

## ASL LECCE

### SERVIZIO DI AUSILIARIATO, PULIZIE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE, MANUTENZIONE DEL VERDE

#### DISCIPLINARE DI SERVIZIO

##### TRA

L'ASL LECCE domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, N. 5 nella persona del Direttore Generale Avv. Valdo Mellone,

##### E

La Società **Sanitaservice srl Unipersonale**, sede legale in Lecce via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante Dott. Lorenzo Martello,

#### PREMESSO CHE

- con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 85 del 24.03.2011 avente ad oggetto "DDG n. 2304/2010 " Sanitaservice ASL LE Unipersonale – affidamento dei servizi – adempimenti" – Riattivazione del percorso di affidamento del servizio" è stato avviato, a far data dal 1° maggio 2011, il processo di internalizzazione del servizio di ausiliariato/pulizia mediante l'assunzione del personale operante presso le ditte private per l'espletamento dei medesimi servizi, applicando la "clausola sociale" senza apportare modifiche ai termini dei rapporti contrattuali individuali degli operatori già dipendenti dalle società private;
- con Deliberazione del Direttore Generale ASL LE n° 793 del 23.11.2011 avente ad oggetto " Sanitaservice ASL LE srl Unipersonale: approvazione business plan 2012 " è stato approvato il business plan relativo alla pianificazione delle attività della Società Sanitaservice per l'anno 2012, prevedendo il completamento del processo di internalizzazione dei servizi di ausiliariato/pulizia, verde e disinfestazione;
- con Deliberazione del Direttore Generale ASL LE n. 238 del 07.02.2012, a completamento dei servizi di ausiliariato/pulizia già internalizzati, è stato affidato alla Sanitaservice ASL LE Unipersonale il servizio di "Pulizia aree comuni, manutenzione del verde, aree esterne, disinfestazione e derattizzazione";
- Sanitaservice nella esecuzione dei servizi affidati opera in continuità con i servizi precedentemente gestiti da ditte private nel rispetto delle specifiche tecniche previste nei relativi contratti.

**Tutto ciò premesso, tra le parti come in epigrafe rappresentate e domiciliate**

**SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE**

## **Art. 1 -Valore delle premesse e degli allegati**

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

## **Art. 2 -Oggetto del servizio**

Il presente disciplinare ha per oggetto il servizio di pulizia, sanificazione e disinfezione giornaliera e periodica, di disinfestazione, di manutenzione delle aree verdi, di pulizia aree esterne, di facchinaggio e di ausiliario delle strutture appartenenti all'ASL LE o comunque da questa utilizzati per le attività istituzionali (Ospedali, Distretti Socio Sanitari, Dipartimenti, Aree e Uffici di Staff), da effettuarsi sotto l'osservanza delle norme di seguito riportate, delle norme di igiene e sanità vigenti in materia, degli accordi sindacali nazionali e provinciali relativi al personale dipendente di Sanitaservice.

## **Art. 3 - Requisiti generali**

### **A. Servizio di pulizia deve essere articolato in:**

- Pulizia, sanificazione e disinfezione giornaliera, da effettuarsi una o più volte al giorno secondo i programmi di massima riportati nel seguente disciplinare (schede A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8), in relazione al tipo di operazioni, l'impiego di manodopera e attrezzature e/o macchinari e alle frequenze, tenuto conto della diversa tipologia delle aree come di seguito riportata;
- Pulizia, sanificazione e disinfezione periodica che si aggiunge a quella giornaliera, da effettuarsi a cadenza settimanale, mensile, trimestrale, ecc. secondo i programmi indicati nel presente disciplinare (schede A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8).

Il servizio di pulizia va effettuato, per le rispettive aree ad alto, medio e basso rischio:

AR = Aree diagnosi e cura ad alto rischio:

Terapie intensive, Sale operatorie, Neonatologia, Zona Parto, Malattie Infettive, Emodinamica, Centro Studi di Elettrofisiologia, Servizi di Dialisi, Unità di Rianimazione, presenti nelle strutture ospedaliere ed extraospedaliere (Hospice).

MR = Aree di diagnosi e cura a medio rischio:

Reparti di degenza presenti nelle strutture ospedaliere ed extraospedaliere (strutture residenziali), Pronto soccorso.

BR = Aree a basso rischio:

Ambulatori, laboratori, studi medici, depositi, spazi comuni e sale d'attesa, atri, corridoi, scale, centralini, portinerie, uffici, centri di continuità assistenziale, CSM, Sert, Consultori familiari, Ambulatori di terapia fisica e riabilitazione, presenti nelle strutture ospedaliere, distretti socio sanitari e dipartimenti.

Nella Tabella 1) allegata quale parte integrante del presente disciplinare sono riportate le Strutture aziendali suddivise per aree di rischio.

Ai fini di una migliore individuazione delle modalità di erogazione del servizio si procederà, successivamente, alla riclassificazione delle aree suddette così come segue: altissimo rischio, alto rischio, medio rischio, basso rischio, area esterna (con esclusione dell'area a verde).

Le pulizie dovranno fare riferimento a:

- pareti;
- soffitti;
- finestre;
- porte;
- vetrate;
- tutti i caloriferi;
- balconi;
- aree esterne;
- divisori;
- atri;
- pavimenti in opera di qualsiasi tipo di materiale siano costituiti;
- maniglie ed infissi interni ed esterni;
- tapparelle di finestre o portafinestra (relativi cassonetti);
- servizi igienici e spogliatoi;
- corpi illuminanti;
- ventilatori fissi e mobili

Devono inoltre essere compresi nella pulizia:

- tutti i piani di lavoro;
- tutti i mobili ed arredi;
- insegne, targhe, ecc.;
- tecnologie sanitarie ed elettromedicali, indicate dai responsabili aziendali che le hanno in dotazione;
- ogni altro arredo presente nell'ambiente;
- stazioni informatiche;
- P.C.;
- Stampanti.

da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare. (Schede A).

Sono escluse dalla pulizia le apparecchiature scientifiche-sanitarie (T.A.C., R.M.N., RX. Ecografi, ecc.) ed i carrelli di medicazione. La pulizia di termoconvettori e condizionatori o apparecchi simili deve essere effettuata limitatamente alle superfici esterne degli stessi, con l'avvertenza di non danneggiare o manomettere i vari congegni.

In caso di scioperi del personale della società o di altre cause di forza maggiore (non saranno da considerarsi tali ferie, aspettative, malattie) deve essere assicurato il contingente minimo a copertura dei servizi essenziali così come disciplinato dal CCNL applicato o da accordi con le OO.SS. aziendali.

Tutto il personale impiegato dovrà essere ben addestrato in relazione alle particolari caratteristiche dell'ambiente da pulire secondo programmi di formazione che Sanitarevice dovrà obbligatoriamente predisporre.

Il servizio fornito deve essere sempre aggiornato con le più moderne tecniche di lavoro. Sanitaservice deve utilizzare solo macchine, prodotti ed attrezzature di comprovata validità ed affidabilità e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche prescritte dalle norme vigenti.

Tutti i prodotti chimici impiegati non devono essere tossici alle dosi di impiego così come definite nella scheda tecnica che la ditta è obbligata a produrre e devono essere

rispondenti alle normative vigenti. (Biodegradabilità, dosaggi, avvertenze di pericolosità). Ciascun prodotto deve essere accompagnato dalla relativa "Scheda di Sicurezza" prevista in ambito CEE.

Per una manutenzione più razionale ed igienica tutti i pavimenti duri e porosi vanno protetti con adatte emulsioni polimeriche autolucidanti, salvo diversa indicazione della ASL LE.

Sanitaservice è responsabile degli eventuali danni a persone e cose arrecati nello svolgimento del lavoro. Se nell'esecuzione del servizio la Società nota guasti o rotture deve darne comunicazione immediata al responsabile dell'Unità Operativa e/o Servizio.

Il trattamento di pulizia ordinaria e straordinaria comprende la raccolta di rifiuti di tipo urbano e l'allontanamento in sacchi impermeabili chiusi forniti da Saniotaservice di diverso colore per la raccolta differenziata. Tutti i rifiuti vanno trasportati in apposite aree indicate e depositati nei contenitori predisposti dall'ASL LE.

E' altresì compreso il trasporto presso il centro di raccolta, opportunamente individuato dalla Direzione Medica di Struttura, dei contenitori, regolarmente chiusi, contenenti i Rifiuti Sanitari a Rischio Infettivo (ex ROT), che verranno prelevati direttamente presso le singole UU.OO. da personale di Sanitaservice.

#### **B. Il servizio di disinfestazione:**

Il servizio di disinfestazione: da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare. (Scheda B).

#### **C. Servizio di manutenzione delle aree verdi ed incolte:**

Comprende il costante mantenimento in buone condizioni delle superfici erbose, giardini, piante, prati e tutte le superfici coltivate a verde nonché tutte le aree incolte poste all'interno delle strutture ospedaliere, distretti socio sanitari, dipartimenti, aree e uffici di staff.

La cura delle piante in fioriere e vasi all'interno e all'esterno delle strutture.

Interventi da eseguirsi esclusivamente su specifica richiesta dell'ASL LE.

Nella denominazione aree verdi è altresì intesa qualunque coltura arborea o floreale delle aree facenti parte delle strutture in oggetto.

Il servizio da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare (Scheda C)

#### **D. Servizio di pulizia aree esterne:**

Comprende il costante mantenimento in buone condizioni delle superfici esterne delle strutture ospedaliere, distretti socio sanitari, dipartimenti, aree e uffici di staff.

Il servizio da eseguirsi secondo il programma indicato nel presente disciplinare (Scheda D)

#### **E. Servizio di ausiliario:**

Il servizio di ausiliario: da eseguirsi secondo i programmi e le specifiche tecniche richiamate nel presente disciplinare agli artt. 6.5, 6.6, 6.7.

#### **Art. 4 – Operatori addetti al servizio**

Sanitaservice e, per essa, il suo personale dipendente devono uniformarsi a tutte le norme di carattere generale emanate dall'ASL LE per il proprio personale ed attenersi a tutte le norme inerenti la sicurezza sul lavoro. Il personale in servizio presso le varie strutture Ospedaliere, Distretti socio sanitari, Dipartimenti, Aree e Uffici di Staff, è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza nel lavoro. In particolare deve:

- svolgere il servizio negli orari prestabiliti; non sono ammesse variazioni dell'orario di servizio se non preventivamente concordate con la ASL LE;
- rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- essere sempre presente nelle rispettive zone di lavoro negli orari concordati tra l'ASL LE e Sanitaservice;
- non prendere visione di documenti delle strutture, mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti la organizzazione e l'andamento dell'ASL LE.

Sanitaservice, ove richiesto dalla ASL LE, deve essere in grado in qualsiasi momento di precisare in quale orario è stato espletato ogni singolo servizio (tracciabilità del Servizio).

Tutto il personale adibito al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità di Sanitaservice sia nei confronti della ASL LE che di terzi.

Sanitaservice si impegna a corrispondere al personale adibito al servizio la giusta retribuzione in ottemperanza ai contratti collettivi ed agli accordi sindacali vigenti; deve, altresì, soddisfare regolarmente gli obblighi contributivi relativi alle assicurazioni sociali ed alle assicurazioni infortuni.

Sanitaservice deve fornire alla Direzione delle Strutture Ospedaliere, Distretti socio sanitari, Dipartimenti, Aree e Uffici di Staff, l'elenco nominativo, con relative mansioni, del personale adibito ai servizi.

Il personale di Sanitaservice deve presentarsi in servizio in divisa da lavoro ed in modo decoroso ed igienico. La divisa deve portare la scritta o il distintivo di riconoscimento della Società.

Ogni operatore deve dimostrare di essere a conoscenza dei criteri di esecuzione dei servizi e delle corrette procedure di intervento di tutte le operazioni che gli competono.

Nell'esecuzione dei servizi, Sanitaservice farà capo esclusivamente per ciò che riguarda l'espletamento dei servizi e la disciplina del personale e gli aspetti igienico – sanitari e tecnici alle Direzioni delle strutture.

L'ASL LE, tramite incaricati, si riserva il diritto di accedere ai locali assegnati a Sanitaservice come luogo di deposito di macchine, attrezzi e prodotti e controllarne lo stato di manutenzione e pulizie, alla presenza di un incaricato di Sanitaservice.

## Art. 5 – Principi da rispettare nell'esecuzione dei lavori

Devono essere rispettate le metodiche di intervento di cui al successivo Art. 6 allo scopo di garantire giornalmente e periodicamente oltre alla normale pulizia degli ambienti, anche la sanificazione e disinfezione degli stessi nonché la manutenzione delle aree verdi e la pulizia delle aree esterne.

A tal fine, non è ammesso all'interno dell'ambiente ospedaliero l'uso di :

- scope in setole di crine o nylon;
- spazzoloni e stracci per pavimenti;
- segatura impregnata;

La scopatura dei pavimenti deve essere effettuata ad umido, utilizzando garze a gettare monouso

Per tutte le superfici diverse dai pavimenti la sanificazione va effettuata con prodotti contenenti una adatta combinazione di detergenti e di disinfettanti. La concentrazione delle soluzioni detergenti / sanificanti deve essere precisa e quindi va preparata usando appropriate dosatori. Per evitare il diffondersi di contaminazioni batteriche da una zona all'altra vanno usati PANNI e SECCHI di COLORE DIVERSO secondo le specifiche zone, ovvero panni pre impregnati monouso, se validamente testati:

- **Zona paziente** (es. colore BLU o VERDE): letto, comodino, tavolo, sedie, armadio, porte d'ingresso, ecc.;
- **Zona bagno** (es. colore GIALLO o BIANCO): lavabo e area adiacente, porte, maniglie, docce/vasche da bagno, piastrelle, ecc.;
- **Zona WC** (es. colore ROSSO): tazza WC, vuotatoio, spazzola WC e area adiacente.

Il contatto delle superfici con il disinfettante deve durare almeno 5 minuti. Nessuna superficie va asciugata, escluso specchi e vetri. I panni vanno ripetutamente risciacquati nella soluzione sanificante mentre questa va rinnovata ad ogni cambio di camera.

La sanificazione dei pavimenti va preferibilmente eseguita con prodotti a triplice azione detergente/disinfettante/incerante, in quanto la presenza di cera riduce la porosità dei pavimenti. La soluzione sanificante va impiegata sempre pulita ed il relativo tessuto spugna o frangia mop usati vanno sostituiti ad ogni cambio di camera o ad ogni 40 mq. di corridoi, atri, ecc.

A tale riguardo è bene usare l'attrezzo applicatore munito di serbatoio e di dispositivo per la corretta distribuzione della soluzione sanificante. Per l'aspirazione delle polveri vanno usati unicamente aspiratori dotati di microfiltro con capacità filtrante fino a 0.3 micron. I microfiltri vanno sostituiti almeno ogni 6 mesi o secondo le indicazioni fornite dalla casa costruttrice.

Caratteristiche prodotti d'uso.

Tutti i prodotti chimici per la pulizia e sanificazione (detergenti, detergenti/disinfettanti, disincrostanti, emulsioni polimeriche, ecc.), devono rispondere ai requisiti previsti dal presente disciplinare. Devono essere accompagnati da scheda tecnica e scheda di sicurezza comprendenti:

- il nome del produttore;
- le caratteristiche del prodotto;

- il contenuto in percentuale dei principi attivi;
- il dosaggio di utilizzo;
- il pH della soluzione in uso;
- i simboli di pericolo, le frasi di rischio e prudenza e le indicazioni per il primo intervento;
- i numeri di telefono dei CENTRI ANTIVELENO presso i quali sono depositate le schede di sicurezza.

E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi ed in particolare:

- acido cloridrico;
- ammoniac.

I detergenti ed i disinfettanti devono essere usati ad esatta concentrazione e devono essere preparati di fresco. Dopo l'uso tutto il materiale deve essere accuratamente lavato ed asciugato.

Sanitaservice si obbliga a fornire all'ASL LE l'elenco dei prodotti in uso, in caso di sostituzione dei detergenti deve acquisire preventiva autorizzazione della ASL LE. L'A.S.L. si riserva di effettuare dei prelievi a campione dei prodotti chimici e delle soluzioni pronte all'uso per verificare le caratteristiche dei prodotti e l'esatta percentuale di dosaggio delle soluzioni.

## **ART. 6 Tecniche e metodologie di esecuzione lavori**

### **ART. 6.1**

### **PULIZIA, SANIFICAZIONE E DISINFEZIONE AREE AD ALTO, MEDIO e BASSO RISCHIO**

#### **ELENCO OPERAZIONI E LORO METODOLOGIA**

La metodica delle operazioni di seguito indicate, dove non specificato, vale per tutte le tre aree a rischio: ALTO, MEDIO e BASSO. Nei casi particolari la metodologia nonché le macchine ed i prodotti da impiegare nelle diverse aree di intervento sono così contraddistinte:

AR aree ad ALTO RISCHIO;  
MR aree ad MEDIO RISCHIO;  
BR aree a BASSO RISCHIO;

#### **PULIZIA DELLE AREE AD ALTO RISCHIO**

Nell'ambito della pulizia delle zone ad alto rischio un'attenzione particolare merita quella relativa al blocco operatorio.

Nella programmazione delle pulizie è indispensabile considerare le aree che, con funzioni diverse e ben precise, compongono il blocco operatorio.

Si distinguono fondamentalmente 3 zone:

1) zona sporca composta da:

- ingresso con deposito di soprascarpe;
- servizi igienici,
- ripostigli della biancheria sporca;
- corridoio di servizio;
- area di servizio;
- camera per il lavaggio e la preparazione dello strumentario;
- portello di uscita del materiale sporco.

2) zona pulita composta da: - sala di anestesia; - sala risveglio; corridoio ingresso zona pulita; - camera dei chirurghi-, - sala servizio infermieri; - spogliatoi; - docce e toilettes; - sala lavaggio mani; - sala vestizione; - portello entrata materiale sterile; deposito materiale sterile.

3) zona a Bassa Carica Microbica (B.C.M.) composta da:  
- sala operatoria.

Nel blocco operatorio la corretta esecuzione delle pulizie ed una giusta ubicazione ambientale sono elementi indispensabili per raggiungere e mantenere un livello igienico accettabile. La zona a Bassa Carica Microbica è la Sala Operatoria propriamente detta dove pulizia e disinfezione ambientale deve raggiungere il massimo livello. La successione delle pulizie non è modificata, la frequenza, legata al tipo di attività svolte, può essere così determinata:

#### PULIZIA GIORNALIERA

Prima degli interventi: gli interventi di pulizia e disinfezione devono essere eseguiti almeno un'ora prima dell'intervento salvo diversa indicazione della Direzione della S.O.  
Fra un intervento e l'altro: il pavimento su cui ha stazionato l'equipe deve essere pulito con soluzioni detergenti utilizzando frange o mollettoni (a seconda del sistema adottato) e disinfettate con soluzioni idonee. Le superfici al di sopra dei pavimenti vanno pulite con panni monouso umidificati con soluzioni detergenti ed in seguito disinfettate. La tempistica sarà concordata con il Responsabile del blocco operatorio.

Al termine degli interventi: rimuovere lo sporco dai pavimenti con metodo ad umido, raccogliarlo e versarlo nell'apposito sacco di rifiuti, sigillare il sacco porta-rifiuti ed allontanare il tutto dal blocco operatorio tramite il percorso sporco;  
lavare con acqua e detergente utilizzando il sistema MOP;  
disinfettare con soluzione idonea utilizzando frange o mollettoni;  
pulire e disinfettare le superfici con panni o garze monouso;  
pulire e disinfettare le pareti con asta pulivetro.

#### PULIZIA A FONDO

Eseguire con la frequenza indicata nelle schede che seguono la pulizia a fondo dei pavimenti utilizzando le apposite macchine, delle pareti, degli arredi con soluzioni detergenti ed in seguito sanificare con soluzioni disinfettanti.

Il materiale utilizzato per la pulizia delle sale operatorie deve essere tenuto separato da quello usato per le altre zone.

Per non rendere vani gli interventi descritti deve essere utilizzato materiale monouso.

## 1. SVUOTATURA E PULIZIA, CESTINI CARTA, CONTENITORI PER RIFIUTI, ECC. / RACCOLTA RIFIUTI.

Attrezzatura:

- carrello completo di portasacco ;
- carrello e/o mezzo idoneo al trasporto di rifiuti potenzialmente infetti.

Svuotare i cestini per la carta e sostituire il sacco a perdere.

Pulire i cestini carta, i trespoli portasacco, i contenitori in plastica per rifiuti con panno e soluzione:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente;

I sacchi di plastica per la raccolta dei rifiuti solidi sono a carico di Sanitaservice, devono essere approvati dalla Direzione delle Strutture Ospedaliere, distretti socio sanitari e dipartimenti.

I sacchi già chiusi, saranno trasportati negli spazi indicati per il successivo trasferimento ai punti di raccolta identificati all'interno dell'area perimetrale dello stabilimento interessato da effettuarsi da parte di Sanitaservice, al termine delle operazioni.

## 2. SCOPATURA AD UMIDO DEI PAVIMENTI

Attrezzatura: attrezzo per scopatura a umido, minigarze pretrattate monouso.

Indipendentemente dall'attrezzo usato è indispensabile l'uso di garze. Va effettuata avendo cura di utilizzare l'attrezzo partendo dai bordi della stanza o corridoio.

La garza monouso va sostituita ad ogni cambio di locale (max mq.40).

## 3. ASPIRAZIONE MOQUETTE E ZERBINI

Macchina:

MR = aspiratore con microfiltro ed elettrospazzola;

BR = aspiratore con elettrospazzola o battitappeto;

L'aspirazione abbinata alla spazzolatura è da preferire in quanto favorisce l'asportazione dei residui penetrati in profondità.

Quando si interviene su zerbini e tappeti aspirare anche il pavimento sottostante.

Il microfiltro (aree MR) va sostituito almeno ogni 6 mesi o secondo le indicazioni fornite dalla Ditta costruttrice.

## 4. ASPIRAZIONE SCALE

Macchina:

BR = aspiratore dorsale con asta telescopica.

Va eseguita con aspiratore dorsale in quanto crea minor intralcio all'operatore e alle persone e consente di accedere alle parti alte senza l'uso di scale.

## 5. LAVAGGIO MANUALE PAVIMENTI (piccole superfici)

La metodica di questa operazione è la stessa per le 3 aree a rischio ma prevede prodotti differenti come di seguito specificato.

Attrezzatura: applicatore con tessuto spugna, oppure carrello duo-mop, o piccola lavasciuga

Prodotti:

AR = detergente/sanificante o detergente/sanificante/incerante in presenza di pavimenti protetti con emulsioni autolucidanti.

MR = idem come AR;

BR = detergente o detergente/incerante in presenza di pavimenti protetti con emulsioni autolucidanti.

A. Nei locali ingombri usare lo speciale applicatore con l'apposito tessuto monouso da sostituire ad ogni locale, o nel caso di corridoi, almeno ogni 40 mq.

In alternativa si può usare il carrello Duo-Mop risciacquando spesso il mop e sostituendo la soluzione lavante.

AR e MR = ad ogni cambio di locale.

BR = almeno ogni 100 mq.

B. Nelle aree libere spesso è vantaggioso far uso di una piccola lavasciuga.

C. Nei servizi igienici usare l'applicatore con l'apposito tessuto spugna o la frangia mop e soluzione detergente/sanificante cambiando tessuto spugna o frangia mop e soluzione dopo ogni locale.

N.B.:

- Nelle aree AR-MR far in modo che le superfici restino bagnate per almeno 5 minuti. Se si usa il carrello Duo-Mop sostituire la frangia mop e la soluzione detergente dopo ogni locale e nel caso di corridoi almeno ogni 40 mq.

- Macchie di disinfettanti per cute su pavimenti protetti vanno preventivamente rimosse con un tampone imbevuto di alcool.

- Eventuale asportazione di residui solidi organici va fatta con carta o tessuto monouso, procedere poi sull'area interessata ad un lavaggio energico, preferibilmente con aspirazione meccanica.

## 6. LAVAGGIO MECCANICO PAVIMENTI (grandi superfici: corridoi, atri, ecc.)

Macchina: lavasciuga;

Prodotto: detergente o detergente/incerante.

Nei corridoi e nelle aree comuni libere effettuare il lavaggio con LAVASCIUGA e prodotto detergente o detergente/incerante nel caso di pavimenti protetti.

Ciò consente di non interrompere il traffico per pavimento bagnato.

## 7. LAVAGGIO SCALE

Attrezzatura: idoneo attrezzo mini-mop;

Prodotto: detergente.

Usare idoneo attrezzo mini-mop, tessuto spugnoso e soluzione detergente, avendo cura di sciacquare spesso il tessuto e di rinnovare la soluzione.

## 8. DECERATURA PAVIMENTI E SUCCESSIVA PROTEZIONE

Macchine: monospazzola e aspiraliquidi o lavasciuga;

Prodotto: decerante non aggressivo;

Attrezzatura: attrezzo per scopatura ad umido con garze monouso, frattazzo con tamponi abrasivi, pinza spandicera.

I pavimenti resilienti (PVC, gomma, linoleum, ecc.), le pietre porose (marmo non piombato, ardesia ecc.) il grès ed altri pavimenti porosi danno particolari problemi di manutenzione dovuti alla porosità, che favorisce l'infiltrazione dello sporco.

I pavimenti plastici inoltre, risentono del traffico mostrando evidenti segni di abrasione se non protetti.

Tutti questi pavimenti devono essere perciò trattati con emulsioni polimeriche autolucidanti che consentono una successiva facile ed efficace manutenzione, inoltre rendono meno scivoloso il pavimento e ne migliorano l'aspetto estetico.

La corretta procedura per la normale deceratura/inceratura prevede:

- sgombrare il locale da tutti gli arredi;

- effettuare la scopatura a umido;

- lavare a fondo e decerare: l'operazione ha per scopo l'eliminazione dello sporco e di vecchi strati di cera. Stendere la soluzione di decerante partendo dai bordi e dallo zoccolo della stanza utilizzando il frattazzo e tampone abrasivo.

Continuare la distribuzione della soluzione sul pavimento con la monospazzola e disco abrasivo procedendo per file parallele.

Attendere 20 minuti affinché la soluzione possa agire, quindi lavorare con monospazzola insistendo nei punti di maggior sporco.

Lungo i bordi e nei punti non accessibili alla monospazzola intervenire a mano con il frattazzo, così pure lungo lo zoccolino.

Asciugare con aspiraliquidi, risciacquare utilizzando la monospazzola e asciugare nuovamente con l'aspiraliquidi.

In alternativa alla monospazzola e aspiraliquidi è possibile usare una lavasciuga di piccole dimensioni con il metodo indiretto.

- stendere uniformemente una mano di emulsione autolucidante con l'attrezzo spandicera ed attendere l'asciugatura (almeno 45-60 minuti).

Stendere una seconda mano di emulsione incrociata rispetto alla prima.

Se necessario trattare lo zoccolino con una mano di emulsione.

- risistemare il mobilio ad asciugatura avvenuta.

## 9. SPRAY CLEANING AD ALTA VELOCITA' DEI PAVIMENTI PROTETTI

Macchina: monospazzola ad alta velocità.

400-1000 giri per aree ingombre;

oltre 1000 giri per aree libere;

Prodotto: spray/cleaner per alta velocità.

Lo spray cleaning consente di ripristinare la lucentezza del film polimerico, eliminando nel contempo i segni del traffico e creando un leggero strato protettivo che ne aumenta la durata e riduce la scivolosità. Lo spray-cleaning va effettuato su tutti i pavimenti protetti con emulsioni autolucidanti, usando preferibilmente:

- nei locali e nelle aree ingombre monospazzola da 400-1000 giri;
- nelle aree libere monospazzola superiore a 1000 giri.

Questa seconda soluzione è da preferire poiché permette di ottenere un maggior indurimento del film e conseguentemente una maggiore resistenza al traffico.

Il dispositivo spray per tutte e due le macchine deve consentire la nebulizzazione, al centro del disco, del prodotto spray-cleaner specificatamente formulato per le operazioni di spray-cleaning ad alta velocità.

Gli spray-cleaner per bassa velocità non sono adatti per l'alta velocità e non garantiscono l'esecuzione ottimale dell'intervento.

## 10. LAVAGGIO MOQUETTES

### A) LAVAGGIO DI MANUTENZIONE: Shampooatura

Macchina: monospazzola e compressore.

Prodotto: shampoo per moquette.

Lavare, previa aspirazione della moquette, con monospazzola equipaggiata di compressore.

Questo sistema consente di non bagnare la moquette in quanto la pulizia è effettuata con schiuma secca.

### B) LAVAGGIO DI FONDO: Iniezione/estrazione

Macchina: iniezione/estrazione munita di spazzola;

Attrezzo-atomizzatore;

Prodotto: detergente per moquette.

Previa aspirazione della moquette, distribuire con l'atomizzatore la soluzione detergente insistendo nei punti più sporchi e macchiati.

Lavare con macchina ad iniezione/estrazione regolando l'afflusso d'acqua secondo l'altezza del velour.

Prevedere l'uso di antischiuma se la moquette ha subito precedenti shampooature.

## 11. PULIZIA E SANIFICAZIONE ARREDI

AR - MR: SANIFICAZIONE ARREDI (sale operatorie, reparti di degenza, ecc.)

Attrezzatura: secchio e panno di colore BLU o VERDE;

Prodotto:

AR detergente/sanificante;

MR detergente/sanificante;

Sanificare con panno blu o verde inumidito con soluzione detergente/disinfettante. Durante l'operazione sciacquare spesso il panno nella soluzione. Arredi tutti gli arredi in zona di degenza (comodini, tavoli, sedie, poltrone, telefoni, ecc.).

Apparecchi intervenire su tutte le parti esterne.

Medicali (\*\*\*) Per quanto riguarda la lampada scialitica sanificare anche i sistemi di sospensione con l'ausilio di uno sgabello.

Letti: tutte le superfici lavabili dei letti dei pazienti.

Porte: intervenire sulle maniglie e zone adiacenti.

Pareti: intervenire sulle zone adiacenti al letto, alle porte ed agli interruttori.

Infissi: intervenire sulle maniglie.

Interruttori: per motivi di sicurezza il panno deve essere ben strizzato. Passarlo sulla pulsantiera e la parete circostante (almeno per un raggio di 20 cm.). Nel caso di pulsantiere volanti usare le stesse precauzioni ed intervenire anche sui cavi elettrici.

Davanzali: intervenire su tutta la superficie.

Vetri: intervenire su entrambe le facciate - interna ed esterna.

(\*\*\*) : per apparecchi medicali si intendono solamente questi sottoelencati:

Lampada scialitica;

Travi testa-letto (più eventuali lampade a braccio);

Diafanoscopio.

Base e poltrona per riunito odontoiatrico.

Tavole optometriche.

Attrezzature non elettromedicali dei servizi di riabilitazione.

N.B.: nei blocchi operatori è necessario trasferire il mobilio su ruote presso la presala e ivi sanificarlo, con particolare attenzione anche alle ruote.

BR: PULIZIA ARREDI (laboratori, aree comuni, uffici, etc)

Attrezzatura: panno scamosciato, secchio e panno di colore BLU o VERDE;

Prodotto: detergente.

Eliminare impronte e macchie dalle porte, pareti, arredi, telefoni, infissi, interruttori, ecc., usando il panno ed il prodotto detergente.

Lavare periodicamente con panno blu o verde inumidito con soluzione detergente gli arredi, le porte, gli infissi, ecc.

## 12. SANIFICAZIONE ZONA LAVABO (sanitari e superfici sopra i pavimenti)

Attrezzatura: secchio e panno colore GIALLO o BIANCO, tampone abrasivo bianco;

Prodotto: detergente/sanificante.

Dopo aver rifornito di carta igienica e sapone i relativi distributori - la cui fornitura è a totale carico dell'ASL LE, sanificare con il panno giallo o bianco imbevuto nella soluzione sanificante:

Lavabo e rubinetterie: intervenire sul lavabo ed area adiacente sulle rubinetterie sul sifone;

Distributori: intervenire sui distributori di carta igienica e di sapone;

Specchi: dopo il lavaggio asciugare con asciugamani di carta;

Bagni, Docce: intervenire su tutte le superfici smaltate, le rubinetterie, le aree adiacenti ed eventuali vetri di cabina-doccia.

Eventuali residui di sporco tenace vanno rimossi con l'aiuto del tampone abrasivo bianco. Risciacquare spesso il panno nella soluzione e fare in modo che le superfici restino bagnate per almeno 5 minuti.

### 13. SANIFICAZIONE ZONA WC

Attrezzatura: secchio e panno di colore ROSSO;

Prodotto: detergente/sanificante;

Sanificare con il panno rosso imbevuto di soluzione detergente/disinfettante.

Tazze WC parte interna: eliminare i residui presenti con la spazzola WC parte interna, attivare lo sciacquone ed immergere la spazzola WC nella tazza. Immettere nella tazza circa 40 cc. di sanificante puro e dopo aver eseguito la pulizia esterna della tazza (descritta di seguito) sfregare energicamente con la spazzola tutta la superficie interna per poi riattivare, dopo 5', lo sciacquone. Ciò darà modo al prodotto di agire al meglio;

Tazze WC parte esterna: intervenire sul coperchio, sulla lunetta e su parte esterna e aree adiacenti verticali;

Pareti separazione: intervenire su tutta la superficie;

Contenitore e spazzola WC: intervenire durante la pulizia della tazza WC spazzola WC prima di riporre la spazzola.

### 14. DISINCROSTAZIONE LAVABI, RUBINETTERIE, TAZZE WC

Attrezzatura: flacone dosatore e abrasivo bianco;

Prodotto: disincrostante acido acetico.

Non devono essere utilizzate soluzioni a base di acidi forti (acido cloridrico, nitrico, ecc.). Irrorare la soluzione detergente disincrostante a base di acido fosforico tamponato sulle superfici e sfregare con l'abrasivo bianco. Risciacquare accuratamente.

### 15. LAVAGGIO ASCENSORI, MONTACARICHI

Attrezzatura: secchio e panno di colore BLU o VERDE, idoneo attrezzo mop, aspiratore;

Prodotto: detergente/sanificante.

Lavare le superfici sopra il pavimento con panno colore BLU o VERDE facendo particolare attenzione a:

- pulsantiere;
- porte;
- maniglie e superfici verticali ad altezza di impronta;

Per quanto riguarda il pavimento lavare con mini-mop o duo-mop oppure aspirare se presenti zerbini o moquette.

### 16. TRASPORTO RIFIUTI AL PUNTO DI RACCOLTA

Attrezzatura: carrello per trasporto rifiuti.

L'operazione va fatta con carrelli, ed i sacchi contenenti i rifiuti devono essere integri e sigillati onde evitare la fuoriuscita di materiale durante il trasporto.

I rifiuti devono essere trasportati ai punti di raccolta indicati dalla Direzione della Struttura. Nel corso della raccolta differenziata qualora a vista, l'operatore di Sanitaservice dovesse riscontrare la presenza di rifiuti diversi da quelli conferibili, non deve prelevare il sacco contenenti i rifiuti avvisando contestualmente il caposala o il responsabile del reparto o ambulatorio.

#### 17. LAVAGGIO VETRI INTERNI ED INFISSI

Attrezzatura: specchio con vello, panno scamosciato e tergovetro - aspirante o tergovetro;

Macchina: aspira liquidi (se usato il tergovetro - aspirante);

Prodotti:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente;

Deve essere eseguita in due fasi:

- Lavare la superficie vetrata ed il telaio con vello, panno scamosciato e soluzione detergente. E' necessario risciacquare frequentemente panno e vello durante l'operazione (almeno ogni 2 vetrate).
- Asciugare prima il telaio con il panno ben strizzato poi la superficie vetrata con il "tergovetro aspirante" che consente di evitare gocciolature o con un normale tergovetro.

#### 18. LAVAGGIO VETRI ESTERNI E INFISSI

Macchina: aspiraliquidi (se usato il tergovetro - aspirante);

Attrezzatura: secchio con vello, tergovetro - aspirante;

Prodotto: detergente sgrassante;

La procedura rispecchia la metodologia descritta nell'operazione di lavaggio vetri interno. In questo caso va utilizzata una soluzione a base di detergente sgrassante preferibilmente neutro al fine di non intaccare i serramenti.

L'operazione deve essere effettuata su tutta la superficie esterna con l'ausilio di tutte le attrezzature previste dalla normativa vigente in materia antinfortunistica e sicurezza sul lavoro.

#### 19. LAVAGGIO PARETI LAVABILI - PARETI PIASTRELLATE

Attrezzatura: atomizzatore, idoneo attrezzo mop, tergovetro aspirante;

Prodotti:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente.

Macchina: aspiraliquidi

L'operazione va eseguita in 2 fasi:

- Coprire le prese elettriche con nastro adesivo, distribuire la soluzione sanificante con atomizzatore o con idoneo attrezzo mop.

Iniziare la distribuzione sulle pareti procedendo dal basso verso l'alto e terminarla sul soffitto. In questo modo non risulteranno righe a fine operazione, in quanto le gocciolature troveranno, scendendo dalla parete, la superficie bagnata.

- Asciugare con "tergovetro aspirante" che consente di asciugare completamente (anche tra le fughe delle piastrelle) e di evitare gocciolature sul pavimento.

## 20. ASPORTAZIONE: RAGNATELE ED ASPIRAZIONE SOFFITTI

Macchina:

AR - MR = aspiratore con microfiltro e asta telescopica;

BR = aspiratore con asta telescopica;

Non è consentito l'utilizzo di spazzole per la rimozione delle ragnatele in quanto rimuovono e non trattengono la polvere delle superfici. L'uso dell'aspiratore con asta telescopica consente di accedere alle parti alte senza l'uso di scale.

Il microfiltro (aree AR e MR) va sostituito almeno ogni 6 mesi o secondo le indicazioni fornite dalla Ditta costruttrice.

## 21. LAVAGGIO SOFFITTI LAVABILI

Attrezzatura: secchio, vello, panno scamosciato, asta telescopica, tergitetro-aspirante;

Macchina: aspiratore (se usato il tergitetro-aspirante);

Prodotti:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente.

Deve essere eseguito in due fasi:

- Lavare il soffitto con vello fissato sull'asta telescopica e impregnato di soluzione detergente o detergente/sanificante. Risciacquare frequentemente il vello durante l'operazione strizzandolo opportunamente per evitare gocciolature.
- Asciugare con tergitetro-aspirante. Usando invece il panno scamosciato (avvolto sul vello), risciacquare e strizzare molto spesso.

A fine operazione pulire eventuali sgocciolature su pareti, arredi e pavimento.

## 22. RISANAMENTO LOCALI (CAMERE DI DEGENZA, UFFICI, ECC.)

Attrezzatura: attrezzo per scopatura ad umido, frattazzo con tamponi abrasivi, tergitetro aspirante, secchio e panno di colore BLU o VERDE;

Prodotto: detergente/sanificante;

Macchine: lavasciuga o monospazzola, aspiratore (liquidi e polveri).

E' necessario sgomberare i locali da tutto il mobilio asportabile sistemandolo nel corridoio antistante o in altro locale.

Utilizzare soluzione detergente/sanificante eseguendo in questa sequenza:

aspirazione pareti e soffitti;

scopatura ad umido pavimenti;

lavaggio pulsantiere, pareti;

lavaggio caloriferi, condizionatori, veneziane, vetri e infissi;

lavaggio mobili (parte esterna)

lavaggio apparecchi medicali (solo quelli elencati al punto 11);

lavaggio meccanico dei pavimenti;

8) iniziare il lavaggio dei pavimenti dai bordi del locale (compreso lo zoccolo se lavabili) utilizzando il frattazzo con tampone bianco. Proseguire poi con la lavasciuga di piccole dimensioni (metodo indiretto) oppure con monospazzola e aspiraliquidi.

A fine operazione intervenire sugli arredi prima di risistemarli all'interno del locale, utilizzando una soluzione sanificante e panno di colore BLU o VERDE.

#### 23. ASPIRAZIONE APPARECCHI ILLUMINAZIONE, CALORIFERI, CONDIZIONATORI, BOCCHETTE AERAZIONE, TENDE VENEZIANE.

Macchina:

AR - MR = aspiratore con microfiltro e asta telescopica;

BR = aspiratore con asta telescopica;

Il microfiltro (aree AR e MR) va sostituito almeno ogni 6 mesi o secondo le indicazioni che saranno fornite dalla casa costruttrice.

#### 24. LAVAGGIO APPARECCHI ILLUMINAZIONE

Attrezzatura: secchio e panno di colore BLU o VERDE;

Prodotti:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente.

Può essere necessaria la presenza del personale elettricista per smontare gli apparecchi di illuminazione o per scollegare la linea di tensione.

L'operazione va eseguita con panno ben strizzato avendo cura di intervenire su tutta la superficie dell'apparecchiatura e in particolare su:

- a. vetri diffusori interni/esterni, previo smontaggio;
- b. parabole riflettenti;
- c. dispositivo di illuminazione (neon, lampade);

Curare in modo particolare l'asciugatura con panni asciutti.

#### 25. LAVAGGIO CALORIFERI CONDIZIONATORI E VENEZIANE

Macchina: aspirapolvere (con microfiltro per AR e MR);

Attrezzatura: panno e secchio di colore BLU o VERDE, spazzola morbida;

Prodotti:

AR = detergente/sanificante;

MR = detergente/sanificante;

BR = detergente;

Far precedere l'aspirazione e lavare con soluzione detergente e panno di colore BLU o VERDE, eliminando a fine operazione i segni di gocciolature dal pavimento.

#### 26. PULIZIA ESTERNA DAVANZALI - LAVAGGIO TERRAZZI e BALCONI

Attrezzatura: panno, panno abrasivo, duo-mop;

Macchine: lavasciuga;

Prodotti: detergente sgrassante.

Per i davanzali utilizzare una soluzione detergente sgrassante e panno (eventualmente abrasivo), avendo cura di rimuovere ogni traccia di sporco di qualsiasi origine.

I pavimenti dei balconi, vanno lavati, dopo la spazzatura, manualmente con duo-mop e nel caso di ampie superfici (oltre 100 mq.) con lavasciuga.

## 27. PULIZIA E RIPASSO BAGNI

Per i servizi igienici si interviene con la periodicità indicata nelle schede di seguito allegate distintamente per area di rischio.

Il servizio di ripasso consiste nel terzo intervento dei soli servizi igienici comuni alle degenze presenti nelle aree ad alto e medio rischio e limitatamente ai servizi igienici al pubblico presenti nei corridoi, nelle sale d'attesa e parti comuni qualificate come aree a basso rischio.

Tale ulteriore passaggio richiamato nelle schede di intervento distintamente per livello di rischio rappresenta l'intensificazione della prestazione di sanificazione e pulizia di tali ambienti.

## ART. 6.2 SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

Il servizio di disinfestazione, sempre e preventivamente concordato con la Direzione della Struttura, comprende:

- Derattizzazione (profilassi antimurina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio ivi comprese tutte le aree esterne.
- Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano ivi comprese tutte le aree esterne.
- Disinfestazione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro e di tutte le aree esterne;
- Disinfezione di ambienti di lavoro, da effettuarsi presso tutti gli ambienti di lavoro

La derattizzazione dovrà essere eseguita come di seguito:

- applicazioni di esche rodenticide regolarmente registrate al Ministero della Sanità e collocate all'interno di specifici contenitori da eseguirsi normalmente presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio.

La disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti consiste:

- in interventi di irrorazioni delle parti esterne ed aereosolizzazione delle parti interne da eseguirsi normalmente presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.

La disinfestazione a carattere di repellente rettili e contro insetti alati consiste:

- in interventi da eseguirsi nella stagione calda presso tutti gli ambienti di lavoro

La disinfezione di ambienti di lavoro consiste:

- in interventi da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro

Il servizio dovrà essere eseguito con prodotti registrati come Presidi Medico-Chirurgici presso il Ministero della Sanità e dovranno essere corredati di schede tecniche e di sicurezza.

Gli automezzi, i macchinari e l'attrezzatura impiegati per l'esecuzione del servizio dovranno essere in numero congruo per l'esecuzione del servizio e dovranno risultare conformi alle normative di sicurezza previste dalla Legislazione vigente.

#### ART. 6.3 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI ed INCOLTE

La manutenzione delle aree verdi consiste nelle seguenti prestazioni minime:

##### - PRATI E SUPERFICI ERBOSE

- Taglio regolare del tappeto erboso
- Concimazione dei tappeti erbosi
- Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi
- Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante
- Sfalcio dei prati naturali
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del tappeto erboso

##### - SIEPI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA

- Taglio estivo delle siepi, per mantenere la forma inizialmente impostata
- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi
- Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione
- Estirpazione delle piante secche
- Annaffiatura regolare delle siepi

##### - AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE

- Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle aiuole
- Taglio, raccolta ed asportazione delle erbacce e sterpaglie cresciute
- Asportazione dei fiori appassiti, foglie e rami secchi
- Annaffiatura regolare delle aiuole

##### - ALBERI E SUPERFICI ALBERATE

- Potatura autunnale degli alberi ed arbusti
- Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con segnalazione scritta degli interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta
- Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante
- Trattamento con prodotti specifici per rinverdire il fogliame
- Mantenimento della pulizia delle aree verdi spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature
- Sostituzione di tutte le piante secche, da qualunque causa dipendente, con altrettante della stessa tipologia e grandezza.

#### - AREE INCOLTE

- Raccolta di rifiuti presenti nelle aree
- Zappettatura manuale e/o fresatura meccanica delle aree

#### Tappeto erboso:

- Il taglio del tappeto erboso deve essere eseguito con idonei macchinari da taglio, con raccoglitore, compresi i tagli sulle piccole superfici, la rifinitura dei bordi a ridosso di piante ed arbusti; nei luoghi inaccessibili da macchinari l'esecuzione avverrà a mano e con decespugliatori. La rasatura dei tappeti erbosi seminati deve, comunque, essere eseguita ogni qualvolta la crescita dei medesimi raggiunga al massimo gli 8 cm. di altezza o venga ritenuta tecnicamente necessaria.
- La concimazione delle superfici a verde va eseguita con idonei concimi minerali a lenta cessione, atti a rinforzare l'apparato radicale delle essenze prative. Lo spandimento dei concimi deve essere eseguito con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone. I tipi di concimi da usare saranno scelti con precisione sulla base di un'analisi preliminare fatta sul terreno, delle condizioni del tappeto erboso e del periodo di manutenzione.
- La disinfestazione del prato deve essere eseguita mediante l'irrorazione delle necessarie sostanze fungicide con uso di mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone.
- L'eliminazione delle erbe infestanti sviluppatesi spontaneamente deve essere eseguita con regolarità e comunque ogni volta e laddove ritenuto necessario. In particolare sulle zone a prato naturale, sulle pavimentazioni, in prossimità di cordoli e delle buche di deflusso acque.
- L'operazione deve essere completata a mano per le zone dove non sia possibile ed efficace l'uso di diserbanti.
- La ricarica delle superfici a verde comprende lo spandimento del seme (miscuglio di graminacee) da eseguirsi con mezzi meccanici ove possibile, ed a mano per le restanti zone, e conseguente spandimento di substrato di coltivazione, vagliato e mondato di sassi e radici
- La raccolta, lo sgombero e lo smaltimento delle erbe tagliate e del materiale estraneo devono essere eseguiti tempestivamente e con cura.

#### Piante ed arbusti:

- La potatura di formazione e di rimonda degli alberi ad alto fusto e degli arbusti deve essere eseguita nel rispetto delle caratteristiche delle singole specie e nel periodo di riposo vegetativo. Per i tagli di diametro superiore a 6 cm deve essere applicato idoneo impasto cicatrizzante.
- Concimazione delle piante ed arbusti da eseguirsi mediante irrorazione di idonei fitofarmaci, compresi gli oneri del controllo di manifestazioni patologiche sulla vegetazione, provvedendo alla tempestiva eliminazione del fenomeno patogeno onde evitare la diffusione e rimediare ai danni accertati. I trattamenti con fitofarmaci dovranno essere eseguiti da personale specializzato, che si atterrà, per il loro uso, alle istruzioni specificate dalla casa produttrice ed alle leggi vigenti in materia. Saranno, inoltre adottate tutte le misure preventive atte ad evitare danni a persone o a cose; sia i prodotti da utilizzare che i mezzi di protezione personale dovranno possedere le specifiche tecniche richieste dalla legge.

#### Piante Interne:

- Irrigazione delle piante

- Concimazione a base di idonee sostanze liquide selezionate per tipi di pianta, con particolare cura nei periodi di massima vegetazione
- Disinfestazione antiparassitaria diversificata secondo il tipo di pianta
- Potatura ed estirpazione della vegetazione secca o ammalorata

Il numero di esecuzioni annue indicato deve considerarsi quello minimo ed indipendente dalle condizioni delle aree, fermo restando l'impegno di Sanitaservice di mantenerle comunque nel miglior aspetto in tutti i periodi dell'anno, integrando, senza ulteriori compensi, le operazioni richieste con quanto si rendesse a tal fine necessario.

Qualsiasi modifica sulle aree (rimozione piante, piantumazione piante fiorifere, ecc.) deve essere preventivamente autorizzata e giustificata da criteri architettonici/estetici.

I materiali di risulta dovranno essere rimossi quotidianamente, senza accumulo nelle aree interessate dagli interventi e riposti in luoghi indicati dalla Direzione della Struttura.

Le attrezzature da utilizzare per l'esecuzione del servizio sono le seguenti:

- Falciatrici semoventi con apparato di taglio rotativo o flail, omologate e munite di silenziatori ed idonee strutture di protezione, trattorini, carrelli per traino, spazzatrici, tosaerba, motopompa, decespugliatori, motosega;
- Macchina arieggiatrice e seminatrice; pale, vanghe, zappe, carriole, rastrelli, scope metalliche, forbici da pota, ecc.;
- Scale di varie altezze a norma CEE;
- Concimi antiparassitari;
- Quanto altro non descritto per un perfetto espletamento del servizio.

#### ART. 6.4 – SERVIZIO DI PULIZIA AREE ESTERNE

Il servizio dovrà essere eseguito come qui di seguito specificato:

Macchine: spazzatrici manuali e/o meccaniche;

Attrezzatura: scope tradizionali e palette raccogli-sporco.

Nella pulizia giornaliera mirata a raccogliere cartaccia e sporco grossolano è possibile l'utilizzo di scope tradizionali e palette raccogli sporco e ove lo spazio lo consenta l'intervento dovrà essere effettuato con una motospazzatrice aspirante per motivi di ingombro, tenendo presente che la più piccola spazzatrice aspirante ha una larghezza di lavoro di 50 cm.

Le restanti aree vanno spazzate con spazzatrici aspiranti che consentono una rapida ed ottimale asportazione di polvere e residui solidi (lattine, sassi ecc.).

I filtri delle spazzatrici vanno sostituiti annualmente o secondo le indicazioni della casa costruttrice.

#### ART. 6.5 – SERVIZIO DI VIGILANZA (non <sup>2</sup>armata)

Il servizio di vigilanza (non armata) attualmente svolto e qualora incrementato su richiesta del committente, consiste a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'espletamento delle attività qui di seguito riportate:

- Controllo degli accessi delle infrastrutture di servizio;
- Controllo in ingresso/uscita del personale;
- Gestione allarmi;
- Gestione chiavi e telefoni;
- Controlli periodici interni e/o esterni alla Struttura;

Indicazioni agli utenti che accedono;  
Indicazioni saltuarie rilasciate dal personale della Struttura;  
Accettazione della posta in entrata e consegna al personale della Struttura per lo smistamento agli uffici e/o reparti di competenza;  
Segnalazione in caso di situazioni di emergenza alle autorità competenti.  
Apertura e chiusura degli ambienti da pulirsi, se effettuati in assenza dei normali utilizzatori dipendenti della ASL.

Nello svolgimento delle prestazioni sopra indicate Sanitaservice dovrà avvalersi del personale attualmente impegnato nel rispetto di quanto già richiamato all'art. 4 del presente Disciplinare.

#### ART. 6.6 – SERVIZIO DI FACCHINAGGIO

Il servizio attualmente in essere e qualora incrementato su richiesta del committente, consiste a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'espletamento delle attività qui di seguito riportate:

- Trasloco arredi e/o parti di essi da effettuarsi nelle aree interne allo stabilimento;
- Trasporto pratiche e sistemazione negli archivi;
- Altre operazioni di piccolo facchinaggio interno.

Il servizio, in ogni modo dovrà essere eseguito secondo le specifiche che verranno indicate di volta in volta dal Referente di struttura.

Nello svolgimento delle prestazioni sopra indicate Sanitaservice dovrà avvalersi del personale attualmente impegnato nel rispetto di quanto già richiamato all'art. 4 del presente Disciplinare.

#### ART. 6.7 – SERVIZIO DI AUSILIARIATO

Il servizio consiste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'espletamento delle attività qui di seguito riportate:

- Consegna analisi in laboratorio;
- Carico/Scarico farmaci;
- Rifacimento letti;
- Movimentazione nei e dai Reparti di cartelle cliniche, referti, richieste, etc;
- Accompagnamento dei pazienti dai Reparti di degenza, per l'esecuzione di esami diagnostici;
- Raccolta dei contenitori di rifiuti speciali presenti nei Reparti con deposito nelle Aree di stoccaggio all'interno della Struttura ;
- Collaborazione nella movimentazione dei pazienti per diagnostica e trattamenti;
- Trasporto e ritiro carrelli dei farmaci;
- Ogni eventuale altra operazione che si rendesse necessaria.

Il servizio, in ogni modo dovrà essere eseguito secondo le specifiche che verranno indicate di volta in volta dal Referente di struttura.



## SCHEDE RIEPILOGO FREQUENZE INTERVENTO

## SERVIZIO DI PULIZIA

"A1"

AREE AD ALTO RISCHIO STRUTTURE OSPEDALIERE ed EXTRAOSPEDALIERE Hospice (Terapie intensive, Sale operatorie, Neonatologia, Sale parto, emodinamica, servizi di dialisi, Unità di rianimazione).

## RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

		MANUTENZIONE					
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens	Trim	Ann.
01	Svuotatura cestini	2X	7				
	Raccolta rifiuti differenziati	2X	7				

## PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	2X	7				
03	Lavaggio manuale aree ingombre	2X	7				
04	Lavaggio meccanico aree libere	2X	7				
05	Deceratura e protezione					X	
06	Spray-deaning ad alta velocità				2X		

## ARREDI

07	Sanificazione arredi, apparecchi medicali, telefoni, porte, pareti, infissi, interruttori, ecc.	X	7				
----	---	---	---	--	--	--	--

## ZONA LAVABO

08	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	2X*	7				
	Lavaggio e asciugatura specchi	2X*	7				

## ZONA WC

09	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, lavabi, contenitori e spazzola WC	2X*	7				
10	Lavaggio pareti lavabili e piastrelate	X	7				
11	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

12	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	2X	7				
13	Lavaggio ascensori e portalettighe	2X	7				

VETRI E PARETI LAVABILI

14	Lavaggio vetri interni, infissi e veneziane				X		
15	Lavaggio vetri esterni, infissi e Veneziane					X	
16	Sanificazione pareti lavabili, Piastrelate			X			

SOFFITTI

17	Asportazione ragnatele e aspirazione			X(*)			
----	--------------------------------------	--	--	------	--	--	--

RISANAMENTO LOCALI

18	Camere degenza e altri ambienti					X(**)	
----	---------------------------------	--	--	--	--	-------	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi Illuminazione, caloriferi e bocchette aerazione			X			
20	Lavaggio apparecchi illuminazione (parte esterna)					X	
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori					X	
22	Pulizia esterna davanzali e balconi			X			

(\*): a vista

(\*\*): oppure secondo necessità

\* dovrà essere effettuato un terzo intervento nei soli servizi igienici comuni alle degenze. (non sono compresi i servizi igienici in camera) dal Lunedì al Sabato.

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato.

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali per singola operazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

"A2"

AREE A MEDIO RISCHIO STRUTTURE OSPEDALIERE ed EXTRAOSPEDALIERE  
(Reparti di degenza, Strutture Residenziali, Pronto Soccorso)

RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens	Trim	Ann.
01	Svuotatura cestini	2X	7				
	Raccolta rifiuti differenziati	2X	7				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	2X	7				
03	Lavaggio manuale aree ingombre	X*	6				
04	Lavaggio meccanico aree libere	X*	6				
05	Deceratura e protezione					X	
06	Spray-deaning ad alta velocità				2X		

ARREDI

07	Sanificazione arredi, apparecchi medicali, telefoni, porte, pareti, infissi, interruttori, ecc.	X	7				
----	---	---	---	--	--	--	--

ZONA LAVABO

08	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	2X**	7				
	Lavaggio e asciugatura specchi	2X**	7				

ZONA WC

09	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, lavabi, contenitori e spazzola WC	2X**	7				
10	Lavaggio pareti lavabili e piastrellate	X	7				
11	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

12	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	2X	7				
13	Lavaggio ascensori e portalettighe	2X	7				

VETRI E PARETI LAVABILI

14	Lavaggio vetri interni, infissi e veneziane				X		
15	Lavaggio vetri esterni, infissi e Veneziane					X	
16	Sanificazione pareti lavabili, Piastrellate			X			

SOFFITTI

17	Asportazione ragnatele e aspirazione			X <sup>(*)</sup>			
----	--------------------------------------	--	--	------------------	--	--	--

RISANAMENTO LOCALI

18	Camere degenza e altri ambienti					X <sup>(**)</sup>	
----	---------------------------------	--	--	--	--	-------------------	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette aerazione			X			
20	Lavaggio apparecchi illuminazione (parte esterna)					X	
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori					X	
22	Pulizia esterna davanzali e balconi			X			

\* per le operazioni N. 03-04 dovrà essere garantito un secondo intervento solo in presenza di macchie sul pavimento, versamento di liquidi, etc.

\*\* dovrà essere effettuato un terzo intervento nei soli servizi igienici comuni alle degenze. (non sono compresi i servizi igienici in camera) dal Lunedì al Sabato.

(<sup>\*</sup>): a vista

(<sup>\*\*</sup>): oppure secondo necessità

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato.

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali per singola operazione.

## SERVIZIO DI PULIZIA

"A3"

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE OSPEDALIERE (spazi comuni, atri, corridoi, scale, ambulatori, laboratori, depositi, sale attesa, portinerie, centralino, studi medici etc.).

### RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Bim.	Sem
1	Svuotatura cestini	X*	6				
	Raccolta rifiuti differenziati	X*	6				

### PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	X*	6				
03	Aspirazione zerbini	X*	6				
	Aspirazione moquette	X*	6				
04	Aspirazione scale	X*	6(')				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	X*	6				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	X*	6				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	X*	6				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

### ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi	X	6				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	X	6				

### SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	X**	6				
	Lavaggio e asciugatura specchi	X**	6				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrellate adiacenti	X**	6				
12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

*AW*

*H*

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X*	6				
14	Pulizia ascensori	X	6				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi					X	
16	Lavaggio vetri esterni, infissi						X
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrellate					X	

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione					X	
----	--------------------------------------	--	--	--	--	---	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione					X	
20	Lavaggio apparecchi illuminazione					X	
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori					X	
22	A - Pulizia esterna davanzali			X			
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.			X			

\* per tali operazioni limitatamente agli spazi comuni, atri, corridoi, scale, sale attesa dovranno essere eseguiti due interventi giornalieri;

\*\* dovranno essere effettuati tre interventi giornalieri nei soli servizi igienici al pubblico presenti nei corridoi, sale d'attesa e parti comuni.

('): a vista

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

"A4

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE OSPEDALIERE ed EXTRAOSPEDALIERE  
 - AMBIENTI AMMINISTRATIVI (uffici direzione sanitaria, uffici in genere e/o  
 locali adibiti a tale uso)

RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Bim.	Sem
01	Svuotatura cestini	X	5				
	Raccolta rifiuti differenziati	X	5				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	X	5				
03	Aspirazione zerbini	X	5				
	Aspirazione moquette	X	5				
04	Aspirazione scale	X	5(')				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	X	5				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	X	5				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	X	5				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi (uffici)	X	5				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	X	5				

SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	X	5				
	lavaggio e asciugatura specchi	X	5				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrellate adiacenti	X	5				

*aw*

*4*

12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			
----	---	--	--	---	--	--	--

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X	5				
14	Pulizia ascensori	X	5				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi					X	
16	Lavaggio vetri esterni, infissi						X
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrellate					X	

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione					X	
----	--------------------------------------	--	--	--	--	---	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione					X	
20	Lavaggio apparecchi illuminazione					X	
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori					X	
22	A - Pulizia esterna davanzali			X			
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.			X			

('): a vista

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

"A"

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE EXTRAOSPEDALIERE (servizio di continuità assistenziale).

RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Trim	Sem
1	Svuotatura cestini	X*	7				
	Raccolta rifiuti differenziati	X*	7				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	X*	7				
03	Aspirazione zerbini	X*	7				
	Aspirazione moquette	X*	7				
04	Aspirazione scale	X*	7				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	X*	7				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	X*	7				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	X*	7				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi	X*	7				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	X*	7				

SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	X*	7				
	Lavaggio e asciugatura specchi	X*	7				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrelate adiacenti	X*	7				
12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X*	7				
14	Pulizia ascensori	X	7				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi				X		
16	Lavaggio vetri esterni, infissi					X	
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrellate				X		

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione				2X		
----	--------------------------------------	--	--	--	----	--	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione				2X		
20	Lavaggio apparecchi illuminazione				2X		
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori				2X		
22	A - Pulizia esterna davanzali				2X		
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				2X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.				2X		

\* per tali operazioni dovranno essere eseguiti due interventi giornalieri nei giorni prefestivi e festivi;

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

*AW*

SERVIZIO DI PULIZIA

"A6

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE EXTRAOSPEDALIERE (consultori familiari).

RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Trim	Sem
1	Svuotatura cestini	X	5				
	Raccolta rifiuti differenziati	X	5				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	X	5				
03	Aspirazione zerbini	X	5				
	Aspirazione moquette	X	5				
04	Aspirazione scale	X	5				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	X	5				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	X	5				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	X	5				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi	X	5				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	X	5				

SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	X	5				
	Lavaggio e asciugatura specchi	X	5				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrellate adiacenti	X	5				
12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X	5				
14	Pulizia ascensori	X	5				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi				X		
16	Lavaggio vetri esterni, infissi					X	
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrelate				X		

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione				2X		
----	--------------------------------------	--	--	--	----	--	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione				2X		
20	Lavaggio apparecchi illuminazione				2X		
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori				2X		
22	A - Pulizia esterna davanzali				2X		
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				2X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.				2X		

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

"A7

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE EXTRAOSPEDALIERE (Sert).  
RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Trim	Sem
1	Svuotatura cestini	X	6				
	Raccolta rifiuti differenziati	X	6				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	X	6				
03	Aspirazione zerbini	X	6				
	Aspirazione moquette	X	6				
04	Aspirazione scale	X	6				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	X	6				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	X	6				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	X	6				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi	X	6				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	X	6				

SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	X	6				
	Lavaggio e asciugatura specchi	X	6				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrelate adiacenti	X	6				
12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X	6				
14	Pulizia ascensori	X	6				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi				X		
16	Lavaggio vetri esterni, infissi					X	
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrelate				X		

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione				2X		
----	--------------------------------------	--	--	--	----	--	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione				2X		
20	Lavaggio apparecchi illuminazione				2X		
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori				2X		
22	A - Pulizia esterna davanzali				2X		
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				2X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.				2X		

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

SERVIZIO DI PULIZIA

"A8

AREE A BASSO RISCHIO STRUTTURE EXTRAOSPEDALIERE (Ambulatori medico specialistici, riabilitazione, terapia fisica).

RIEPILOGO PRESTAZIONI E FREQUENZE RICHIESTE

MANUTENZIONE							
OPERAZIONI DA SVOLGERE		GIORNALIERA		PERIODICA			
PRELIMINARI		gg.	gg/sett	Sett.	Mens.	Trim	Sem
1	Svuotatura cestini	2X*	6				
	Raccolta rifiuti differenziati	2X*	6				

PAVIMENTI

02	Scopatura ad umido	2X*	6				
03	Aspirazione zerbini	2X*	6				
	Aspirazione moquette	2X*	6				
04	Aspirazione scale	2X*	6				
05	Lavaggio manuale piccole superfici	2X*	6				
06	Lavaggio grandi superfici (corridoi, aree comuni)	2X*	6				
07	Lavaggio scale, ascensori e montacarichi	2X*	6				
08	Deceratura pavimenti e protezione						X

ARREDI

09	Pulizia e sanificazione arredi	2X*	6				
	Eliminazioni impronte e macchie da porte, pareti, arredi, infissi, interruttori, telefoni	2X*	6				

SERVIZI IGIENICI

10	Sanificazione lavabi, rubinetterie e zone adiacenti, distributori sapone e carta, bagni, docce, pareti	2X*	6				
	Lavaggio e asciugatura specchi	2X*	6				
11	Sanificazione tazze WC (parte interna ed esterna) bidets, vuotatoi, pareti separazione e lavabi, contenitori e spazzola WC e zone piastrellate adiacenti	2X*	6				
12	Disincrostazioni lavabi, rubinetterie, tazze WC, ecc.			X			

VARIE MANUTENZIONE CORRENTE

13	Trasporto rifiuti al punto di raccolta	X	6				
14	Pulizia ascensori	X	6				

VETRI E PARETI LAVABILI

15	Lavaggio vetri interni, infissi				X		
16	Lavaggio vetri esterni, infissi					X	
17	Sanificazione pareti lavabili, piastrelate				X		

SOFFITTI

18	Asportazione ragnatele e aspirazione				2X		
----	--------------------------------------	--	--	--	----	--	--

VARIE MANUTENZIONE PERIODICA

19	Aspirazione e lavaggio apparecchi illuminazione, caloriferi e bocchette Aerazione				2X		
20	Lavaggio apparecchi illuminazione				2X		
21	Lavaggio caloriferi e condizionatori				2X		
22	A - Pulizia esterna davanzali				2X		
23	B - Lavaggio terrazzi e balconi				2X		
24	Pulizia magazzini, depositi, archivi, locali caldaie e lavanderia, autoclave, etc.				2X		

\* per tali operazioni il secondo intervento sarà determinato in accordo con la Direzione di Struttura, in mancanza verrà effettuato al massimo in 5 giorni.

LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

## SERVIZIO DI DISINFESTAZIONE

"B"

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
Derattizzazione (profilassi antimurrina) da effettuarsi presso gli ambienti del piano seminterrato, dei locali uffici, degli archivi, dei magazzini, della mensa e dei locali di servizio	3/A (interventi da concordare secondo le direttive dell'ASL LE)
Disinfestazione contro blatte ed insetti striscianti da effettuarsi presso tutti gli ambienti ubicati al piano seminterrato, piano terra e primo piano.	3/A
Disinfezione a carattere repellente e contro insetti alati, da eseguirsi presso tutti gli ambienti di lavoro	5/A (trattamenti con cadenza Aprile- Maggio- Giugno-Luglio-Agosto- Settembre)
Disinfezione di ambienti di lavoro da effettuarsi presso tutti gli ambienti di lavoro	SN

### LEGENDA

A – intervento annuale

Il numero prima della lettera indica la frequenza nel periodo considerato.

SN – Secondo necessità

SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI ed INCOLTE

"C"

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
<b>PRATI E SUPERFICI ERBOSE</b>	
Taglio regolare del tappeto erboso	8/A
Concimazione dei tappeti erbosi	2/A
Semina di miscugli, ove necessario, adatti al mantenimento della continuità dei tappeti erbosi	1/A
Annaffiatura regolare dei tappeti erbosi e delle piante	SN
Sfalcio dei prati naturali	8/A
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento del tappeto erboso	2/A
<b>SIEPI E CESPUGLI IN FORMA LIBERA</b>	
Taglio estivo delle siepi, per mantenere la forma inizialmente impostata	1/A
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle siepi	2/A
Vangatura invernale e/o primaverile del terreno circostante le singole essenze e successiva concimazione	2/A
Estirpazione delle piante secche	SN
Annaffiatura regolare delle siepi	SN
<b>AIUOLE FIORITE E/O PIANTUMATE CON ESSENZE ERBACEE</b>	
Trattamenti anticrittogamici ed insetticidi necessari per il mantenimento delle aiuole	2/A
Taglio, raccolta ed asportazione delle erbacce e sterpaglie cresciute	SN
Asportazione dei fiori appassiti, foglie e rami secchi	8/A
Annaffiatura regolare delle aiuole	SN
<b>ALBERI E SUPERFICI ALBERATE</b>	
Potatura autunnale degli alberi ed arbusti	1/A
Controllo scrupoloso della stabilità delle piante ad alto fusto con segnalazione scritta degli interventi che si rendessero necessari per prevenire pericoli di caduta	2/A

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI

"C"

MANUTENZIONE PERIODICA	
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	FREQUENZA
Mantenimento delle buche di convoglio ai piedi delle piante	SN
Trattamento con prodotti specifici per rinverdire il fogliame	12/A
Mantenimento della pulizia delle aree verdi spollonatura degli alberi presenti nelle zone di sfalcio o filari di alberature	SN
AREE INCOLTE	
Raccolta rifiuti presenti nelle aree	SN
Zappettatura manuale e/o fresatura meccanica delle aree	SN

### LEGENDA

A - intervento annuale

Il numero prima della lettera indica la frequenza nel periodo considerato.

SN - Secondo necessità



## SERVIZIO DI PULIZIA AREE ESTERNE

"D"

MANUTENZIONE						
OPERAZIONI DA SVOLGERE PRELIMINARI	GIORNALIERA		PERIODICA			
	gg.	Gg/sett	Sett.	Mens.	Bim	Sem
Pulizia viali	X	6				
Spazzatura aree esterne	X	6				
Svuotatura e pulizia cestini esterni con relativa sostituzione del sacchetto	X	6				

## LEGENDA

Il numero prima della X indica la frequenza nel periodo considerato

La colonna GG/SETT indica i giorni lavorativi settimanali, per singola operazione.

### **Art. 7 - Controlli di qualità**

Sui servizi di pulizia verrà applicato il sistema di controllo di qualità di cui al documento (Allegato 2), parte integrante del presente disciplinare, che, già in uso all'Ospedale "V. Fazzi" di Lecce, verrà esteso a tutte le strutture dell'ASL LE.

### **Art. 8- Locali per la Società**

L'ASL LE metterà a disposizione di Sanitaservice presso le proprie strutture i locali occorrenti per la regolare esecuzione del servizio, di cui almeno uno per P.O. o DSS munito di linea telefonica fissa anche per trasmissione e ricezione fax.

### **Art. 9- Penalità**

Sanitaservice per nessuna ragione può sospendere o non eseguire i servizi affidati. Qualora ciò si verificasse, l'ASL LE avrà diritto:

- a trattenere il corrispondente importo per i servizi non eseguiti oltre alla facoltà di ordinare e farli eseguire d'ufficio nel modo che ritiene più opportuno a spese di Sanitaservice;
- ad applicare una penale da €. 100,00 a €. 1000,00, secondo la gravità del caso, per ogni infrazione.

### **Art. 10 - Monitoraggio del servizio**

L'ASL LE si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni.

### **Art. 11 - Modalità di fatturazione e pagamento**

L'ASL LE corrisponderà a Sanitaservice l'importo mensile stabilito, sulla base di presentazioni di fatture mensili.

Il pagamento delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuato entro gg 10 (dieci) dalla data di ricezione della fattura.

### **Art. 12 - Informativa ex D.Lgs. 30-06-2003 n. 196**

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dall'ASL LE in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e, pertanto, particolare, potranno essere impiegati in materia di :

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili
- gestione amministrativa del rapporto
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori.



Richiamate le norme sulla pubblicità dei procedimenti e delle informazioni, nella comunicazione a terzi, la ASL LE assicura lo scrupoloso rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza richiesti dalla legge e dei principi di correttezza e liceità di trattamento.

### **Art. 13 - Prescrizioni Privacy**

Sanitaservice viene individuata quale Responsabile Esterno per i Trattamenti di Dati Personali per le attività in oggetto ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs 196/2003 . Come tale si obbliga a:

- Trattare i dati personali per le sole finalità necessarie all'espletamento delle attività ed ai conseguenti trattamenti oggetto dell'incarico ricevuto
- Soddisfare gli obblighi previsti nel Codice Privacy
- Rispettare i contenuti del Regolamento Privacy Aziendale e le eventuali specifiche prescrizioni previste per l'espletamento delle attività/servizi contrattualizzati
- Informare sulle misure di sicurezza adottate (oltre che sulle eventuali successive modifiche) consentendone il monitoraggio da parte della ASL LE
- Informare immediatamente l'Azienda Sanitaria in presenza di situazioni anomale o di emergenze.

Sanitaservice si obbliga, inoltre, ad individuare per iscritto il personale incaricato del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite e provvedendo ad assicurare agli incaricati una adeguata formazione privacy.

L'atto di nomina dell'incaricato dovrà contenere:

- l'ambito dei trattamenti consentiti
- eventuali ulteriori istruzioni a cui gli incaricati devono attenersi scrupolosamente nel trattare i dati personali - a complemento di quanto già stabilito all'interno del Regolamento Privacy e di qualsiasi altro documento privacy aziendale
- la prescrizione che gli incaricati abbiano accesso esclusivamente ai dati la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'espletamento dell'attività cui sono preposti.

Qualunque violazione in merito comporterà la risoluzione del contratto di lavoro e la denuncia alle competenti autorità.

### **Art. 14 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro**

Sanitaservice è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali. Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

#### **Art. 15 Norma transitoria**

Ai fini di un più compiuto raffronto col mercato, per il servizio di pulizia, si darà successivamente corso alla riclassificazione delle aree, così come da tabella dell'Autorità di Vigilanza (Allegato 3).

Si da esplicitamente atto che la Tabella 1), parte integrante del presente disciplinare, non include alcuni immobili non di proprietà della ASL e comunque da questa affidati per il servizio di pulizie a Sanitaservice, così come la voce "aree esterne" contiene in modo indistinto aree calpestabili ed aree verdi, nella tabella richiamata non sono comprese le superfici relative ai lastricati solari.

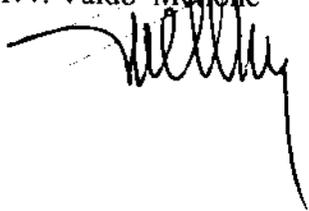
Per tutto quanto riportato nel presente articolo si procederà a revisione ed integrazione.

#### **Art. 16 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative**

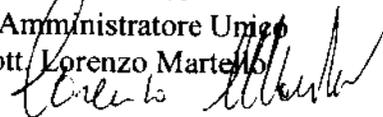
Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

Lecce li 28 MAR. 2014

Per la ASL LE  
Il Direttore Generale ASL LECCE  
Avv. Valdo Melone



Per Sanitaservice  
L'Amministratore Unico  
Dott. Lorenzo Martello





QUADRO REPILOGATIVO SUPERFICI STRUTTURE ASL					
STRUTTURA	SUPERFICIE TOTALE	SUPERFICIE AREE ALTO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE MEDIO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE BASSO RISCHIO mq	SUPERFICIE SCOPERTA DI PERTINENZA mq
P. O. VITO FAZZI BLOCCO CENTRALE	54 890,00	11 308,00	17 389,00	26 193,00	147 800,09
P. O. VITO FAZZI PALAZZINA UFFICI	4 435,00	0,00	0,00	4 435,00	conteggiato sopra al blocco centrale
P. O. VITO FAZZI BLOCCO INFETTIVI	3 669,00	835,00	1 847,00	987,00	conteggiato sopra al blocco centrale
P. O. CAMPI SALENTINA	10 873,00	283,00	1 166,00	9 424,00	69 205,00
P.O. GAGLIANO DEL CAPO	9 831,00	831,00	0,00	9 000,00	3 900,00
P.O. NARDO'	11 010,00	652,00	2 186,00	8 172,00	16 738,00
P.O. POGGIARDO	11 233,00	484,00	2 421,00	8 328,00	6 320,00
P.O. DI GALATINA	32 230,74	3 175,20	9 031,84	20 023,70	48 063,00
P.O. COPERTINO	14 650,00	730,00	7 428,00	6 492,00	27 290,00
P.O. SAN CESARIO	9 837,00	0,00	1 410,00	8 427,00	7 120,00
DISTRETTO DI SAN CESARIO	9 200,00			9 200,00	3 302,00
P.O. CASARANO	25 813,00	2 650,00	7 686,00	15 477,00	39 000,00
P.O. DI SCORRANO	25 208,71	3 770,00	9 894,00	11 544,71	23 027,43
CENTRO RIABILITATIVO VETERINARIO SCORRANO	210,00	0,00	0,00	210,00	150,00

*Alt*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten stamp]*



QUADRO REPILOGATIVO SUPERFICI STRUTTURE ASL					
STRUTTURA	SUPERFICIE TOTALE	SUPERFICIE AREE ALTO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE MEDIO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE BASSO RISCHIO mq	SUPERFICIE SCOPERTA DI PERTINENZA mq
P.O. MAGLIE	15 149,00	421,00	141,00	14 587,00	3 305,00
P.O. GALLIPOLI	40 867,73	1 820,00	11 630,00	27 417,73	90 000,00
ONCOLOGICO	14 823,00	138,00	4 822,00	9 863,00	
EX OPIS ED EX FAZZI	35 937,00	0,00	0,00	35 937,00	79 811,00
NUOVO SERT SAN CESARIO PIANO T. e I'	720,00	0,00	0,00	720,00	5 367,00
DISTRETTO DI CAMPI SALENTINA	7 205,00	0,00	0,00	7 205,00	
DISTRETTO DI MARTANO	8 026,00	313,00	0,00	7 713,00	6 000,00
DISTRETTO DI GALATINA	5 607,00	0,00	0,00	5 607,00	CONTEGGIATI NELL'OSPEDALE
DSS NARDO' POLIAMBULATORIO	3 712,00	0,00	0,00	3 712,00	1 055,00
DSS NARDO' UFFICIO IGIENE	340,00	0,00	0,00	340,00	367,00
DSS DI NARDO' EX INAM COPERTINO	2 990,00	0,00	0,00	2 990,00	898,00
SERT DI POGGIARDO	320,00	0,00	0,00	320,00	1 630,00
CIM POGGIARDO VIA DELLA LIBERTA'	980,00	0,00	0,00	980,00	1 074,00
DIP. DI PREVENZIONE POGGIARDO	354,00	0,00	0,00	354,00	

*AW*

*H*

*Stampa illeggibile*



QUADRO REPILOGATIVO SUPERFICI STRUTTURE ASL					
STRUTTURA	SUPERFICIE TOTALE	SUPERFICIE AREE ALTO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE MEDIO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE BASSO RISCHIO mq	SUPERFICIE SCOPERTA DI PERTINENZA mq
DISTRETTO DI POGGIARDO SERIVIZI SUL TERRITORIO GUARDIE MEDICHE E CONSULTORI	1 789,00	0,00	0,00	1 789,00	
DISTRETTO DI MAGLIE	780,00	0,00	0,00	780,00	1 037,00
EX DIREZIONE GENERALE MAGLIE	2 226,00	0,00	0,00	2 226,00	CONTEGGIATI NELL'OSPEDALE
DISTRETTO DI GAGLIANO POLIAMBULATORIO	930,00	0,00	0,00	930,00	3 769,00
DISTRETTO DI CASARANO	4 777,00	0,00	0,00	4 777,00	
DISTRETTO DI GALLIPOLI	5 500,00	0,00	0,00	5 500,00	9 387,00
DSS GALLIPOLI POLIAMBULATORIO RACALE	866,00	0,00	0,00	866,00	412,00
CENTRO SALUTE SANNICOLA PIANO T. e I°	1 300,00	0,00	0,00	1 300,00	2 194,00
RSA SUPERSANO	2 054,00	0,00	0,00	2 054,00	4 477,00
POLIAMBULATORIO TRICASE LOTT. DRAGHI	320,00	0,00	0,00	320,00	1 500,00
POLIAMBULATORIO UGENTO	320,00	0,00	0,00	320,00	
CIM VIA DA VINCI TRICASE	500,00	0,00	0,00	500,00	
COSNULTORIO E GUARDIA MEDICA TRICASE	571,00	0,00	0,00	571,00	

*AW*

*H*

*10/10*



QUADRO REPILOGATIVO SUPERFICI STRUTTURE ASL					
STRUTTURA	SUPERFICIE TOTALE	SUPERFICIE AREE ALTO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE MEDIO RISCHIO mq	SUPERFICIE AREE BASSO RISCHIO mq	SUPERFICIE SCOPERTA DI PERTINENZA mq
DIP. DI PREVENZIONE TRICASE VIA OLIMPICA	420,00	0,00	0,00	420,00	
DIP. DI PREVENZIONE SEDE EX EX TRIBUNALE	300,00	0,00	0,00	300,00	
POLIAMBULATORIO OTRANTO	520,00	0,00	0,00	520,00	1 600,00
POLIAMBULATORIO MAGLIE VIA CEZZA	1633	0,00	0,00	1 633,00	2 636,00
<b>TOTALE MQ</b>	<b>384 927,18</b>	<b>27 410,20</b>	<b>77 051,84</b>	<b>280 465,14</b>	<b>608 434,52</b>

*Alle*

*DM*

*H*



**SERVIZIO DI PULIZIA**

Tipo Area	Frequenza settimanale della pulizia	Unità di misura	Prezzo di riferimento	Mediana
ALTISSIMO RISCHIO	14/7	canone mq mensile	6,48	8,44
ALTO RISCHIO	7/7	canone mq mensile	3,48	4,19
MEDIO RISCHIO	7/7	canone mq mensile	2,29	3,02
BASSO RISCHIO	5/7	canone mq mensile	1,23	1,65
AREA ESTERNA	1/7	canone mq mensile	0,08	0,09

*Il contratto prevede la pulizia delle pareti verticali (il cui onere è compreso nel corrispettivo valutato sulla proiezione della superficie orizzontale) e una squadra di pronto intervento per interventi spot su richiesta. Il contratto non prevede lo smaltimento dei rifiuti speciali e la pulizia delle canalizzazioni dell'impianto di trattamento dell'aria.*





**ASL LECCE**

**CONDUZIONE FUNZIONALE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO  
AUTOMATIZZATO E SUPPORTO TECNICO ED AFFIANCAMENTO OPERATIVO DEL  
PERSONALE AZIENDALE**

**DISCIPLINARE DI SERVIZIO**

**TRA**

L'ASL LECCE domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, N. 5 nella persona del Direttore Generale Avv. Valdo Mellone,

**E**

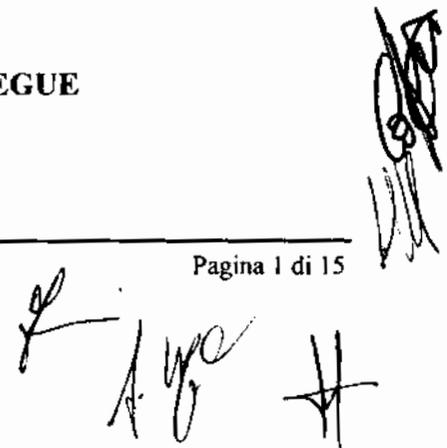
La Società **Sanitaservice srl Unipersonale**, sede legale in Lecce via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante Dott. Lorenzo Martello,

**PREMESSO CHE**

- con Deliberazione del Direttore Generale ASL/LE n. 793 del 23-11-2011 avente oggetto "Sanitaservice ASL Le srl Unipersonale: approvazione business plan 2012", è stato approvato il business plan relativo alla pianificazione delle attività della società Sanitaservice per l'anno 2012;
- con Deliberazione del Direttore Generale ASL/LE n. 142 del 25-01-2012 avente oggetto: DDG n. 793/2011 "Sanitaservice ASL Le srl Unipersonale. Approvazione Business Plan 2012" - Affidamento del servizio "Conduzione funzionale e gestione del sistema informativo automatizzato e supporto tecnico ed affiancamento operativo del personale aziendale" e successiva modifica con Deliberazione del Direttore Generale ASL/LE n. 419 del 29-02-2012 è stato affidato a "Sanitaservice ASL Le srl Unipersonale" il servizio "Conduzione funzionale e gestione del sistema informativo automatizzato e supporto tecnico ed affiancamento operativo del personale aziendale" con decorrenza dal 1° marzo 2012 e per un periodo di anni 3 (tre) salvo rinnovo alla scadenza;
- con decorrenza 1° marzo 2012 Sanitaservice ha avviato i servizi affidati mediante l'assunzione del personale già operante c/o le ditte private;
- Sanitaservice nella esecuzione dei servizi affidati opera in continuità con i servizi precedentemente gestiti da ditte private nel rispetto delle specifiche tecniche previste nei relativi contratti.

**TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE**

**SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE**



## Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

## Art. 2 - Oggetto del Servizio

Il servizio riguarda la "Conduzione funzionale e gestione del sistema informativo automatizzato e supporto tecnico ed affiancamento operativo del personale aziendale".

## Art. 3 - Obbligazioni di Sanitaservice

Sanitaservice dovrà eseguire i servizi affidati con le modalità di seguito riportate, su server, sistemi operativi, RDBMS, ulteriore software di base e d'ambiente, software applicativo, personal computer, stampanti ed altri dispositivi periferici, apparati di rete centrali e periferici, di proprietà della ASL:

**A) garantire**, attraverso i Tecnici Specializzati per la gestione del CED, con comprovata esperienza nel settore, il presidio del Data Center ed il servizio di help-desk (dettagliato nell'allegato A) ai dipendenti ASL per le esigenze afferenti al Sistema Informativo Automatizzato, nonché ad assicurare, in particolare, lo svolgimento delle seguenti principali attività nei limiti delle proprie competenze come meglio esplicitato di seguito e non direttamente assegnate ai fornitori esterni:

- provvedere al supporto del personale preposto della ASL all'utilizzo del sistema informativo automatizzato;
- supportare i fornitori per l'installazione e per la messa in funzione delle apparecchiature o software che la ASL eventualmente acquisterà durante il periodo di affidamento;
- provvedere a tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali;
- provvedere alla configurazione per i nuovi client dell'ambiente (software di base ed applicativo) ed al trasferimento dei dati personali ed aziendali presenti sulle postazioni di lavoro in dismissione;
- provvedere a fornire, presso tutte le strutture aziendali, il supporto tecnico necessario agli utenti in ordine all'utilizzo di tutte le procedure applicative;
- provvedere a tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali (accensione, spegnimento, backup, restore, ecc.);
- provvedere alla gestione del software di base e d'ambiente ed alla gestione delle basi di dati;
- assicurare la conduzione tecnica e funzionale ed il monitoraggio del sottosistema rete telematica;
- provvedere alla gestione dell'Identity Management, delle policy di sicurezza e della sicurezza logica dell'intero sistema informativo automatizzato
- provvedere a fornire supporto tecnico sulle procedure applicative di produttività individuale (Office, database locali, ecc.);

- provvedere, dove possibile, alla produzione di stampe, elaborazioni batch, elaborazioni dati per la mobilità sanitaria, elaborazione dati per l'unità di controllo di gestione, ed in generale per ogni tipo di elaborazione occorrente agli uffici;
- provvedere alla gestione tecnica delle procedure applicative, e di eventuali altre procedure che la ASL dovesse adottare nel periodo di affidamento del servizio, compatibilmente con l'impegno globalmente previsto;
- provvedere alla realizzazione di programmi applicativi mirati alla risoluzione di eventuali problematiche emergenti ed a consentire o a favorire, ove occorra, lo scambio dei dati tra le procedure applicative;
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello delle apparecchiature costituenti il sistema informativo automatizzato (apparati di rete, server, postazioni lavoro, dispositivi, ecc.). Il servizio è finalizzato a garantire il regolare funzionamento delle apparecchiature interfacciando il fornitore nel caso di funzionalità interrotte per il ripristino delle quali è necessario l'intervento del fornitore delle apparecchiature (manutenzione di terzo livello). Gli interventi devono essere, di norma, effettuati in remoto o, laddove necessario, on site dal personale del CED presso la struttura ASL interessata quando esplicitamente autorizzato dai referenti ASL. Se l'intervento richiede il trasporto dei dispositivi, lo stesso deve essere effettuato a carico della Asl, presso il data center;
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello dei programmi, finalizzato a garantire il regolare funzionamento dei programmi facenti parte del sistema informativo automatizzato (procedure applicative, software di base, d'ambiente, ecc.), interfacciando il fornitore nel caso di funzionalità interrotte per il ripristino delle quali è necessario l'intervento del fornitore dei programmi (manutenzione di terzo livello).

Attraverso il gruppo tecnico di gestione del CED, Sanitaservice dovrà garantire il presidio del Data Center secondo le fasce orarie minime riportate di seguito:

- Lunedì, mercoledì e Venerdì dalle ore 07,30 alle ore 18,00;
- Martedì e giovedì dalle ore 07,30 alle ore 18,30;
- Sabato dalle ore 07,30 alle ore 13.30.

Al di fuori dei giorni e degli orari sopra riportati dovrà inoltre essere garantito un servizio di pronta reperibilità al quale rivolgersi per ogni esigenza.

**B) svolgere**, tramite gli Operatori Tecnici di supporto tecnico-operativo, con comprovata esperienza nel settore, allocati presso le varie strutture dell'ASL (Aree, Ospedali, Distretti Socio Sanitari, etc.), le seguenti funzioni principali:

- attività di operatore di front-office CUP/Ticket;
- attività di operatore di call-center CUP;
- attività di operatore di back-office CUP;
- attività di Data-Entry nelle varie strutture e servizi della ASL;
- supporto tecnico/amministrativo per le esigenze afferenti all'utilizzo delle procedure applicative e delle tecnologie ICT nei vari servizi/aree della ASL (Gestione Risorse Finanziarie, Programmazione e Controllo di Gestione, Epidemiologia e Statistica, Area Sanitaria, Area Tecnica, etc.);

- supporto nella gestione dei processi amministrativi e contabili, nella redazione di bilanci e modelli ministeriali, nella analisi dei costi, elaborazioni statistiche, produzione di reportistica, raccolta e organizzazione di flussi informativi a supporto della direzione aziendale;
- interventi di supporto per le esigenze afferenti all'utilizzo dei prodotti di produttività individuale (Office);
- interventi di primo livello ed interfacciamento col personale addetto alla gestione del CED per le esigenze funzionali e tecniche delle postazioni di lavoro, stampanti, dispositivi, sistema telematico.

Il personale di Sanitaservice allocato presso le varie strutture dell'ASL dovrà garantire il servizio per il numero di **ore settimanali previste nel contratto di assunzione**, secondo fasce orarie che coincideranno, in linea di massima, con gli orari di ufficio delle strutture interessate e che saranno comunque concordate con i Dirigenti delle strutture di assegnazione delle risorse.

Eventuali variazioni nella composizione del gruppo tecnico dovute a licenziamenti e/o dimissioni e/o cambi di destinazione delle risorse, dovranno essere comunicate alla ASL tempestivamente.

### **C) Garantire Funzioni di Coordinamento e Pianificazione**

È la funzione cui è demandato il compito di guidare, coordinare e supervisionare tutte le attività svolte all'interno del servizio erogato raffrontandone costantemente l'andamento rispetto sia ai bisogni effettivi dell'Amministrazione sia alle indicazioni di affidamento del servizio.

Sino a quando la ASL non avrà autorizzato la istituzione di un profilo professionale di project manager o equivalente, la funzione di Coordinamento e Pianificazione è assunta direttamente dall'Amministratore Unico che la assicurerà avvalendosi dell'impiego di referenti in collaborazione con la ASL.

Obiettivo principale è quello di analizzare e decidere circa tutte le principali questioni di comune interesse tra l'Azienda Sanitaria e Sanitaservice, relative all'esecuzione operativa del servizio, in particolare si procederà:

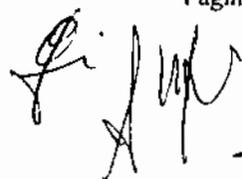
- alla definizione concordata dei piani esecutivi;
- al coordinamento generale dei vari gruppi di lavoro operativi per i differenti servizi erogati ed al coordinamento generale degli stessi;
- al monitoraggio e controllo in corso d'opera delle attività / componenti di servizio più significative;
- all'individuazione di eventuali azioni correttive;
- alle rendicontazioni periodiche dei servizi e analisi dei risultati conseguiti;
- alla risoluzione di eventuali problemi e/o criticità non risolte dai livelli operativi di competenza;
- alla agevolazione delle attività di monitoraggio del servizio da parte dei referenti ASL.

### **Art. 4 - Obbligazioni della Asl**

La Asl si impegna a mettere a disposizione di Sanitaservice e gratuitamente per lo svolgimento delle varie attività previste:

- Locali ed arredi idonei;
- Strumentario (PC, Stampanti, Server ed ogni altro strumento HD e Software necessario);

- Utenze di rete elettrica, telefonica, telematica;
- Beni di consumo
- Formazione per il personale Sanitaservice per la conduzione e gestione di eventuali nuovi sistemi hw e/o sw di cui la ASI. dovesse dotarsi nel periodo di vigenza dell'affidamento



## Art. 5 – Help Desk e Trouble Ticket

Il servizio di Help Desk ha il preciso scopo di fornire supporto, prendere in carico e risolvere – per tutti i quattro differenti livelli di seguito indicati - le problematiche afferenti al sistema informativo, informatico e telematico.

Deve essere previsto - in particolare - un unico punto di accesso logico, disponibile costantemente negli orari di presidio del Data Center, al quale tutti gli utenti si rivolgeranno per le segnalazioni degli eventuali malfunzionamenti e/o richieste di supporto di qualunque natura (apparecchiature, programmi, reti, etc.).

Le segnalazioni e le richieste devono essere prese in carico con una pluralità di sistemi: presidio telefonico, modulo elettronico in modalità web, posta elettronica, etc.

Ad ogni segnalazione/richiesta deve essere associato un ticket elettronico – gestione del Trouble Ticket – utilizzando uno specifico applicativo software in modalità Web che consenta anche il monitoraggio da parte della ASL.

L'Help Desk dovrà essere nelle condizioni di garantire la risoluzione della problematica e/o l'erogazione del supporto richiesto, attraverso il meccanismo di gestione dell'escalation:

- Livello 0 -> intervento diretto degli operatori dell'help desk -> Sanitaservice
- Livello 1 -> intervento del gruppo tecnico di gestione ovvero intervento degli operatori tecnici di supporto dislocati presso le strutture -> Sanitaservice
- Livello 2 -> intervento del/gli gruppo tecnico di gestione/specialisti di prodotto esterni
- Livello 3 -> intervento dei fornitori di sistema/prodotto

Il conteggio dei tempi di intervento e della risoluzione di qualunque tipo di problema decorrerà dal momento della segnalazione – in qualsiasi delle forme previste - al Servizio di Help Desk.

Il servizio di help desk deve essere strutturato in maniera tale da poter monitorare ogni tipo di intervento seguendone l'iter e registrandone tutti gli stati di avanzamento attraverso appositi strumenti informatici.

Negli orari in cui il Data Center non è presidiato - oltre che un servizio di reperibilità telefonica - dovrà essere messo a disposizione anche un sistema di registrazione delle chiamate.

Sanitaservice è responsabile dell'erogazione dei Livelli 0-1 di Help Desk – nei confronti della utenza interna - nonché dell'interazione con gli specialisti di prodotto esterni e/o dei fornitori (nel rispetto di quanto stabilito dalla ASL), per i Livelli 2-3.

La gestione complessiva del Trouble Ticket è totalmente in carico a Sanitaservice.

Per la gestione dei Livelli 0-1 di propria competenza, Sanitaservice si impegna ad intervenire e ripristinare le funzionalità:

<b>Malfunzionamento</b>	<b>Tempo di Ripristino dalla Segnalazione</b>
sistemi centrali (server) - centri stella della rete telematica - procedure applicative centrali tali da impedire l'utilizzo del sistema ad una pluralità e/o a tutti gli utenti - <b>guasti bloccanti</b> -	<b>4 ore</b>
hardware e/o software su postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc. che limitano parzialmente la funzionalità del sistema ed interessano un numero limitato di utenti - <b>guasti non bloccanti</b> -	<b>36 ore</b>

#### **Art. 6 - Penalità**

**Per guasti bloccanti imputabili a Sanitaservice** (Livelli 0-1 di competenza) causati da malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche e/o telematiche e/o del software applicativo e/o da altri software previsti, tali da impedire ad una pluralità e/o a tutti gli utenti l'utilizzo del sistema, (guasto bloccante) sarà applicata a carico della Sanitaservice una penalità così determinata:

- se nell'arco di un periodo di 30 giorni solari i fermi saranno **superiori alle 24 ore**, anche non consecutive, sarà applicata una penale di **€ 200,00 (duecento)** per ogni **ulteriore ora o frazione di ora** di indisponibilità del servizio (un incaricato della ASL annoterà - in un apposito registro - il giorno e l'ora di indisponibilità del servizio ed il giorno e l'ora del ripristino);

**Per guasti non bloccanti imputabili a Sanitaservice** (Livelli 0-1 di competenza) dovuti a malfunzionamenti di singole apparecchiature (postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc.) per periodi di tempo **superiori alle 36 ore lavorative**, sarà applicata a carico di Sanitaservice una penale di **€ 100,00 (cento) al giorno** o frazione di giorno, per ogni apparecchiatura indisponibile.

#### **Art. 7 - Monitoraggio del servizio**

La ASL effettuerà una organica e puntuale attività di controllo sulla modalità di svolgimento del servizio prestato da Sanitaservice, attuando, anche tramite esperti tecnici di propria fiducia, un'attività di monitoraggio e verifica in ordine alla erogazione dei servizi affidati.

La ASL individua - con proprio atto - il Responsabile Interno di Progetto (RIP) che, oltre a costituire interfaccia formale nei confronti di Sanitaservice, ha il compito di verificare la corretta applicazione dei contenuti del servizio affidato e supervisionare, anche tramite professionalità aziendali all'uopo individuate, l'attività di monitoraggio della erogazione dei servizi.

Nelle more il compito è affidato al Direttore Amministrativo.

*aw*

*[Handwritten signatures]*

## **Art. 8 - Modalità di fatturazione e pagamento**

La ASL corrisponderà a Sanitaservice l'importo mensile stabilito, sulla base di presentazioni di fatture mensili per le diverse tipologie di servizio erogato, a partire dalla data di decorrenza del servizio.

Il pagamento delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuato entro gg 10 (dieci) dalla data di ricezione della fattura.

## **Art. 9 - Informativa ex D. Lgs. 30-06-2003 n. 196**

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dalla ASL in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e pertanto, in particolare, potranno essere impiegate in materia di:

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili;
- gestione amministrativa del rapporto;
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione;
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici;
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori.

Richiamate le norme sulla pubblicità dei procedimenti e delle informazioni, nella comunicazione a terzi, la ASL assicura lo scrupoloso rispetto dei principi di riservatezza e sicurezza richiesti dalla legge e dei principi di correttezza e liceità di trattamento.

## **Art. 10 - Prescrizioni Privacy**

Sanitaservice viene individuata quale Responsabile Esterno per i Trattamenti di Dati Personali per le attività in oggetto ai sensi di quanto disposto dal D. Lgs. 196/2003. Come tale si obbliga a:

- Trattare i dati personali per le sole finalità necessarie all'espletamento delle attività ed ai conseguenti trattamenti oggetto dell'incarico ricevuto
- Soddisfare gli obblighi previsti nel Codice Privacy
- Rispettare i contenuti del Regolamento Privacy della ASL Lecce e le eventuali specifiche prescrizioni previste per l'espletamento delle attività/servizi affidati
- Informare sulle misure di sicurezza adottate (oltre che sulle eventuali successive modifiche) consentendone il monitoraggio da parte della Azienda Sanitaria
- Informare immediatamente l'Azienda Sanitaria in presenza di situazioni anomale o di emergenze

Sanitaservice si obbliga, inoltre, ad individuare per iscritto il personale incaricato del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, vigilando sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite e provvedendo ad assicurare agli incaricati una adeguata formazione privacy.

L'atto di nomina dell'incaricato dovrà contenere:

- l'ambito dei trattamenti consentiti

- eventuali ulteriori istruzioni a cui gli incaricati devono attenersi scrupolosamente nel trattare i dati personali – a complemento di quanto già stabilito all'interno del Regolamento Privacy e di qualsiasi altro documento privacy aziendale
- la prescrizione che gli incaricati abbiano accesso esclusivamente ai dati la cui conoscenza sia strettamente necessaria per l'espletamento dell'attività cui sono preposti

Sanitaservice, nell'ambito delle attività oggetto di service di seguito indicate:

- Conduzione (gestione e manutenzione sino al livello previsto) dei sistemi di elaborazione centrali
- Amministrazione delle basi di dati
- Amministrazione della rete telematica e degli apparati di sicurezza
- Amministrazione dei pacchetti software con gestione centralizzata
- Custodia delle credenziali e della gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione

nel rispetto delle prescrizioni Privacy e fino ai livelli di servizio di propria competenza, individuerà nominativamente il personale incaricato dell'effettuazione delle attività di cui sopra in qualità di **"Amministratore di Sistema"** e ne comunicherà gli estremi alla ASL.

#### **Art. 11 - Brevetti e diritti d'autore**

La ASL chiede a Sanitaservice di non utilizzare, per la gestione dei servizi richiesti, apparecchiature o programmi sprovvisti di licenza d'uso. Sanitaservice si impegna a realizzare quanto richiesto, adottando tutte le precauzioni necessarie per evitare qualsiasi violazione dei diritti d'autore o di marchio italiano ed estero.

#### **Art. 12 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro**

Sanitaservice è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali. Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'avvio del servizio, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

*lu*

*[Handwritten signatures]*

### Art. 13 - Adempimenti alla scadenza dell'affidamento

Alla scadenza dell'affidamento Sanitaservice dovrà provvedere alla consegna delle apparecchiature e dei programmi in gestione compresa tutta la documentazione inerente prodotta dai fornitori.

Le operazioni di consegna avverranno con almeno tre mesi di preavviso, salvaguardando l'esigenza di non compromettere, in tale periodo, la funzionalità del sistema.

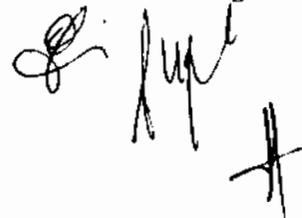
### Art. 14 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative

Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

Lecce li 28 MAR. 2014

Per la ASL LE  
Il Direttore Generale ASL LECCE  
Avv. Valdo Mellone

Per Sanitaservice  
L'Amministratore Unico  
Dot. Lorenzo Martello



**Processo di supporto: Help-Desk**

Il presente documento descrive le attività da svolgere per il processo di help desk per gli utenti della ASL Lecce che richiedono assistenza e manutenzione nell'utilizzo del sistema informativo ed informatico della ASL.

Per la gestione del servizio Sanitaservice ha realizzato una procedura applicativa che mette a disposizione della ASL durante la durata del contratto.

L'accesso al servizio di help desk da parte degli utenti della ASL può avvenire tramite chiamata telefonica, invio e-mail, fax o altri tipi di contatti previsti nel contratto stipulato con la Asl. In tutti i casi, comunque, le richieste dovranno essere formalizzate e seguiranno la procedura di help desk per la registrazione delle stesse e le successive chiusure.

Il servizio è attivo nei seguenti orari:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 7.30 alle 18.00

Martedì e Giovedì dalle ore 7.30 alle 18.30

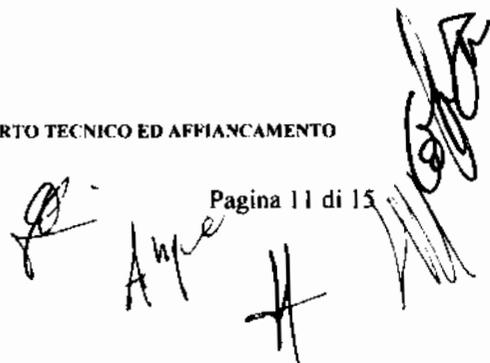
Sabato dalle ore 7.30 alle 13.30

Sanitaservice mette a disposizione della Asl una efficiente organizzazione di Help Desk che, utilizzando metodologie e strumenti efficaci, sovrintende ai processi operativi legati all'utilizzo dei Sistemi Informativi. In particolare, come specificato di seguito, l'obiettivo è di analizzare e registrare tutte le richieste originate dall'utenza tramite la procedura di Help Desk e, quando necessario, smistare le richieste medesime ai fornitori, coordinando e mantenendo traccia nel tempo di tutte le attività, fino alla chiusura e/o rilascio finale all'utente.

Le attività descritte di seguito riguardano:

1. gestione delle richieste;
2. registrazione delle richieste di assistenza;
3. diagnosi del problema;
4. risoluzione dei problemi da remoto;
5. assegnazione della richiesta;
6. monitoraggio delle richieste.

- Il processo di help-desk prevede, da parte della Asl, la messa a disposizione di un centralino telefonico per la gestione delle chiamate in modo da avere un punto di contatto unico e di facile accesso per le chiamate degli utenti.
- Sanitaservice mette a disposizione una procedura applicativa, realizzata dal personale addetto alla gestione del CED, per le attività di help desk in modo da documentare ogni problema e relativa soluzione. Tale strumento, unico e specifico, segue in tempo reale ogni passo del processo e permette di comunicare i problemi ricorrenti agli specialisti interni / esterni al servizio in modo da mettere in atto soluzioni preventive.
- In questo modo è possibile aggiornare gli utenti circa lo stato di ciascuna richiesta e attività fino alla sua soluzione e compimento; inoltre si potrà gestire e coordinare gli interventi, nonché effettuare il ripristino dell'anomalia fornendo precisi ed esaustivi rapporti sul servizio.



## Principali funzioni di competenza dell'HELP DESK di 1° livello:

- ricezione delle richieste degli utenti;
- analisi e diagnosi preliminare dei problemi;
- classificazione ed assegnazione di una priorità alla richiesta;
- registrazione delle richieste, della loro descrizione e dei dati identificativi dell'utente;
- quando possibile, soluzione immediata del problema segnalato;
- trasferimento all'Help Desk di secondo livello dei problemi rimasti aperti.

## Gestione della richiesta di assistenza

Il richiedente descrive all'operatore il motivo della richiesta con modalità assolutamente soggettive ed a priori non classificabili.

La richiesta dell'utente del sistema informativo può riguardare la segnalazione di un disservizio oppure la richiesta di supporto o semplicemente la richiesta di informazioni. L'operatore deve essere in grado di gestire le tipologie di richieste.

All'operatore di primo livello devono essere note eventuali anomalie in corso sul sistema o già risolte con relative soluzioni, quindi il sistema di help desk deve avere a disposizione un data base sia delle segnalazioni delle richieste non risolte sia delle richieste risolte con relative modalità di risoluzione adottate. Questo consente una gestione immediata della richiesta oppure, nel caso di problematiche già affrontate e risolte, di dare risposte immediate già durante l'intervento di primo livello.

**Apertura trouble ticket (TT)** : l'operatore apre un TT sulla procedura di help-desk per tracciare tutte le successive attività oppure per archiviare le richieste di informazione.

L'utente deve essere identificato. Nel caso l'utente chiami per la prima volta, sia per un disservizio che per supporto, l'operatore provvederà a completare la form di registrazione dell'utente al fine di tracciare successive segnalazioni e risalire per le successive chiamate facilmente ai dati dell'utente.

Le informazioni da riportare sul sistema la prima volta per registrare l'utente sono le seguenti:

1. Identificativo (USER NAME)
2. Nome e Cognome
3. Recapiti telefonici ed indirizzo e-mail del referente tecnico o dell'ufficio

.....

Il numero di TT deve essere fornito all'utente come riferimento della segnalazione.

Le richieste pervenute dall'utente devono essere classificate per le successive analisi o report.

Ogni chiamata deve essere identificata in una delle seguenti classi:

- Disservizio
- Informazione (es. sul contratto)
- Consulenza (es. sulle operatività/possibilità del sistema)
- Nuova implementazione (registrazione delle richieste di miglioria)

L'operatore accedendo al sistema con il riferimento dell'utente (Cognome Nome) deve avere la possibilità di verificare la presenza o meno di TT ancora aperti e l'elenco dei TT chiusi con indicazione del N° di TT e data di apertura e chiusura.

Lo stato del TT per un **disservizio** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

**Aperto – Assegnato al II° Livello”**

**Chiuso – Risolto**

**Chiuso – Problema non riscontrato**

Lo stato del TT per un **Informazione o Consulenza** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

**Chiuso – Richiesta INFO OK**

**Chiuso – Invio comunicazione al relativo responsabile Asl**

Nel secondo caso “invio comunicazione al responsabile Asl” il sistema di TT deve provvedere a inviare una e-mail al responsabile Asl per attivare un contatto successivo con l’utente. Questa attività può essere eseguita anche in modo informale via telefono o e-mail in attesa che sia strutturato.

Lo stato del TT per un **Nuova Implementazione** alla fine di questa fase di lavorazione deve essere:

**Aperto – Assegnato al II livello**

### **Gestione della segnalazione**

L’operatore di help-desk di primo livello cercherà di risolvere il problema per quanto possibile, altrimenti deve limitarsi ad acquisire le informazioni sul disservizio descritte dall’utente e comunicargli le informazioni relative al TT aperto.

Le richieste di intervento per disservizio saranno classificate come:

- Disservizio Bloccante (l’utente non riesce ad operare sul sistema in nessun modo)
- Disservizio Non Bloccante (l’utente non riesce a eseguire singole funzionalità)

*Altre sottoclassificazioni potranno essere inserite in base alle tipologie di disservizio che si presenteranno.*

La fase di gestione della segnalazione si chiude con una delle seguenti azioni:

- Chiusura del TT direttamente al primo livello
- Assegnazione del TT al II Livello. In questo caso, l’operatore del II livello prende in carico il TT e lo gestisce interamente fino alla chiusura e il TT rimane nello stato di “assegnato al II Livello”.

## Gestione del Sollecito

Il sollecito può essere generato da una nuova richiesta da parte dell'utente oppure dalla funzione di risveglio del sistema di gestione dei TT.

Il sollecito riguarda:

- la presa in carico del TT;
- la risoluzione del problema.

L'operatore del primo livello apre il TT interessato e inserisce un "flag" nella casella di sollecito. Questo genera l'invio di una e-mail sia al gruppo di I livello sia a quello di II livello al fine di informarli sulla situazione.

L'attività di sollecito non cambia lo stato del TT che rimane **"Aperto - Assegnato"** o **"Aperto - In carico al II livello"**

### Attività previste al II Livello

Il processo di help-desk di II livello prevede le seguenti azioni:

- Acquisizione del TT (in questo modo il TT viene preso in carico dalla persona a cui è stato assegnato dal primo livello);
- Perfezionamento della diagnosi di I livello e descrizione delle azioni da eseguire per la soluzione;
- Stima del tempo di ripristino in base alla priorità assegnata dal primo livello ed inserimento nel sistema di help desk al fine di consentire al I livello in caso di chiamata da parte dell'utente di informarlo sullo stato e sul previsto tempo di risoluzione del disservizio;
- Approfondita analisi delle cause dei problemi;
- Risoluzione del problema, altrimenti, gestione della escalation dei problemi nei confronti di fornitori;
- Chiusura del TT.

### Gestione del TT al II livello

Il TT assegnato dal I livello deve essere preso in carico dall'operatore di II livello, nel momento in cui il TT viene preso in carico cambia il suo stato e passa da

**"Aperto - Assegnato al II livello"**

ad

**"Aperto - In carico al II livello"**

Il TT è assegnato all'operatore che lo ha preso in carico.



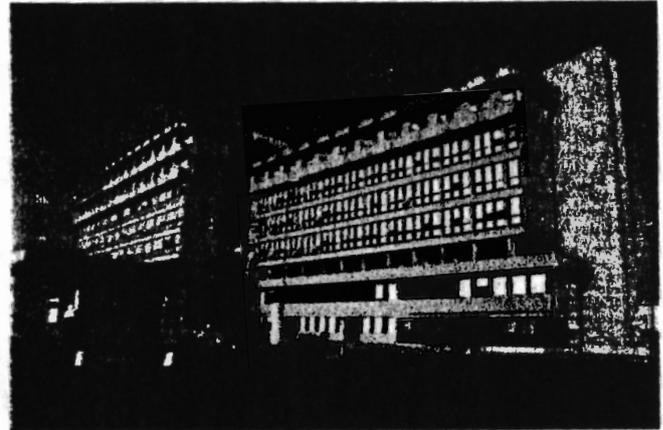
L'operatore deve perfezionare la diagnosi eseguita al primo livello e cercare di risolverlo.  
Il TT fino a che non viene risolto rimane in carico all'operatore che lo ha acquisito e che si deve preoccupare di trovare una soluzione al problema anche interfacciandosi con i fornitori esterni, in questo caso una comunicazione deve essere inviata a tutto il gruppo di help-desk.  
Una volta che il servizio è stato ripristinato, l'operatore che ha in carico il TT provvede alla sua chiusura, il TT viene posto nello stato di

### **Chiuso – Risolto**

e conseguentemente viene chiusa la segnalazione verso il primo livello.



**Servizio Sanitario della Puglia  
Azienda Sanitaria Locale Lecce**



**Presidio Ospedaliero - Ospedale "V. FAZZI"  
DIREZIONE MEDICA**

**SISTEMA DI CONTROLLO DI RISULTATO  
APPLICATO A CONTRATTO DI SERVIZIO DI PULIZIA**

# **SISTEMA DI CONTROLLO DI RISULTATO APPLICATO A CONTRATTO DI SERVIZIO DI PULIZIA**

## *Indice*

↳ <i>Campo di applicazione e Limiti delle prestazioni</i>	<i>Pag. 1</i>
↳ <i>Terminologia</i>	<i>Pagg. 2-3-4-5</i>
↳ <i>Composizione delle categorie</i>	<i>Pag. 6</i>
↳ <i>Strumentazione</i>	<i>Pag. 7</i>
↳ <i>Superfici di riferimento</i>	<i>Pag. 8</i>
↳ <i>Criteri di controllo pavimento</i>	<i>Pag. 9-10-11</i>
↳ <i>Criteri di controllo superfici orizzontali e verticali</i>	<i>Pag. 12-13-14-15</i>
↳ <i>Procedure – Composizione Lotti –</i>	<i>Pag. 16</i>
↳ <i>Procedure – Periodicità e fasce orarie –</i>	<i>Pag. 17</i>
↳ <i>Procedure – Modalità</i>	<i>Pag. 18</i>
↳ <i>Procedure – Regole per il sorteggio –</i>	<i>Pag. 19</i>
↳ <i>Procedure – Preparazione griglie –</i>	<i>Pag. 20</i>
↳ <i>Procedure – Annotazione –</i>	<i>Pag. 21</i>
↳ <i>Procedure - Criteri di Accettabilità -</i>	<i>Pag. 22</i>

## CAMPO DI APPLICAZIONE

Le specifiche menzionate in questo protocollo di riferimento, basato sul risultato, sono applicabili all'insieme delle strutture, infrastrutture ed arredi soggette ad appalto della ASL LECCE ad eccezione delle restrizioni " *limiti delle prestazioni* " di seguito elencate:

### Limiti delle prestazioni

Non sono incluse in questo protocollo di riferimento di pulizia sul risultato le seguenti prestazioni:

- ➔ **La pulizia dei vetri perimetrali lato esterno e davanziati lato esterno;**
- ➔ **La pulizia delle strutture portanti (carpenteria, pilastri, ecc.....);**
- ➔ **La manutenzione degli spazi adibiti a verde;**
- ➔ **La pulizia delle strade;**
- ➔ **La pulizia dei cassonetti porta rifiuti;**
- ➔ **Gli apparecchi e le attrezzature sanitarie elettromedicali e diagnostiche (escluse specificatamente dall'appalto ad eccezione delle lampade scialitiche, travi testa letto ed eventuali lampade a braccio);**
- ➔ **La pulizia dei carrelli di medicazione;**

# TERMINOLOGIA

## Lotto di Controllo

- Per lotto di controllo si intende l'insieme delle zone soggette al servizio di pulizia facenti parte in tutto o in parte di uno o più edifici e dei loro arredi o installazioni.

## Categoria Locali

- Per categoria locali si intende un raggruppamento di locali o di arredi aventi la stessa natura o la stessa funzione e soggetti allo stesso livello di qualità di pulizia.



## Zona di Controllo

- Per zona di controllo si intende il volume di tutto il locale o di una parte di esso, di una installazione o arredo o di una parte di essi, di cui sia stata precedentemente definita l'area.  
All'interno del volume della zona di controllo si trovano, gli elementi specifici e non, che saranno controllati al momento del sorteggio

## Elemento di Controllo

- Per elemento di controllo si intende ogni installazione o arredo facente parte della zona di controllo sorteggiata.
- Gli elementi possono essere generici o specifici.
- Gli elementi specifici sono ritenuti più critici e quindi soggetti ad uno specifico monitoraggio.

### Esempio di elementi

#### Specifici

- Pavimento
- Testa letto
- Letto
- Comodino, ecc....

#### Generici

- Superfici orizzontali e oblique basse
- Superfici verticali alte e basse
- Superfici orizzontali e oblique alte

# TERMINOLOGIA

## Criteri di controllo

**Per criterio di controllo si intende il modo di valutazione adottato per il controllo dell'elemento.**

### Esempio di elementi

- **Livello di impolveramento**
- **Quantità dei rifiuti**
- **Quantità di macchie**



## Soglia di accettabilità

**✘ Per soglia di accettabilità si intende il valore limite ammissibile del criterio di controllo considerato.**

## Coefficiente di ponderazione

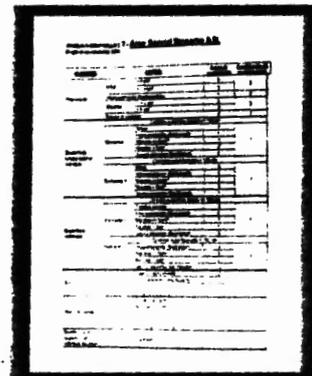
**✘ Si intende il coefficiente che permette di differenziare un elemento di controllo o un criterio secondo l'importanza relativa assegnatagli in termini di pulizia.**



## Griglia di controllo

**Documento che consente di:**

- ➔ **Acquisire i risultati di controllo**
- ➔ **Valutare la zona secondo i criteri e le modalità stabilite**



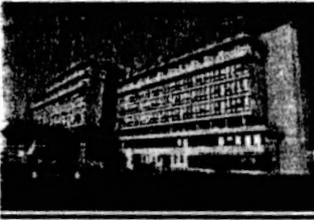
# TERMINOLOGIA

## Popolazione di controllo

Per popolazione di controllo si intende il numero delle zone controllabili all'interno di un lotto

Esempio

➡ **Lotto 1 – Ospedale “V. Fazzi”**  
**Popolazione di controllo n° 1927**



➡ **Lotto 2 – Nuovo Padiglione**  
**Popolazione di controllo n° 510**

## Campione di controllo

- Per campione di controllo si intende il numero delle zone estratte all'interno della popolazione di controllo e destinate a fornire un'informazione sull'intera popolazione.

## Campionamento di controllo

- Per campionamento di controllo si intende l'estrazione del campione di controllo.

## Piano di campionamento

- Per piano di campionamento si intende la procedura secondo la quale viene definito il campione di controllo.

# TERMINOLOGIA

## LQA – Livello di qualità atteso

- Per LQA si intende il livello di qualità corrispondente alle esigenze qualitative del cliente.

## Sistema di controllo del risultato

- Per sistema di controllo del risultato si intende l'insieme delle procedure di controllo che definiscono i metodi ed i mezzi per verificare se i risultati sono conformi agli obiettivi fissati.

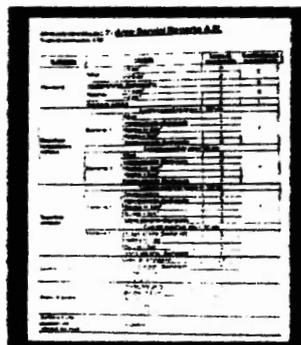
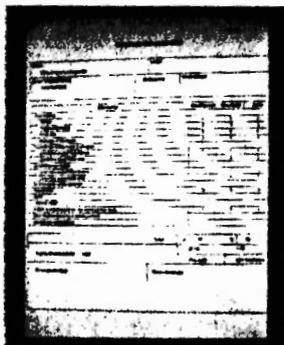


## Livello richiesto

- Per livello richiesto si intende l'obiettivo minimo richiesto

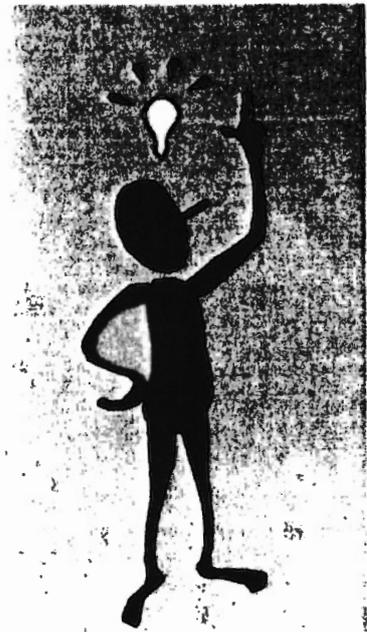
## Livello raggiunto

- Per livello raggiunto si intendono i risultati ottenuti dall'elaborazione dei dati risultanti dalle griglie di controllo.



# COMPOSIZIONE DELLE CATEGORIE DI LOCALI

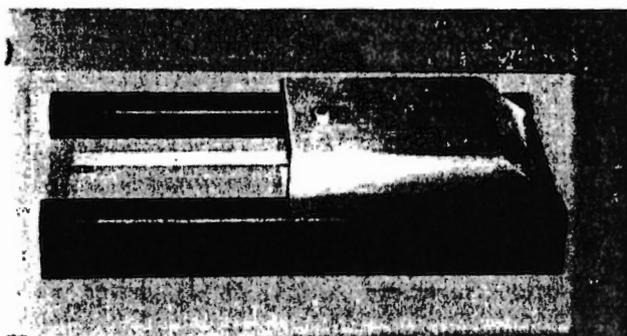
- 1) **Ambulatori e Diagnostiche**
- 2) **Ambulatori e Diagnostiche alto rischio**
- 3) **Archivi e Depositi**
- 4) **Aree di Transito alto rischio**
- 5) **Aree di Transito basso rischio**
- 6) **Aree di Transito medio rischio**
- 7) **Aree Servizi Reparto alto rischio**
- 8) **Aree Servizi Reparto medio rischio**
- 9) **Cucinette di Reparto**
- 10) **Laboratori**
- 11) **Medicherie**
- 12) **Sala Parto**
- 13) **Sale Operatorie**
- 14) **Servizi Igienici Degenze**
- 15) **Servizi Igienici Degenze alto rischio**
- 16) **Servizi Igienici Pubblico**
- 17) **Servizi Igienici studi medici e ambulatori**
- 18) **Stanza Day Hospital**
- 19) **Stanze di Degenza**
- 20) **Stanze di Degenza alto rischio**
- 21) **Uffici e Studi Medici**
- 22) **Stanza Attività Ricreative – CIM**
- 23) **Sala Gessi**
- 24) **Rifiuto in materiale plastico e Rifiuto assimilabile agli urbani depositato in cassonetto**
- 25) **Rifiuto in materiale vetroso (Sfuso) e Rifiuto carta e cartone depositato in container**



## Elenco della strumentazione utilizzata per il controllo

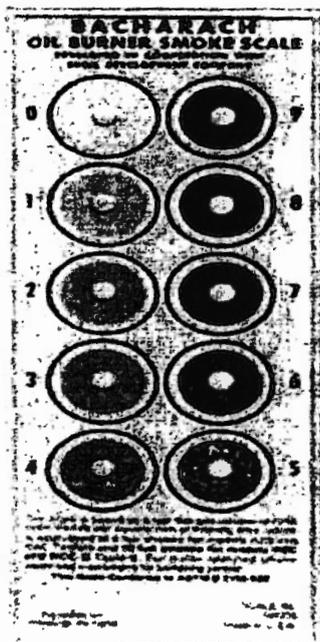
Gli strumenti di controllo necessari per la valutazione dei risultati delle prestazioni di pulizia, sono i seguenti:

- **Strumento di misura del livello di impolveramento delle pavimentazioni (Bassoumetre)**



Strumento di precisione per la misurazione della polvere sulla pavimentazione

- **Scala di "Bacharach"**



Rilevatore comparativo di polvere sulle superfici orizzontali, oblique o verticali

# SUPERFICI DI RIFERIMENTO DI CONTROLLO

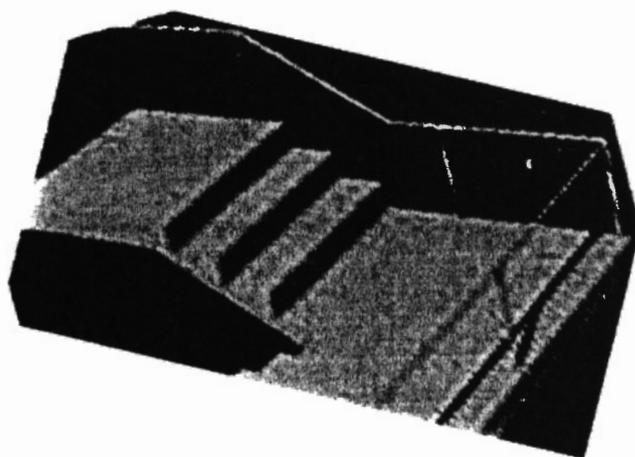
## Pavimento

- I pavimenti saranno controllati su una *superficie di riferimento pari a 20 mq.*
- Se la superficie della zona è superiore a quella indicata, il *controllore determinerà random una superficie di grandezza equivalente su cui effettuare il controllo*
- Se la superficie della zona è inferiore a quella indicata, il controllo verrà effettuato sulla *totalità della superficie.*



## Scale

- **Pianerottolo di riferimento + insieme dei gradini, qualunque sia il numero, che consentono di raggiungere il pianerottolo successivo.**



## CRITERI DI CONTROLLO

- ▶ **Polvere**
- ▶ **Rifiuti**
- ▶ **Macchie**
- ▶ **Colature secche**
- ▶ **Sporco aderente**
- ▶ **Impronte**
- ▶ **Residui di lavaggio**
- ▶ **Tracce di calcare**
- ▶ **Brillantezza**



## CRITERI DI CONTROLLO PAVIMENTO

### Rifiuti

- **La quantificazione dei rifiuti verrà effettuata qualunque sia la natura del pavimento;**
- **Il controllore procederà alla conta dei rifiuti sulla superficie di riferimento e il risultato sarà comparato con le soglie di accettabilità corrispondenti alla categoria di locali controllato;**

↪ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➤ *nota = 1*

↪ Risultato  $>$  Soglia ..... ➤ *nota = 0*

**Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla griglia di controllo.**



## CRITERI DI CONTROLLO

- ▶ Polvere
- ▶ Rifiuti
- ▶ Macchie
- ▶ Colature secche
- ▶ Sporco aderente
- ▶ Impronte
- ▶ Residui di lavaggio
- ▶ Tracce di calcare
- ▶ Brillantezza



## CRITERI DI CONTROLLO PAVIMENTO

### Rifiuti

- La quantificazione dei rifiuti verrà effettuata qualunque sia la natura del pavimento;
- Il controllore procederà alla conta dei rifiuti sulla superficie di riferimento e il risultato sarà comparato con le soglie di accettabilità corrispondenti alla categoria di locali controllato;

➔ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➤ nota = 1

➔ Risultato  $>$  Soglia ..... ➤ nota = 0

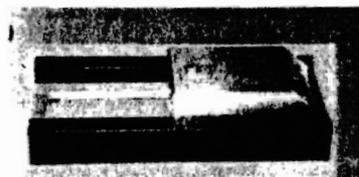
Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla griglia di controllo.



# CRITERI DI CONTROLLO PAVIMENTO

## Impolveramento:

- Il livello di impolveramento verrà controllato qualunque sia la natura del pavimento con la sola eccezione dei pavimenti tessili.
- Il controllore effettuerà la media dei valori rilevati con il Bassometro (il numero di rilevazioni è definito in minimo due e massimo tre a discrezione del controllore) sulla superficie di riferimento e la media dei risultati sarà comparato con le soglie di accettabilità corrispondenti alla categoria di locale controllato.



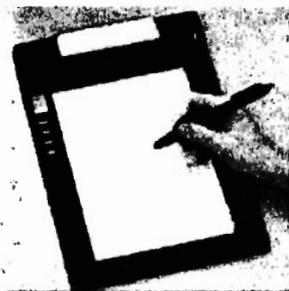
**Nota: nel caso si impongano più rilevamenti dovrà essere osservata una distanza di almeno un metro tra i punti di rilevamento**

➔ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➔ nota = 1

➔ Risultato  $>$  Soglia ..... ➔ nota = 0



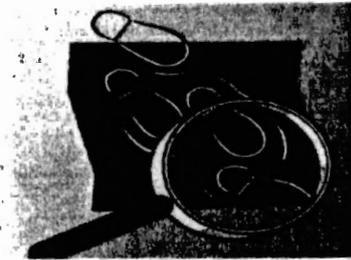
**Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla griglia di controllo.**



# CRITERI DI CONTROLLO PAVIMENTO

## Macchie o Sporco aderente:

- La quantificazione delle macchie verrà effettuata qualunque sia la natura del pavimento.



- Il controllore procederà alla conta delle macchie e dello sporco aderente sulla superficie di riferimento e il risultato sarà comparato con le soglie di accettabilità corrispondenti alla categoria di locale controllato.

↪ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➔ nota = 1

↪ Risultato  $>$  Soglia ..... ➔ nota = 0



Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla  
griglia di controllo.



# CRITERI DI CONTROLLO SUPERFICI

## Superfici verticali, orizzontali o oblique

- In linea generale si considerano tutte le superfici orizzontali, verticali o oblique, qualunque sia la loro natura (ad esclusione della pavimentazione e degli elementi specifici soggetti a controllo).

## Classificazione delle superfici

Le superfici sono classificate in due o più famiglie:

- Famiglia 1 – Superficie bassa  
(altezza a partire dal pavimento  $\leq$  a m. 1.80)
- Famiglia 2 – Superficie alta  
(altezza a partire dal pavimento  $>$  a m. 1.80)



Agli elementi della famiglia 1 e della famiglia 2 potranno essere attribuite delle soglie di accettabilità differenti a seconda della categoria di locali di appartenenza degli interventi di pulizia.

## Composizione delle famiglie

Le famiglie di superfici sono composte da diversi elementi a secondo della categoria di locale.



# SUPERFICI VERTICALI, ORIZZONTALI O OBLIQUE

## Superfici di riferimento

- Il controllo verrà effettuato su un'area di 1 mq. scelta dal controllore.
- Nel caso in cui un lato della superficie sia inferiore a 10 cm. Il controllo verrà effettuato su un metro lineare.
- Tutti i criteri saranno valutati all'interno dell'area di riferimento.



## Criteri di controllo

Le superfici verticali, orizzontali o oblique sono controllate secondo quattro criteri:

1) Rifiuti (conta)



2) Impolveramento (tramite strofinamento di un panno bianco e comparazione del risultato con la scala di Bacharach)



3) Sporco aderente (tramite strofinamento di un panno o di un fazzoletto di carta bagnato e comparazione del risultato con la scala di Bacharach)



4) Macchie (conta)



# SUPERFICI VERTICALI, ORIZZONTALI O OBLIQUE

## Altezza delle superfici di controllo

- Le superfici verranno controllate utilizzando due soglie di accettabilità differenti in relazione all'altezza dal suolo.
- In linea generale vengono assegnate soglie di accettabilità meno elevate per le superfici fino ad un'altezza di accesso inferiore o uguale a m. 1.80 a partire dal pavimento e maggiori per le superfici ad un'altezza superiori a m. 1.80 a partire dal pavimento (*l'accesso ad esse richiede l'utilizzo di un mezzo di elevazione come scale e ponteggi e l'utilizzo di dispositivi di sicurezza*).



## Modalità di controllo

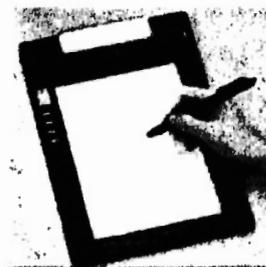
- Nella categoria di locale considerata, il controllore procederà al controllo del numero di superfici verticali e del numero di superfici orizzontali o oblique riportati sulla griglia di controllo.
- Le superfici verticali, orizzontali o oblique dovranno essere ben identificate.
- La scelta degli elementi è di competenza del controllore.

## Soglie di accettabilità

Il controllore valuterà ogni criterio di controllo sulla superficie di riferimento e il risultato sarà comparato con le soglie di accettabilità corrispondenti alla categoria di locale controllato

➔ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➔ nota = 1

➔ Risultato  $>$  Soglia ..... ➔ nota = 0



**Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla griglia di controllo.**

# SUPERFICI VERTICALI, ORIZZONTALI O OBLIQUE

## Elementi specifici

- Ogni elemento specifico contenuto nella categoria di locali soggetta a controllo sarà necessariamente controllato.
- Se nel locale sono presenti più elementi specifici della stessa natura, ne verrà controllato uno e solo uno.

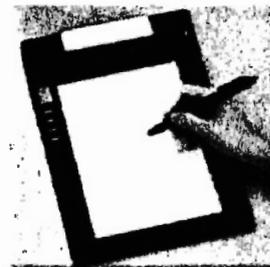


- Esso sarà scelto dal controllore.

- La lista di questi elementi specifici, i loro criteri di controllo e le relative soglie di accettabilità sono riportati sulle griglie a secondo della categoria di locale oggetto di controllo.
- Ogni elemento sarà controllato secondo i criteri definiti e i risultati saranno comparati alle rispettive soglie

➔ Risultato  $\leq$  Soglia ..... ➔ nota = 1

➔ Risultato  $>$  Soglia ..... ➔ nota = 0



**Le note 1 oppure 0 saranno riportate sulla griglia di controllo.**

# PROCEDURE DI CONTROLLO, DI ANNOTAZIONE E DI ACCETTAZIONE

## Preambolo

L'oggetto dell'appalto è costituito da quattordici lotti di controllo di pulizia.

Ogni lotto è composto da zone di controllo ognuna delle quali appartiene ad una categoria di locali.

L'insieme delle zone componenti il lotto, costituisce la popolazione di controllo.

### Lotto 1 -- Ospedale "V. Fazzi" --

- Popolazione di controllo n° 1927
- Numero dei controlli mensili statisticamente rappresentativi della popolazione di controllo - n° 113

Non conformità consentite max. n°18

### Lotto 2 -- "Nuovo Padiglione" --

- Popolazione di controllo n° 510
- Numero dei controlli mensili statisticamente rappresentativi della popolazione di controllo - n° 55

Non conformità consentite max. n° 8

# PROCEDURE DI CONTROLLO, DI ANNOTAZIONE E DI ACCETTAZIONE

## Campione di controllo del lotto

- Il campione di controllo del lotto è definito nel piano di campionamento.
- Il piano di controllo adottato è un piano di tipo semplice con LQA=10 (Livello Qualità Attesa) in conformità alle UNI EN 13549.

## Periodicità dei cicli di controllo

- Il campione di controllo verrà controllato con frequenza mensile.
- I controlli delle zone costituenti il campione saranno ripartiti nell'arco del mese di riferimento.



## Fasce orarie del controllo

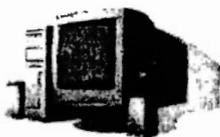
- I controlli saranno effettuati nei P.O. e nei D.S.S. dal lunedì al sabato incluso, entro un'ora e 30 minuti dal termine dell'esecuzione delle pulizie, secondo quanto riportato, sia nel Capitolato Tecnico di Appalto che nel Progetto Tecnico della Ditta aggiudicataria.
- A discrezione del controllore i controlli possono essere eseguiti anche nel periodo di effettuazione delle pulizie.
- Anche negli uffici i controlli potranno essere effettuati entro un'ora e 30 minuti dal termine dell'esecuzione delle pulizie: tuttavia in considerazione del fatto che gli uffici vengono generalmente puliti nelle ore pomeridiane, si stabilisce che essi possano essere controllati anche nella giornata successiva, ma comunque entro un'ora e 30 minuti dall'inizio della nuova contaminazione.
- Nelle Sale Operatorie i controlli saranno effettuati in fasce orarie che saranno definite dalle Direzioni Sanitarie dei P.O.



# PROCEDURE DI CONTROLLO, DI ANNOTAZIONE E DI ACCETTAZIONE

## Modalità di controllo

- ▶ I controlli delle zone componenti il campione saranno “aleatori” (*generazione random delle zone da controllare eseguita dal software applicativo*) ed eseguiti in contraddittorio.
- ▶ L’inizio dei controlli è determinato dal cliente/controllore.
- ▶ Data e ora dei controlli saranno comunicati dalla committente alla appaltatrice del servizio almeno 18 ore prima.



- ▶ L'estrazione delle zone di controllo sarà effettuata dal controllore, in presenza di un rappresentante della azienda appaltatrice, il giorno stesso del controllo, appena prima di recarsi sul luogo del controllo.
- ▶ Il numero dei controlli da eseguire nella giornata è a discrezione del controllore
- ▶ In caso di assenza di un Responsabile della Azienda appaltatrice, il sorteggio ed il controllo sarà effettuato dal cliente.
- ▶ In questo caso il controllo sarà ritenuto valido a tutti gli effetti e alla azienda appaltatrice non spetta alcuna possibilità di contestazione riguardo alle modalità o al risultato del controllo.



- ▶ Il cliente si riserva il diritto e la possibilità di controllare il 10% del campione di controllo (arrotondato all'unità superiore) in modo *“aleatorio/inopinabile”* (estrazione che permette la scelta da parte del controllore, del lotto, dell'area e della tipologia di locale da controllare, attivabile attraverso la selezione del tipo di sorteggio *“casuale”*).

# PROCEDURE DI CONTROLLO DEL LOTTO

## Determinazione delle zone di controllo

Le zone da controllare saranno determinate attraverso sorteggio il giorno stesso del controllo.



## Procedura di sorteggio delle zone

- 1) Scegliere il tipo di sorteggio "aleatorio" oppure "casuale";
- 2) Sorteggio di una o più zone componenti il lotto soggetto al servizio di pulizia;
  - ▶ La scelta del numero giornaliero di sorteggio/estrazioni è affidata al controllore.
  - ▶ Il numero delle zone da controllare non può eccedere il numero del campione.

## Regole da osservare per il sorteggio



- a) Il sorteggio sarà effettuato sul totale delle zone costituenti la popolazione di controllo del lotto specificato;
- b) Le zone sorteggiate saranno imperativamente controllate;
- c) Le zone controllate giornalmente saranno reintegrate nella popolazione di controllo per i successivi sorteggi (viene eseguito automaticamente dal software);
- d) Il numero delle zone controllate nel mese dovrà essere uguale al campione di controllo;
- e) Qualora nel periodo di controllo, non venga utilizzato il numero (10%) di controlli casuali a disposizione del controllore, il numero di controlli non utilizzati viene immesso nei controlli aleatori;

# PROCEDURE DI CONTROLLO DEL LOTTO

## Preparazione delle griglie di controllo

A sorteggio avvenuto, il controllore stamperà le griglie di controllo per tutte le zone da controllare sulle quali dovrà essere riportato:

- ▶ Il riferimento del lotto
- ▶ Il riferimento della categoria di locali da controllare
- ▶ La data e l'ora del controllo
- ▶ Il nome del controllore designato



Lotto	Categoria	Data	Orario	Controllore

Le griglie saranno ordinate secondo un itinerario di controllo ottimizzato al fine di limitare inutili tempi di spostamento.

## Operazione di controllo di una zona/categoria di locali

- ▶ Nella zona considerata, il controllore procederà al controllo di tutti gli elementi elencati nella griglia di controllo.
- ▶ Ad ogni elemento attribuirà la nota ( 0 oppure 1 ) secondo i criteri di ammissibilità definiti per la categoria di locali.



## Regole da osservare per gli elementi di controllo

- a) Se più elementi della stessa natura si trovano nella zona, uno solo di essi, scelto dal controllore, sarà controllato
- b) Se un elemento riportato nella griglia non figura nella zona di controllo, verrà eliminata la linea corrispondente all'elemento e non verrà attribuita nessuna nota.

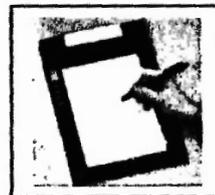
Qualora la zona sorteggiata per il controllo sia, al momento del controllo, impossibile da controllare, il controllore ha la facoltà di effettuare il controllo di una zona, avente la stessa destinazione d'uso, a sua scelta collocata al piano superiore, al piano inferiore o adiacente all'area sorteggiata.

# PROCEDURE DI CONTROLLO DEL LOTTO

## Procedura di annotazione

A sorteggio avvenuto, il controllore stamperà le griglie di controllo per tutte le zone da controllare sulle quali dovrà essere riportato:

a) Il controllore riporterà sulla griglia di controllo, in corrispondenza dell'apposita casella "Risultato" la annotazione ( 0 oppure 1 ) inerente il risultato del controllo effettuato su ogni elemento;



b) Il software riporterà nella casella "nota" di ogni elemento il prodotto: "*coefficiente di ponderazione*" X "*risultato*";

c) Il software effettuerà i totali riportandoli nelle apposite caselle:

- A = somma dei coefficienti di ponderazione di tutti gli elementi presenti nella zona.
- B = somma dei valori "nota" ottenuti al punto b e riferiti a tutti gli elementi considerati.

d) Il software effettuerà l'annotazione del quoziente B/A (valutazione della zona controllata).



e) Il software stabilirà il risultato del controllo della zona secondo i seguenti parametri:

$B/A \geq$  soglia di accettabilità  
Risultato conforme



$B/A <$  soglia di accettabilità  
Risultato non conforme



# PROCEDURE DI CONTROLLO DEL LOTTO

## Criteri di accettabilità o di rifiuto del lotto

A fine periodo di controllo, o, più specificatamente, a fine mese, quando tutte le zone rappresentanti il campione di controllo saranno state annotate, si procederà alla conta delle zone non conformi.

La conformità delle prestazioni eseguita viene stabilita nel seguente modo:

- Se il numero delle zone non conformi è  $\leq$  al numero di zone non conformi ammesso:

Il lotto è accettato



- Se il numero delle zone non conformi è  $>$  al numero di zone non conformi ammesso:

Il Lotto è rifiutato



## Documenti di Riferimento Applicabili

- ↳ Norma UNI EN 13549
- ↳ UNI ISO 2859
- ↳ NF X 50-792

*Prima edizione: gennaio 2008*