicate penali in quanto considerato periodo di taratura e verifica delle attività.

8.9 INDICATORI, VALUTAZIONE DEI SERVIZI E ADEGUAMENTO DEGLI STRUMENTI DI CONTROLLO

Gli indicatori di controllo definiti nei paragrafi precedenti devono essere integrati con quelli di tipo microbiologico; lo stesso vale anche per le strutture che eseguono controlli secondo lo standard ANMDO CERMET.

Va rilevato per le strutture che eseguono controlli secondo lo standard ANMDO CERMET, non vi sono variazioni da attuare nell'impostazione dei controlli.

Va rilevato per le strutture che eseguono controlli ai sensi della norma UNI EN 13549:2003, che nei casi in cui vengano definite rimodulazioni del servizio che comportano riduzioni della frequenza delle attività giornaliere o periodiche, potrebbero determinarsi condizioni che

- Rendono necessaria la ritaratura dei valori di soglia nelle diverse schede in funzione delle nuove modalità / frequenze di intervento
- Aumentano i casi nei quali la valutazione di un elemento specifico diventa nei fatti "non valutabile", aumentando le possibilità o condizioni di re inquinamento o similari, con il conseguente spostamento dell'equilibrio statistico nella valutazione delle schede.

Si suggerisce quindi in entrambi i casi di procedere con una nuova fase di taratura del sistema che punti a definire valori concordati tra le parti.

ART. 9 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO DI PULIZIA

9.1 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

L'Esecutore, nella progettazione e svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree. Le specifiche del servizio sono articolate in funzione alla seguente suddivisione delle aree interne alla struttura ospedaliera indicata al precedente punto 3.2.

9.1.1 Modalità di esecuzione del servizio

Le metodologie di lavoro devono garantire:

- La sanificazione dei locali, degli arredi e delle attrezzature in essi contenute, in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso, al fine di garantire l'igiene ambientale degli stessi con efficacia rilevabile e misurabile con tecniche e metodiche atte a individuare la carica microbica ambientale potenzialmente patogena per mantenerla compressa nel tempo.
- Il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed estetiche di tutte le superfici soggette al servizio di pulizia.
- L'applicazione delle presenti specifiche.
- L'adozione di sistemi e procedure atte ad impedire che l'erogazione stessa del servizio non divenga strumento di contaminazione delle superfici.
- L'adozione di adeguati sistemi di lavaggio dei materiali utilizzati per l'erogazione del servizio, la cui efficacia può essere comprovata anche mediante eventuali verifiche strumentali periodiche e/o da specifiche attestazioni.

9.1.2 Sanificazione giornaliera e plurigiornaliera

Aree Sanitarie, Extra Sanitarie, Aree Sanitarie ad Alto Rischio Infettivo e B.C.M., Aree di Servizio e Percorsi ad elevata intensità di traffico.

Sono comprese nelle operazioni di sanificazione giornaliera e plurigiornaliera le prestazioni così come indicate nelle Tavole del punto 3.7.

9.2 PRESCRIZIONI DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE

L'Esecutore nella progettazione e svolgimento del servizio, è tenuto a rispettare le prescrizioni di seguito riportate al fine di garantire un risultato di livello igienico adeguato alla diversa destinazione d'uso delle aree.

9.2.1 – Tutte le aree interne:

Sanitarie, extra sanitarie, aree di servizio, percorsi ad elevata intensità di traffico

L'Esecutore deve prevedere un sistema di pulizia che consenta l'utilizzo di soluzioni detergenti sempre pulite e la sostituzione ad ogni stanza dei panni utilizzati per la sanificazione giornaliera.

9.2.1.1 Macchine ed attrezzature

Tutte le macchine e le attrezzature impiegate per il servizio di pulizia ed igiene ambientale devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

Le macchine e le attrezzature devono essere nuove di fabbrica e dovranno essere mantenute sempre pulite, prive di macchie di sporco e colature di liquidi, prive di polvere e devono essere costantemente deterse, asciugate ed all'occorrenza disinfettate;

Tutto il materiale pluriuso deve essere allontanato, adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato prima di essere riutilizzato.

9.2.1.2 Prodotti chimici

Tutte i prodotti chimici impiegati per il servizio di pulizia ed igiene ambientale devono rispondere alle seguenti caratteristiche:

- Non sono ammesse miscele tra detersivi e disinfettanti e tra disinfettanti;
- I prodotti chimici, al fine di evitare contaminazioni, devono essere conservati nei contenitori originali e dovranno quindi essere diluiti al momento dell'utilizzo secondo le indicazioni del produttore;

Tutti i prodotti chimici devono essere stoccati in modo tale da essere riparati dalla polvere, in particolare i prodotti disinfettanti devono essere conservati al riparo dalla luce e con le confezioni perfettamente chiuse.

9.2.2 Aree sanitarie ad alto rischio infettivo e a bassa carica microbica

Le macchine e le attrezzature utilizzate per la pulizia dei locali devono essere dedicate esclusivamente all'area di appartenenza;

- Al termine dell'utilizzo le macchine e le attrezzature devono essere adeguatamente lavate, disinfettate, asciugate e depositate in ambienti asciutti e puliti.
- Nelle sole Aree di degenza a B.C.M. devono essere utilizzati panni monouso per le operazioni di pulizia ordinaria e continuativa.
- Il materiale pluriuso utilizzato nelle Aree ad Alto Rischio Infettivo deve essere identificabile ed al termine dell'utilizzo deve essere adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato separatamente da quello utilizzato nelle pulizie delle altre Aree.
- Nei locali di isolamento, devono essere adottati gli specifici protocolli di sanificazione e disinfezione continuativa terminale previsti dall'Amministrazione Sanitaria per i differenti tipi di isolamento riguardanti metodiche, comportamenti ed utilizzo di D.P.I. al fine di garantire la tutela e sicurezza dei pazienti e del personale addetto.

9.2.3 Aree operatorie

Le aree operatorie sono ambienti composti in cui sono previsti differenti livelli di asetticità.

Per questo motivo sono state suddivise in 3 zone come indicato al punto 3.7:

- In tutte le zone è possibile utilizzare materiale pluriuso prevedendo sistemi che impediscano la contaminazione tra le differenti zone.
- Il materiale pluriuso utilizzato deve essere adeguatamente lavato, disinfettato ed asciugato separatamente come per le Aree ad alto rischio infettivo.
- Le macchine e le attrezzature utilizzate nell'area devono essere dedicate.
- Al termine dell'utilizzo, le macchine e le attrezzature devono essere adeguatamente lavate, disinfettate, asciugate e riposte in ambienti puliti ed asciutti.

9.3 NORME PROCEDURALI E COMPORTAMENTALI

Tutto il personale addetto all'effettuazione del servizio di pulizia è tenuto ad essere a conoscenza delle modalità e delle specifiche del servizio richiesto.

Il personale dovrà altresì avere consapevolezza dell'ambiente nel quale è chiamato ad operare e delle particolari circostanze a cui dovrà far fronte.

Dovrà dimostrare di essere a conoscenza delle procedure di intervento riguardanti la sequenza detergenza / disinfezione, la procedura di decontaminazione, il corretto utilizzo dei prodotti chimici, delle attrezzature e dei D.P.I. adeguati alle differenti situazioni di rischio. A tal proposito l'Esecutore dovrà formare ed informare tutto il personale addetto allo svolgimento del servizio e dovrà stilare specifici protocolli di comportamento.

Il personale operante nelle Aree Operatorie deve indossare divise pulite, copricapo e calzature adibite solo a tali ambienti e deve preoccuparsi di rispettare i percorsi per evitare

eventuali contaminazioni.

Gli addetti al servizio operanti in quest'area devono prestare particolare attenzione all'operazione di lavaggio delle mani ed indossare i D.P.I. previsti:

- Guanti mono uso non sterili, da cambiare in caso di rottura e ogni qualvolta venga effettuata la pulizia di superfici appartenenti a differenti zone (pulite – sporche – B.C.M.).
- Guanti in gomma, da utilizzare per la raccolta di materiale biologico.
- Mascherina, da utilizzare in presenza di materiale biologico.
- Occhiali protettivi, da utilizzare in presenza di materiale biologico.
- Sovracamice, da utilizzare in presenza di materiale biologico.

ART. 10 - CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

10.1 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Il servizio ha per oggetto la raccolta e la movimentazione interna dei rifiuti prodotti dall'Amministrazione, nonché il trasporto degli stessi con l'utilizzo di mezzi propri per il conferimento presso le aree Ecologiche interne alla struttura ospedaliera nel rispetto di quanto disposto dalle Leggi Italiane e Comunitarie vigenti.

In particolare il servizio consiste nelle seguenti prestazioni:

- Fornitura e manutenzione, ordinaria e straordinaria, di apposite attrezzature, necessarie nei punti di accumulo/produzione, per il trasporto di tutti i rifiuti sopraindicati.
- Le attrezzature dovranno essere conformi alle norme CEE in materia di sicurezza.
- Distribuzione capillare dei contenitori monouso e multiuso (forniti dall'Amministrazione) da utilizzarsi per la raccolta di tutte le tipologie di rifiuti prodotti dall'Amministrazione.

Sono esclusi dal servizio (a titolo di esempio da personalizzare):

- lo smaltimento finale per termodistruzione dei rifiuti sanitari pericolosi a rischio infettivo, sanitari pericolosi a rischio infettivo taglienti e/o pungenti, farmaci scaduti, sanitari non pericolosi in forma solida, documentazione sanitaria da alienare;
- lo smaltimento finale dei rifiuti sanitari non pericolosi in forma solida;
- la sterilizzazione tramite invio dei rifiuti sterilizzati in discarica (art. 11 c1 lettera A del Dpr 254/2003);
- il trasporto esterno e lo smaltimento finale dei rifiuti urbani o assimilati agli urbani; la gestione dei depositi temporanei (D.lgs 152/2006).

10.2 PRESCRIZIONI

10.2.1 Macchinari e attrezzature

L'Esecutore dovrà utilizzare, nell'espletamento del servizio macchine ed attrezzature nuove di fabbrica, di propria disponibilità. Tutte dovranno essere sempre tecnicamente efficienti e mantenute in perfetto stato; inoltre dovranno essere dotate di tutti quegli accorgimenti ed accessori atti a proteggere e salvaguardare l'operatore ed i terzi da eventuali infortuni.

Tutte le macchine ed i componenti di sicurezza nonché le attrezzature impiegate nell'espletamento del servizio dovranno essere conformi alla normativa vigente.

A tutte le attrezzature e macchine utilizzate dovranno essere applicate targhette o adesivi indicanti il nominativo od il contrassegno dell'Esecutore.

L'Esecutore sarà responsabile della loro custodia.

L'Amministrazione non sarà responsabile nel caso di eventuali danni o furti del materiale utilizzato.

Le caratteristiche indicative e non esaustive delle macchine ed attrezzature dovranno essere le seguenti:

a) I carrelli dovranno avere una struttura in materiale di alluminio, lavabile, liscio (senza asperità) e che non arrugginisca. Tali carrelli dovranno essere dotati di: una vasca di fondo in acciaio inossidabile; di una tendina di chiusura del vano di carico in tela rinforzata, plastificata smontabile e lavabile, di maniglie su due lati, di un paraurti sul perimetro di base, di un gancio di traino per muletto dotato di blocco di sicurezza contro eventuali distacchi accidentali, sistema di ammortizzamento del piano di carico e delle ruote.

Dimensioni Massime: altezza cm..... da terra; larghezza cm; lunghezza cm

apertura su uno dei lati maggiori al fine di un facile accasamento del materiale; fondo del carrello dotato di una chiusura mediante tappo filettato che consenta la fuoriuscita dei liquidi durante il lavaggio del fondo; il fondo del carrello dovrà essere dotato di una contro-vasca asportabile in acciaio per trattenere eventuali liquidi percolati; sistema di chiusura “bloccata” che impedisca la fuoriuscita di materiale durante il trasporto e che, una volta “sbloccato”, consenta il facile conferimento o trasbordo dei rifiuti da parte degli operatori addetti.

Secondo le normative indicanti le caratteristiche dei mezzi utilizzati per il trasporto dei rifiuti “su strada”, i carrelli dovranno essere tutti dotati di adeguati sistemi di segnalazione visiva e illuminazione diurna e notturna, ruote antirumore e/o ammortizzatori, un sistema di bloccaggio ruote e targa identificativa. Tali mezzi dovranno essere tutti coperti da assicurazione. Sui carrelli dovranno essere riportate in modo indelebile tutte le etichettature indicanti l’utilizzo degli stessi e, quando adibiti a trasporto di rifiuti pericolosi, dovranno riportare il simbolo di “Pericolo Biologico” o di “Pericolo Chimico”; inoltre nei carrelli dei rifiuti sanitari pericolosi non dovranno essere conferiti rifiuti destinati alla raccolta differenziata e al recupero. I mezzi di trasporto polivalenti potranno essere utilizzati come punti di accumulo in assenza di tali locali esclusivamente previo autorizzazione scritta dell’Amministrazione.

b) Mezzi elettrici per trasporto/traino carrelli (a titolo di esempio da personalizzare) Oltre alle prescrizioni di legge previste per tali mezzi, l’Esecutore dovrà:

rendere riconoscibili i mezzi elettrici e non, mediante targhe adesive da porsi su tutti i lati del mezzo che deve possedere le stesse caratteristiche dei mezzi utilizzati su strada pubblica;

limitare la velocità dei mezzi utilizzati a “passo d’uomo”;

trainare al massimo due carrelli;

dotare i veicoli di luce lampeggiante di colore giallo, mantenuta sempre accesa durante le operazioni di trasporto;

dotare i veicoli di estintore a polvere;

rispettare i segnali di viabilità interna compresi i sensi unici.

Su tutti i veicoli dovrà essere posta una targa di metallo di dimensioni di cm. 40x40, a fondo giallo, recante la lettera “R” di colore nero alta cm. 20, larga cm. 15 con spessore del segno di cm. 3. La targa va posta sulla parte posteriore del veicolo a destra in modo da essere ben visibile;

I mezzi transitanti nella viabilità interna dovranno essere elettrici, dotati di batterie ecologiche non pericolose, dotati di adeguati sistemi di segnalazione visiva e illuminazione, targa identificativa e assicurazione del mezzo.

I colori delle targhe, delle etichette e dei marchi devono essere indelebili e rispondenti alle caratteristiche cromatiche stabilite dalle norme UNI.

c) Carrelli contenitori in acciaio inox (a titolo di esempio da personalizzare)

I carrelli contenitori, saranno utilizzati come carrelli di accumulo dei contenitori pieni di rifiuti prodotti all’interno di tutte le “strutture” del Committente.

I carrelli contenitori dovranno avere la struttura e le pareti in tubo e trafilato di acciaio zincato elettroliticamente e la vasca di fondo in acciaio inox; essere dotati di quattro sponde, una delle quali amovibile per consentire di depositare gli imballaggi contenenti i rifiuti comodamente all’interno, nonché dotati di ruote per facilitarne la movimentazione o lo spostamento durante le pulizie del locale dedicato come punto di accumulo e di paraurti sul perimetro di base.

Schede tecniche

L'Esecutore dovrà allegare alla documentazione di gara le schede tecniche indicanti le caratteristiche di tutte le attrezzature e le apparecchiature utilizzate.

10.2.2 Manutenzione

L'Esecutore dovrà provvedere periodicamente alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le attrezzature necessarie all'espletamento del servizio, quali: mezzi elettrici e di tutto quanto necessario per il trasporto, la raccolta ed il deposito nei punti di accumulo e nei depositi temporanei di tutte le tipologie di rifiuti oggetto dell'appalto.

In caso di guasto delle attrezzature l'Esecutore dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione con altre mantenute appositamente di scorta presso propri depositi.

Per l'organizzazione del servizio l'Esecutore dovrà fornire tutti i materiali e le attrezzature occorrenti per il suo corretto espletamento, in quantità tali da assicurare eventuali ulteriori esigenze, che potrebbero emergere nel corso dell'appalto.

Se, per ragioni tecniche (nuovi prodotti sul mercato, etc.) si renderà necessario od opportuno variare la tipologia dei materiali scelti di concerto con la Direzione Sanitaria, l'Esecutore dovrà provvedere preventivamente a richiedere la necessaria autorizzazione all'Amministrazione, presentando una esauriente relazione tecnica circa i nuovi materiali proposti, che verranno preventivamente sottoposti alle prove di idoneità.

Le schede descrittive delle attrezzature, firmate dai responsabili dell'Esecutore e controfirmate dai rappresentanti dell'Amministrazione resteranno depositate per tutta la durata contrattuale presso l'Amministrazione al fine di essere prodotte come prova in caso di utilizzo di apparecchiature o attrezzature diverse da quelle presentate in fase contrattuale.

Sono a carico dell'Esecutore gli interventi di lavaggio dell'Area di stoccaggio dei rifiuti ed anche gli interventi giornalieri di pulizia della stessa.

10.3 ELEMENTI, CRITERI ED INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

L'Esecutore ha il compito di definire un piano dettagliato delle operazioni, dei metodi di lavoro e dei mezzi necessari, nel rispetto delle specifiche descritte nei precedenti paragrafi, al fine di garantire il risultato prestazionale atteso. Ai fini della valutazione del risultato, in termini di livello qualitativo atteso del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, sono stati identificati gli elementi e gli indicatori utilizzati per la misurazione delle prestazioni nonché per la predisposizione del sistema di controllo.

10.4 CAMPO DI APPLICAZIONE

La valutazione del risultato del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti è applicabile all'insieme dei carrelli/contenitori destinati al servizio.

10.4.1 Definizione degli indicatori

Orari

Orario prelievo dei rifiuti dal punto di accumulo/produzione

Correttezza consegne

Si intende la consegna dei contenitori ai reparti servizi

Programmazione temporale (giorno/ora)

Livelli qualitativi e quantitativi delle consegne

Correttezza movimentazione

Si intende il trasporto dal punto di accumulo/produzione a quello di stoccaggio

Correttezza dei percorsi

Correttezza nel conferimento

10.5 LIMITE DELLE PRESTAZIONI

(Capitolo soggetto a personalizzazione)

Non sono incluse nella valutazione del risultato le seguenti prestazioni:

**ART. 11 – CRITERI GUIDA PER LA PROGETTAZIONE
DEI SERVIZI ACCESSORI**

Personalizzare in funzione dei servizi richiesti

ART. 12 – AMBITI DI RICERCA/ATTENZIONE/SPERIMENTAZIONE

Occorre ricercare nuovi livelli di efficienza e sostenibilità nell'articolazione delle prestazioni tecniche.

Si ritiene utile produrre ricerche e sperimentazioni che diano evidenza con studi adeguati della possibile definizione di nuove modalità di esecuzione di alcune prestazioni:

12.1 SOSTITUZIONE DEI SACCHETTI PER I RIFIUTI

Attualmente le procedure prevedono in genere la raccolta dei rifiuti con sostituzione ogni volta del sacchetto di raccolta in tutte le aree, indipendentemente dal livello di riempimento, dalla rottura del sacchetto, o altro.

Questa modalità è necessaria e corretta ai fini della sostenibilità ambientale in tutte le aree, ogni volta che si esegue l'intervento.

12.2 SOSTITUZIONE DEI GUANTI PER L'OPERATORE DI PULIZIE

Vi sono molte pratiche e procedure operative in essere, da quelle che prevedono la sostituzione molto frequente dei guanti monouso, a quelle che prevedono la possibilità di utilizzare, con adeguata sanificazione, guanti pluriuso più resistenti.

12.3 SPAZZATURA E LAVAGGIO

Attualmente i capitolati prestazionali prevedono di norma in tutte le condizioni spazzatura ad umido e successivo lavaggio.

Il diffuso utilizzo di materiali di microfibra di alta qualità, con modalità monouso e ricambio su piccole superfici, può permettere in molti casi di effettuare direttamente il lavaggio senza la spazzatura preliminare; devono in ogni caso essere rispettate le prescrizioni di cui all'art. 3.6.

12.4 LAVAGGIO A ROTAZIONE

Aree BR di tipo amministrativo, fino a che punto è necessario un lavaggio allineato con le normali frequenze di intervento? È possibile prevedere frequenze differenziate tra spazzatura e lavaggio?

12.5 DECERATURA PAVIMENTI

Ai fini della sostenibilità ambientale vi sono alcune operazioni quali la deceratura che sarebbe opportuno effettuare non "a cadenza fissa", ma qualora effettivamente necessario, per limitare il consumo di tutte le connesse risorse tecniche a favore di interventi di spray clearing e spray buffing meno impegnativi. Quali possono essere i parametri di riferimento per tali valutazioni, nella concreta conduzione dell'appalto?

ALLEGATO 1

DEFINIZIONI

A)PULIZIA/E

Attività che riguarda il complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere ed asportare rifiuti, polveri e sporco di qualsiasi natura, dalle superfici di ambienti confinati e non confinati.

B)SANIFICAZIONE

Attività che riguarda il complesso di procedimenti e operazioni atti a rendere salubre un determinato ambiente mediante le attività di pulizia, di detergenza e/o di detersione-disinfezione. Tale complesso di procedimenti ed operazioni devono conseguire il massimo livello di igiene mantenendo bassa e stabile nel tempo la carica microbica potenzialmente patogena.

C)DETERGENZA

Operazione volta all'eliminazione dai substrati di qualsiasi traccia di sporco presente, in modo da renderli otticamente puliti, tramite un'azione chimica, un'adeguata azione meccanica ed un determinato tempo d'azione, senza alterarne le caratteristiche fisiche.

D)DISINFEZIONE

Operazione volta ad attuare un abbattimento della carica microbica a livelli di sicurezza, sui diversi substrati.

E)SANIFICAZIONE GIORNALIERA

Per sanificazione giornaliera si intende l'insieme delle operazioni necessarie per la rimozione e l'asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 2 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco. Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

Per formazione quotidiana di sporco si intende lo sporco prodotto dalle differenti attività svolte all'interno dei locali, dal transito e dalla permanenza di ospiti, visitatori ed operatori ospedalieri nell'arco di una giornata.

F)SANIFICAZIONE PLURIGIORNALIERA

Per sanificazione plurigiornaliera si intende l'insieme delle operazioni, da ripetersi con più interventi giornalieri, necessarie alla rimozione e asportazione di qualsiasi rifiuto e traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali, ad esclusione delle superfici interne degli arredi, fino ad un'altezza massima di 2 metri e facilmente accessibili, soggette a formazione quotidiana di sporco.

Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

G)SANIFICAZIONE PERIODICA

Per sanificazione periodica si intende l'insieme delle operazioni necessarie per l'eliminazione di qualsiasi traccia di sporco e polvere da tutte le superfici dure, resilienti e tessili sia orizzontali che verticali ad un'altezza superiore a 2 metri, nonché da tutte le superfici difficilmente accessibili durante la sanificazione giornaliera.

Le operazioni si devono effettuare con l'utilizzo di macchine, attrezzature e prodotti chimici in grado di salvaguardare lo stato d'uso e la natura dei differenti substrati.

Nelle pulizie periodiche sono comprese le operazioni integrative alle pulizie giornaliere volte all'eliminazione dello sporco penetrato in profondità nelle superfici porose.

H)TRATTAMENTI PERIODICI

Per trattamenti periodici si intendono le operazioni necessarie a proteggere le superfici porose affinché lo sporco non penetri in profondità, nonché le operazioni manutentive e periodiche necessarie al ripristino delle suddette protezioni, secondo frequenze d'intervento diversificate in funzione delle attività svolte all'interno dei locali e dell'intensità di traffico a cui sono soggette le superfici.

I)SERVIZIO:

Risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore per soddisfare le esigenze del cliente. In particolare la qualità del servizio è essenzialmente una qualità interna: la fruizione del servizio da parte del cliente è contestuale alla sua realizzazione. La valutazione della qualità del servizio non è quindi in genere basata solo sul risultato finale, ma anche sul processo con cui è stato realizzato; pertanto è possibile tenere sotto controllo le caratteristiche del servizio anche attraverso il controllo del processo di realizzazione. È di fondamentale importanza, quindi, che i requisiti di un servizio siano chiaramente definiti in termini delle caratteristiche che sono osservate dal cliente, sia di tipo quantitativo che qualitativo, tradotte in un sistema di misurazione e controllo delle prestazioni del processo. Questo sistema permette di risalire alla causa del problema nel momento in cui si verifichi un disservizio, agevolando quindi anche la fase identificazione di un rimedio immediato, qualora non si sia riusciti a prevenire il verificarsi di un problema.

L)PROCEDURA:

Insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo nella quale sono esplicitati soggetto, oggetto, modalità, ambiti, tempi, responsabilità delle singole azioni.

M)PROCESSO;

Successione strutturata di attività finalizzate a produrre un risultato — attraverso l'impiego di risorse umane, tecnologie e modalità operative — che possono riferirsi Linee guida per l'accreditamento volontario dei fornitori di servizi di pulizia e sanificazione ospedaliera a diverse linee di responsabilità. È costituito da: gli elementi che lo avviano (input), la sequenza delle azioni, il prodotto finale (output). Un processo è descritto da specifici indicatori che possono riferirsi a risorse, tempi e volumi di attività.

N)SISTEMA QUALITÀ:

La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.

O)SISTEMA DI CONTROLLO:

Sistema di verifica, costituito da diversi fattori, progettato per determinare se il servizio appaltato soddisfa il livello di qualità stabilito e risponde ai requisiti previsti.

P)CONFORMITÀ:

Soddisfacimento di un requisito.

Q)NON CONFORMITÀ:

Mancato soddisfacimento di un requisito.

R)TRATTAMENTO NON CONFORMITÀ:

Azione per eliminare una non conformità.

S)AZIONE CORRETTIVA:

Azione per eliminare la causa di una non conformità.

T)CONTROLLO:

Intervento con cui si prende in esame l'attività svolta ed i provvedimenti messi in atto, per accertarne la rispondenza a determinati requisiti di qualità.

U)CONTROLLO STRUMENTALE:

Verifica del rispetto dei requisiti di qualità mediante l'uso di uno strumento.

V)CONTROLLO VISIVO:

Verifica del rispetto dei requisiti di qualità effettuata da persona qualificata e responsabile, con l'unico sussidio della ispezione visiva.

Z)EFFICACIA:

Capacità di raggiungere il risultato desiderato. In ambito sanitario l'efficacia è riferita agli esiti del processo assistenziale e sarà tanto maggiore quanto minore sarà lo scarto tra i risultati ottenuti (esiti) e gli obiettivi (effetti attesi).

AA)PERSONALE QUALIFICATO:

Nell'ambito dei sistemi di controllo: operatore con idonea esperienza e formazione specializzata nel campo della sanificazione e della disinfezione ambientale, con un buon livello di addestramento alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire.

Nell'ambito dei sistemi di formazione: operatore a cui è stata attribuita una specifica qualifica formativa.

AB)LOTTO:

Per lotto si intende l'insieme delle Unità Operative, dei locali e degli elementi interessati al servizio.

AC)PIANO DI CAMPIONAMENTO:

Procedura per il dimensionamento del campione di controllo.

AD)POPOLAZIONE DI CONTROLLO:

Totale delle aree soggette a controllo nel lotto considerato.

AE)AREA DI RISCHIO DI INFETTIVO:

Suddivisione concettuale della Struttura Sanitaria che tiene conto dell'influenza di variabili, quali il livello igienico, l'intensità di traffico, il grado di formazione dello sporco, le caratteristiche strutturali, al fine di consentire un'adeguata personalizzazione dei servizi e dei livelli qualitativi:

1. Aree ad Alto Rischio Infettivo (sale operatorie, terapie intensive, rianimazione, sale trapianti, etc.).
2. Aree a Medio Rischio Infettivo (servizi di diagnosi e cura e relative aree di transito, area di degenza etc).
4. Aree a Basso Rischio Infettivo (percorsi ad elevata intensità di traffico: corridoi di collegamento, ingressi, aree di transito, etc.; Aree Extrasanitarie: uffici, segreterie, studi medici, etc.; Aree di Servizio: magazzini generali, servizi religiosi, archivi, impianti tecnologici, etc.; Aree Esterne).

AF)UNITÀ OPERATIVA:

L'Unità Operativa è l'elemento basilare di funzionamento della Struttura Sanitaria. Le sue sotto-segmentazioni sono costituite dai Moduli Organizzativi e dai Moduli Funzionali.

AG)LOCALE:

Ambiente inserito all'interno della Unità Operativa con specifica destinazione d'uso (bagno utenti, camera di degenza, guardiola, cucinetta, ambulatorio medicazione, etc.).

AH)ELEMENTO:

per elemento si intende una specifica superficie, installazione od arredo facente parte del locale. Gli elementi possono essere critici o non critici in funzione del livello di rischio dell'Area (alto, medio, basso) in cui sono inseriti (si veda Tabella degli Elementi allegata).

AI)INDICATORE

L'indicatore è una variabile quantitativa che fornisce la misura di un fenomeno e si concretizza in una caratteristica empiricamente misurabile ed osservabile.

AL)CONTROLLO

Intervento con cui l'Amministrazione prende in esame l'attività svolta dall'Esecutore ed i provvedimenti da questo messi in atto, per accertarne la rispondenza a determinati requisiti di qualità.

AM)SISTEMA DI CONTROLLO

Per sistema di controllo si intende un sistema di verifica, costituito da diversi fattori, progettato per determinare se il servizio appaltato soddisfa e risponde ai requisiti previsti.

AN)STRUTTURA/E

L'insieme degli edifici costituenti l'Amministrazione.

AO)EDIFICIO / PADIGLIONE

Una o più costruzioni fisicamente delimitate costituenti la struttura.

AP)AREA

Raggruppamento delle aree oggetto del servizio, in aree funzionali, in relazione alla destinazione d'uso e con differenti livelli qualitativi. Servizio di raccolta e trasporto rifiuti.

AQ) DEPOSITO TEMPORANEO

(Ai sensi dell'art. 6 punto m), del D.Lgs 5 febbraio 1997, n 22)

Il raggruppamento dei rifiuti effettuato, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti i rifiuti oggetto dell'appalto.

AR)PUNTO DI ACCUMULO/PRODUZIONE

E' il luogo individuato all'interno della struttura Ospedaliera dove potere accumulare i contenitori pieni di rifiuto e già utilizzati in attesa del trasporto all'Area Ecologica.

AS)RIFIUTO

Rifiuto desunto dall'elenco dei rifiuti istituito conformemente all'articolo1, lettera a) della direttiva 75/442/CEE relativa ai rifiuti e all'articolo1, paragrafo 4, della direttiva 91/689/CEE relativa ai rifiuti pericolosi.

AT)AREA ECOLOGICA

Deposito dei rifiuti correttamente attrezzato. Costituisce il deposito finale prima del prelievo per lo smaltimento.

ALLEGATO 2

Check list elementi oggetto di controllo secondo lo Standard ANMDO CERMET
(Da personalizzare e completare secondo quanto previsto in Capitolato e progetto tecnico)

FORMAZIONE	SI	NO	EVIDENZE
La politica dell'organizzazione specifica la messa a disposizione di risorse di personale adeguatamente formate allo svolgimento del servizio delle pulizie in ambito ospedaliero?			
Il "Piano della Formazione del personale addetto alle pulizie" è specifico in ambito ospedaliero e comprende i seguenti aspetti: l'analisi del fabbisogno formativo; i criteri di scelta delle priorità formative (argomenti essenziali alla corretta esecuzione delle specificità del servizio). individuazione di step a lungo, medio e breve termine di apprendimento. l'individuazione delle modalità formative teorico/pratiche coerenti con gli step enunciati; calendario, sedi ed elenchi dei partecipanti ai corsi di formazione; la modalità di misurazione del risultato circa l'efficacia della formazione effettuata.			
Il Piano della Formazione del personale di cui al punto precedente è compiutamente realizzato/rispettato?			
È chiaramente definita ed individuata la responsabilità per il coordinamento e l'attuazione dei "piani della formazione" sia teorici, sia pratici prestabiliti?			
I formatori sono persone qualificate per titoli, competenza e professionalità ed esperienza?			
Esiste una modalità strutturata e periodica di trasmissione all'azienda ospedaliera degli elenchi nominativi del personale impiegato che preveda una suddivisione delle abilità professionali specifico per le attività di pulizia e sanificazione ospedaliera riferito alle criticità di rischio del paziente?			
L'Assuntore dispone di una modalità di trasmissione al committente della documentazione inerente la formazione che attesti: La predisposizione dei piani di formazione teorico/pratici stabiliti e approvati dal committente eventuali variazioni intercorse durante la gestione; il recepimento ove applicabile, di eventuali modifiche e/o integrazioni (ad es. nuovi reparti, nuove tecniche di pulizie, nuove attrezzature ecc.)			

<p>Il programma dei corsi base di formazione del personale comprende nozioni riguardanti: Il ruolo dell'addetto/a alle pulizie in ospedale Illustrazione delle singole mansioni per singolo ruolo Impatto significativo, reale o potenziale, dell'attività lavorativa sulla salute del paziente Prevenzione dei rischi inerenti la salute e sicurezza sul luogo di lavoro in ambiente ospedaliero. L' idoneità dei comportamenti da adottare in ambito ospedaliero; Piani della Qualità dell'organizzazione che eroga il servizio protocolli aziendali e/o istruzioni operative in funzione dell'ambiente o delle aree di rischio Pulizia (procedure e prodotti) e sanificazione ambientale; Utilizzo di attrezzature di lavoro; Lavaggio delle mani; Adozione di misure atte a prevenire la trasmissione delle infezioni; Riutilizzo dei dispositivi medici monouso (corretto utilizzo D.P.I.); Abbigliamento del personale; Definizione percorsi interni (pulito\sporco); Smaltimento dei Rifiuti sanitari.</p>			
<p>Nel programma di formazione è previsto, oltre ad un corso base generale per addetti al servizio in ambito sanitario, corsi mirati sulle peculiarità del servizio nelle aree ad alto rischio per il paziente: ad es. Malattie infettive, Medicina Nucleare, Radioterapia e di Radiodiagnostica, Sale Operatorie, Terapia Intensiva o Sub-Intensiva)?</p>			
<p>Sono formalizzate modalità formative riguardanti interventi specifici di formazione aggiornamento del personale in caso di: nuova assunzione; trasferimento o cambiamento di mansioni; utilizzo di nuove attrezzature/software, applicazione di nuove procedure, introduzione di nuovi prodotti/presidi/equipaggiamento (ad es. disinfettanti, D.P.I. ecc.); modifica dei protocolli, nel durante della gestione del servizio cambiamenti legislativi; intervenute variazione nei rischi sulla sicurezza del lavoratore/trice.</p>			
<p>Sono stabilite adeguate modalità pratiche di addestramento sul campo?</p>			
<p>Viene rilasciato (o è facilmente accessibile da parte dell'operatore/trice), materiale informativo relativo ai singoli moduli formativi svolti. ?</p>			
<p>L'Assuntore dispone di appropriate registrazioni, adeguatamente conservate, riguardo tutte le attività formative teorico/pratiche svolte incluse quelle di aggiornamento nel rispetto dei piani che devono includere: livello di partecipazione ai corsi; verifica di efficacia (test/esami finali); verifica di gradimento del corso (questionari)</p>			

Sono previste modalità che, oltre quanto stabilito dal CCNL, promuovano/incentivino un’alta partecipazione del personale ai corsi di formazione?			
Sono stabilite modalità che prevedano corsi di recupero per il personale che non ha superato i test di efficacia?			
Gli addetti alle pulizie vengono formati/addestrati a seguito di esiti non conformi durante i controlli nell’esecuzione del servizio?			
È stabilita una modalità che consenta di garantire una modalità formativa o di addestramento “permanente” rispetto alla durata dell’appalto?			
Sono formalizzate modalità formative che consentano di agevolare l’apprendimento per il personale straniero?			
Sono previste delle modalità informative dedicate al personale straniero sull’eventuale accesso a corsi di lingua italiana e orientamento al territorio e servizi, eventualmente organizzati dai Comuni di riferimento?			
Sono stabilite delle modalità di raccolta e di elaborazione statistica dei dati relativi corsi di formazione effettuati che consentano, su dati storici, di elaborare piani di miglioramento mirati?			

CONTROLLO DEL SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE			
CONTROLLI DI QUALITÀ	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all’attività di controllo –autocontrollo del servizio?			
Sono stabilite le modalità di esecuzione dei controlli condivise tra Committente ed assuntore e la loro pianificazione (vedasi Manuale di controllo di risultato) in adeguati documenti di riferimento?			
Il Manuale di controllo prevede tutti gli aspetti rilevanti circa le modalità da seguire durante l’attività di controllo che devono comprendere almeno i seguenti aspetti: analisi della struttura ospedaliera/sanitaria oggetto dell’appalto elenco dei lotti di controllo elementi di controllo per ogni lotto periodicità dei controlli tipo di strumenti da adottare in che momento effettuare i controlli.			

ALLEGATI

Sono resi disponibili adeguati strumenti di misura e di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Eventuali strumenti di misura adottati nei controlli sono sottoposti a regolare verifica di calibrazione/taratura secondo le indicazioni del costruttore?			
Qualora contrattualmente stabilito l'assuntore dispone di una adeguata modalità di registrazione cartacea/elettronica che attesti l'erogazione del servizio?			
Nel manuale di controllo è stato condiviso che per le aree critiche ad alto rischio infettivo, aree operatorie ed in aree sanitarie LQA è uguale a 1?			
Il personale incaricato dei controlli è adeguatamente formato circa le modalità da seguire nel rispetto di quanto previsto anche all'interno del Manuale di controllo?			
Sono stabilite modalità di condivisione con l'Ente appaltante delle modalità da seguire nel rispetto di quanto previsto dagli obblighi contrattuali?			
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			
E' predisposta una modalità strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			
Sono stabilite delle modalità di rientro dalle situazioni di difformità eventualmente rilevate che prevedano, se del caso, sessioni formative di aggiornamento.			
Sono predisposte modalità di verifica circa il rispetto dei piani di miglioramento predisposti?			
CONTROLLI DI PROCESSO	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all'attività di controllo - autocontrollo - del servizio?			
Sono resi disponibili adeguati strumenti di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Sono stabilite le modalità di esecuzione dei controlli e la loro pianificazione (vedasi Manuale di controllo di processo) in adeguati documenti di riferimento?			
Il Manuale di controllo di processo prevede tutti gli aspetti rilevanti circa le modalità da seguire durante l'attività di controllo che devono comprendere: dotazione panni dotazione prodotti da utilizzare stato usura delle componenti del carrello dotazione sacchi disposizione dei prodotti all'interno del carrello piano attività.			

Il personale incaricato dei controlli è adeguatamente formato circa le modalità da seguire nel rispetto di quanto previsto anche all'interno del Manuale di controllo?			
Sono stabilite modalità per garantire al personale addetto alle pulizie le corrette dotazione di materiale e attrezzature atte allo svolgimento del proprio lavoro?			
Vengono svolti controlli sul campo da personale dell'Assuntore che osserva che le procedure presenti nelle istruzioni operative siano rispettate dal lavoratore?			
Sono stabilite modalità di condivisione con l'Ente appaltante di tali modalità qualora previste dagli obblighi contrattuali?			
Qualora contrattualmente stabilito sono indicate le modalità di controllo/segnalazione dello stato d'usura o rottura arredi, pavimenti, rivestimenti, infissi, etc..			
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			
E' predisposta una modalità strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			
Sono stabilite delle modalità di rientro dalle situazioni di difformità eventualmente rilevate durante il controllo di processo che prevedano, sessioni formative di aggiornamento opportunamente correlate agli esiti?			
Sono predisposte modalità di verifica circa il rispetto dei piani di miglioramento e/o azioni correttive predisposte?			
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	SI	NO	EVIDENZE
Esistono dei ruoli ben identificati nella struttura organizzativa da dedicare all'attività di valutazione della soddisfazione del cliente/committente?			
Sono resi disponibili adeguati strumenti di registrazione cartaceo e/o elettronico ove registrare gli esiti dei controlli?			
Sono stabilite le modalità di esecuzione della valutazione della soddisfazione del cliente/committente e la loro pianificazione in adeguati documenti di riferimento?			
E' pianificato un programma valutazione della soddisfazione del cliente/committente?			

ALLEGATI

Nelle interviste o nei questionari per la valutazione della soddisfazione del cliente/committente viene richiesto di esprimere un giudizio riguardo: il livello generale di pulizia degli ambienti oggetto del servizio; il livello di pulizia erogato durante le sostituzioni del personale o durante le festività; il livello di pulizia erogato in occasione di interventi periodici e/o straordinari; la professionalità (riservatezza e comportamento) degli operatori in reparto; la disponibilità di figure di riferimento (responsabili) che faciliti la comunicazione tra operatori e fruitori del servizio.			
Gli strumenti di elaborazione dei dati raccolti durante i controlli prevedono la creazione di statistiche/grafici dedicati che diano la puntuale situazione rilevata?			
E' predisposta una modalità strutturata di condivisione con l'Ente appaltante delle suddette statistiche?			

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	SI	NO	EVIDENZE
L'organizzazione ha messo in atto processi per la gestione dei reclami provenienti dai clienti?			
In particolare, tali processi prevedono che: le informazioni relative ai reclami siano sottoposte al riesame della Direzione? siano stabilite modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito ai suoi reclami? le informazioni relative ai reclami siano riesaminate al fine di valutare l'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi del reclamo?			
Sono gestiti i reclami che si riferiscono a pericoli o rischi generati dal prodotto/servizio?			

ALLEGATO 3

Note informative indicative per la definizione delle prestazioni

EDIFICIO	PIANO / LIVELLO	UNITÀ OPERATIVA / SERVIZIO	LOCALI	COD. AREA	SUP. IN MQ.

ALLEGATO 4

Prescrizioni particolari

Per le aree sotto riportate sono previste le seguenti prescrizioni:

AREA	PRESCRIZIONI

ALLEGATO 5

Piano di campionamento

REPARTI / AREE	NUMERO DI LOCALI	CAMPIONE RAPPRESENTATIVO

ALLEGATO 6

STANDARD MINIMI FORMAZIONE

All. 6.1 Descrizione degli standard minimi relativi alle competenze

Gli standard relativi ai contenuti dell'attività formativa per i ruoli previsti sono indicati per Unità di Competenza (U.C.); per ciascuna unità di competenza sono indicate le abilità e conoscenze attese per la copertura del ruolo.

A) OPERATORE ADDETTO SANIFICAZIONE OSPEDALIERA

U.C.1) Comprendere il ruolo e svolgerlo nel contesto del settore sanitario

- Il ruolo dell'addetto alle pulizie in Ospedale.
- Le singole mansioni del ruolo.
- Impatto significativo, reale o potenziale, dell'attività lavorativa sulla salute del paziente.
- Prevenzione dei rischi in ambiente sanitario ed ospedaliero.

U.C.2) Effettuare il servizio nel rispetto dei piani di qualità della Commessa

- Piani della Qualità del fornitore di servizi.
- Protocolli aziendali e/o istruzioni operative in funzione dell'ambiente e delle aree di rischio.
- Pulizia e sanificazione (procedure, macchine, attrezzature, prodotti).

U.C.3) Effettuare il lavoro nel rispetto delle condizioni di sicurezza

- Utilizzo attrezzature di lavoro.
- Lavaggio delle mani.
- misure atte a prevenire la trasmissione delle infezioni.
- Riutilizzo dei dispositivi medici monouso (corretto utilizzo D.P.I.).
- Abbigliamento del personale.
- conoscenza dei percorsi interni (pulito / sporco).
- Rifiuti - Aspetti generali e smaltimenti rifiuti sanitari.

B) OPERATORE ADDETTO SANIFICAZIONE OSPEDALIERA AREE AD ALTO RISCHIO

La scheda seguente va personalizzata per ciascuna zona considerata ad alto rischio, per la quale si richieda una formazione specifica.

U.C..1) Effettuare il servizio di sanificazione nell'area ad alto rischio

- Conoscenza caratteristiche strutturali dei locali.
- Protocolli e norme comportamentali generali.
- Specifiche metodologie di sanificazione.
- Il lavoro in sicurezza

C) RESP. DI COMMESSA / CANTIERE

U.C.1) Esercitare la professione di capo cantiere nei servizi di pulizia

- Conoscere e comprendere le caratteristiche della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.
- Definire le condizioni della prestazione professionale del Capo Cantiere nei servizi di pulizia.

U.C.2) Gestire la negoziazione e la comunicazione con il Cliente

- Ascoltare le richieste del cliente ed identificare le necessità.
- Usare capacità negoziali per far fronte a diverse obiezioni o contestazioni.
- Comunicare con clienti attuali e potenziali.

- Comunicare con le diverse tipologie di clienti adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche.
- Inserire le informazioni raccolte in una banca dati.
- Organizzare la comunicazione verso il cliente interno di eventi aziendali.

U.C.3) Analizzare la commessa di lavoro

- Individuare le esigenze della commessa del luogo di lavoro.
- Individuare le modalità di intervento più indicate per erogare il servizio.

U.C.4) Organizzare e gestire le operazioni di pulizia

- Pianificare, organizzare e monitorare le operazioni di pulizia.
- Applicare metodi e strumenti di pianificazione e determinazione della sequenza dei compiti.
- Controllare la fornitura di risorse per il cantiere.
- Revisionare, monitorare e valutare le operazioni di pulizia programmate.

U.C.5) Gestire gli aspetti amministrativi connessi alla conduzione del cantiere

- Elaborare (o contribuire ad elaborare) una proposta/preventivo commerciale al cliente.
- Acquisire e gestire la commessa del cliente.
- Gestire segnalazioni ed eventuali reclami.

U.C.6) Gestire il sistema qualità nell'ambito del servizio di pulizia

- Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo.

U.C.7) Gestire le risorse umane

- Elaborare il planning degli interventi da realizzare.
- Gestire le risorse professionali a disposizione.
- Gestire le dinamiche e la comunicazione all'interno del team.

U.C.8) Gestire il piano di controllo dei rischi e di compatibilità ambientale

- Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario.
- Conoscere e spiegare la legislazione sull'igiene sicurezza e rischio.
- Garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie atte a garantire la salubrità dell'area di lavoro e delle attrezzature in uso.
- Lavorare in sicurezza.
- Lavorare nel rispetto dell'ambiente.

U.C. 9) Gestire il servizio in ambito sanitario

- Pianificare le attività di pulizia in ambito di strutture sanitarie.
- Gestire, implementare e monitorare il servizio in modo adeguato alle specificità delle strutture sanitarie.
- Informare, comunicare, dialogare con i referenti delle strutture sanitarie in funzione dei compiti e delle responsabilità specifiche.
- Sviluppare e gestire il piano di controllo dei rischi e gestire le operazioni di igiene, salute e sicurezza.

D) RESP. DI TURNO / SQUADRA

Le Unità di competenza, e i relativi contenuti sono gli stessi previsti per il Resp. di Commessa / Cantiere.

E' prevista una minore autonomia decisionale e ampiezza del ruolo, in particolare per le relazioni esterne all'organizzazione.

In funzione di questi elementi, viene articolato in modo diverso lo std formativo.

ALL. 6.2 DESCRIZIONE DEGLI STANDARD FORMATIVI MINIMI

A) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera

Formazione da sviluppare nel primo anno	16 ore
Aggiornamento per ogni anno successivo al primo	4 ore

B) Operatore addetto sanificazione Ospedaliera aree ad alto rischio

Questa formazione va considerata aggiuntiva a quella prevista nel modulo A.

Il monte ore indicato è relativo a ciascuna zona diversa secondo le specifiche di capitolato (da dettagliare in funzione delle zone previste (es: comparti operatori, T.I., B.C.M. ed altre aree alto rischio, Zone R.M.N., Zone R.I.A.)

Formazione da sviluppare fase di avvio appalto	4 ore
Aggiornamento per ogni anno successivo al primo	2 ore

C) Resp. di Commessa / Cantiere

Formazione relativa al ruolo professionale	134 ore
Aggiornamento annuale	12 ore

D) Resp. di Turno / Squadra

Formazione relativa al ruolo professionale	110 ore
Aggiornamento annuale	8 ore

E) personalizzare per eventuali altri ruoli previsti

ALLEGATO 7

Planimetrie dei percorsi sporco – pulito, ed individuazione dei punti intermedi di stoccaggio

ALLEGATO 8

Analisi di sostenibilità tecnica valori indicati AdV

Di seguito viene presentata l'analisi di sostenibilità tecnica sviluppata sui valori indicati dall'AdV 2012. Tale lavoro è stato sviluppato per valutare la sostenibilità delle prestazioni connesse ai valori proposti in base ai criteri e alle impostazioni del capitolato tipo nei suoi vari aggiornamenti, e interpretando per quanto possibile in base all'esperienza tecnica gli elementi non presenti.

ALLEGATO 9

Ulteriori allegati
(Qualora necessari per la richiesta di servizi opzionali ed aggiuntivi)

Esempi:

9.1 – Realizzazione rilievo architettonico e restituzione grafica dello stesso

Costi orari tabellari (al 1/1/2013 - non comprendono aumento dal 1/3/13 e integrativi vari presenti in Italia)		2°	€ 15,59
		3°	€ 16,33
		4°	€ 17,19
Costo medio stimato oramai (0776 Z - III e IV, 3764 (iv))		€ 15,71	
Costi diretti ed indiretti		20%	
		tot costo orario medio € 18,85	
euro/mq intervento		18,85 (valore da tab "costo orario")	
Prezzi di riferimento AdV			
Altissimo rischio	14/7	6,48	
Alto rischio	7/7	3,48	
Medio rischio	7/7	2,29	
Basso rischio	5/7	1,23	
Area esterna	1/7	0,08	
Valore per intervento*gg		rese totali	rese giornaliere
0,1065	177	10%	197
0,1144	165	10%	183
0,0753	250	10%	278
0,0586	322	8%	350
0,0185	1021	n.v.	1021
Stima rese di ciascun intervento		fine seduta operatoria	pre-seduta
		90	303
		(media)	

ALTISSIMO RISCHIO		ALTO RISCHIO		MEDIO RISCHIO		BASSO RISCHIO		AREE ESTERNE	
GIORNALIERE Frequenza 14/7 POST SEDUTA prestazioni		GIORNALIERE Frequenza 7/7 prestazioni previste		GIORNALIERE Frequenza 7/7 prestazioni previste		GIORNALIERE Frequenza 5/7 prestazioni previste		GIORNALIERE Frequenza 1/7 prestazioni previste	
n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.	n° int.
1	Cestini locali operatori	1	Cestini	1	Cestini	1	Cestini	1	Cestini
2	Arredi e pareti (deterione, disinfezione senza limite di altezza)	2	Arredi (fino a 1,80 mt)	2	Arredi (fino a 1,80 mt)	2	Arredi (fino a 1,80 mt)	2	pavimenti (grosse pazzaure)
3	Sanitari (deter-disinfezione)	3	Sanitari (deter-disinfezione)	3	Sanitari (deter-disinfezione)	3	Sanitari (deter-disinfezione)		
4	Pavimenti locali operatori (deter-disinfezione)	4	Pavimenti (deter-disinfezione)	4	Pavimenti	4	Pavimenti s.n.		
5	Materiale igienico s.n.	5	Materiale igienico	5	Pavimenti w.c. (deter-disinfezione) Materiale igienico	5	Pavimenti w.c. (deter-disinfezione) Materiale igienico		
6		6		6		6			
PERIODICHE		PERIODICHE		PERIODICHE		PERIODICHE		PERIODICHE	
VETRI frequenza 12 X		VETRI frequenza 4 X		VETRI frequenza 2 X		VETRI frequenza 2 X		VETRI frequenza 1 X	
RISANAMENTO frequenza 4 X		RISANAMENTO frequenza 2 X		RISANAMENTO frequenza 2 X		RISANAMENTO frequenza 2 X		RISANAMENTO frequenza 1 X	
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE		PRESTAZIONI AGGIUNTIVE		PRESTAZIONI AGGIUNTIVE		PRESTAZIONI AGGIUNTIVE		PRESTAZIONI AGGIUNTIVE	
Interventi di ripristino s.o. tra un intervento e un altro		2° intervento di ripasso		2° intervento di ripasso		2° intervento di ripasso		Spazzimento sale nel periodo invernale	
Interventi di ripristino s.o. tra un intervento e un altro (notturno)		2° intervento completo		Risanamento completo		Risanamento quadrimestrale		Spazzatura neve	
Risanamenti mensili		Risanamenti trimestrali		Risanamenti trimestrali		Risanamento quadrimestrale		Frequenze aggiuntive / altri servizi	
Allontanamento rifiuti speciali al punto di raccolta/area ecologica		Vetri trimestrali		Vetri trimestrali		Vetri trimestrali			
Allontanamento biancheria sporca alla lavanderia		Presidio/ o altri servizi		Presidio/ o altri servizi		Presidio/ o altri servizi			
Fornitura materiale economico		Localde in orario di intervento ordinario		Localde in orario di intervento ordinario		Localde in orario di intervento ordinario			
		Localde a chiamata		Localde a chiamata		Localde a chiamata			
		Rifacimento letto medico di guardia		Rifacimento letto medico di guardia		Rifacimento letto medico di guardia			
		Smontaggio/montaggio/lavaggio tende		Smontaggio/montaggio/lavaggio tende		Smontaggio/montaggio/lavaggio tende			
		Allontanamento rifiuti speciali al punto di raccolta/area ecologica		Allontanamento rifiuti speciali al punto di raccolta/area ecologica		Allontanamento rifiuti speciali al punto di raccolta/area ecologica			
		Allontanamento biancheria sporca alla lavanderia		Allontanamento biancheria sporca alla lavanderia		Allontanamento biancheria sporca alla lavanderia			
		Fornitura materiale economico		Fornitura materiale economico		Fornitura materiale economico			
		Interventi per Clostridium, ecc.		Interventi per Clostridium, ecc.		Interventi per Clostridium, ecc.			
		Interventi in reperibilità notturna		Interventi in reperibilità notturna		Interventi in reperibilità notturna			

«CAPITOLATO TECNICO
DI SANIFICAZIONE E IGIENE
IN AMBIENTE SANITARIO E OSPEDALIERO»



Associazione Nazionale Medici Direzioni Ospedaliere

Partner Comunicazione
Finito di stampare
nel mese di aprile 2014
- Bologna -