



# **“Monitoraggio del servizio esternalizzato di pulizie: Uno strumento per il miglioramento continuo”**

---

**Docente:** Prof. Gianluca Lanza

**Studente:** Giovanni Franchino

## Problema:

- Segnalazioni all'URP da parte dell'utenza per episodi di inadeguato stato di pulizia in alcuni spazi comuni;
- Rilevazione da parte del personale sanitario e della Direzione Medica di Presidio, di mancata o parziale esecuzione delle operazioni di pulizia



## Obiettivo del lavoro:

- Misurare lo stato di pulizia degli ambienti sanitari e creare un sistema di monitoraggio

# Obiettivo principale

- Misurare lo stato di pulizia degli ambienti sanitari



## Obiettivo secondario

- Definire il concetto di qualità del servizio pulizie

# Contesto di riferimento



REGIONE BASILICATA



Stazione Unica Appaltante – Regione Basilicata

- **GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PULIZIA ED ALTRI SERVIZI INTEGRATI**

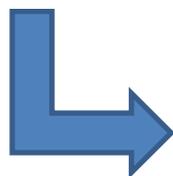


San Carlo  
Azienda Ospedaliera  
Regionale



Azienda Ospedaliera «San Carlo» di Potenza

- Presidio Ospedaliero «HUB» di Potenza
- **Presidio Ospedaliero «Spoke» di Lagonegro**
- Presidio Ospedaliero «Spoke» di Melfi
- Presidio Ospedaliero «Spoke» di Villa d'Agri



# Approccio per processi

**Responsabilità:** Chi è responsabile delle varie fasi del processo?

**Attività:** Quali sono le attività chiave necessarie per trasformare gli input in output?

**Criteri:** Quali sono i criteri e le specifiche che l'output deve soddisfare?

**Input:** Quali sono i fattori necessari per il processo?

**Output:** Quali risultati ci aspettiamo dal processo?

**Valutazione delle Prestazioni:**  
Come verranno misurati i risultati?  
(es. indicatori di risultato)

**Miglioramento:** Quali meccanismi sono in atto per identificare opportunità di miglioramento nel processo?

**Personale coinvolto**



# Dalle Criticità alla proposta Progettuale

**Assenza di una matrice di responsabilità**



**Azioni di miglioramento:**

«Definire i responsabili deputati al controllo del servizio pulizie»

**Assenza di un sistema di monitoraggio quantitativo e qualitativo**



**Azioni di miglioramento:**

Chiarire e condividere con tutto il personale coinvolto gli obiettivi delle operazioni di pulizia da raggiungere in termini di qualità del servizio, nel rispetto delle operazioni previste dal capitolato tecnico d'appalto.

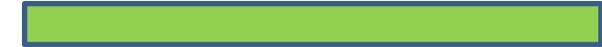
**Assenza di indicatori e strumenti di misurazione**



**Azioni di miglioramento:**

Individuare degli strumenti di misurazione quali-quantitativi. Attraverso la creazione di check-list e la costruzione di indicatori di risultato.

**Assenza di un sistema di reporting e di una strategia di miglioramento del servizio**



**Azione di miglioramento:**

calendarizzare delle riunioni con tutti i responsabili con l'obiettivo di verificare l'andamento e la qualità del servizio reso dalla ditta appaltatrice oltre ad individuare ulteriori eventuali criticità e relative azioni correttive

# Cronoprogramma

**FASE 1:** Creazione delle checklist attività di pulizia periodiche e giornaliere

**FASE 2:** Costruzione degli indicatori di risultato

**FASE 3:** Creazione di un report mensile

**FASE 4:** Creazione di una procedura di condivisione dei dati

**FASE 5:** Azioni di miglioramento del sistema di monitoraggio

	2023			2024				
	OTT	NOV	DIC	GEN	FEB	MAR	APR	MAG
FASE 1								
FASE 2								
FASE 3								
FASE 4								
FASE 5								

# Fase attuativa del progetto



# Obiettivi conseguiti

- Creazione Check-list

LOCALI "A" - STUDI MEDICI DI TUTTE LE STRUTTURE, STUDI CAPOSALA, UFFICI AMMINISTRATIVI DI TUTTE LE STRUTTURE, SALE RIUNIONI, RECEPTION, PORTINERIE, MAGAZZINI, FARMACIA, CAMERA ARDENTE

## Creazione di un sistema di reporting

LOCALI "B" - SPOGLIATOI E SERVIZI IGIENICI PERSONALE DIPENDENTE

A1 OPERAZIONI A FREQUENZA GIORNALIERA	FREQUENZA	ESEGUITA	
Vuotatura del cestino portarifiuti con la sostituzione del sacchetto di plastica	6/7	SI	NO
Raccolta dei rifiuti di grossa pezzatura (imballi ecc.)	al bisogno	SI	NO
Raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani e ricovero degli stessi negli appositi contenitori posti all'esterno, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza	6/7	SI	NO
Asportazione dei rifiuti dai vasi delle piante con relativa annaffiatura	al bisogno	SI	NO
Spolveratura ad umido e rimozione di impronte e macchie da tutti gli arredi e suppellettili presenti nel locale, infissi e davanzali, porte e finestre, porte a vetro.	3/7	SI	NO
Pulizia e sanizzazione di tutti gli apparecchi telefonici e citofoni	1/7	SI	NO
Pulizia e sanizzazione di tutti gli interruttori, corrimano, maniglie e presidi di apertura delle porte.	1/7	SI	NO
Scopatura ad umido dei pavimenti con idonei strumenti atti ad impedire la diffusione delle polveri nell'aria, avendo cura di spostare gli arredi mobili presenti nel locale e passando sotto, ove possibile, quelli fissi e successive ricollocazioni.	7/7	SI	NO
Pulizia e sanizzazione del lavandino, ove presente	6/7	SI	NO
Rifornimento del materiale monouso (sapone liquido, carta asciugamani, carta igienica).	6/7	SI	NO
Rimozione di impronte e macchie dalle pareti lavabili	al bisogno	SI	NO
Lavaggio dei pavimenti, avendo cura di spostare gli arredi mobili presenti nel locale e passando sotto, ove possibile, quelli fissi.	6/7	SI	NO
Asportazione della polvere anche mediante l'uso di aspirapolvere dai tappeti e moquette, presenti negli atrii di ingresso dei presidi ospedalieri e nelle aree a maggior transit	6/7	SI	NO

B1 OPERAZIONI A FREQUENZA GIORNALIERA	FREQUENZA	ESE	
vuotatura del cestino portarifiuti con la sostituzione del sacchetto di plastica	7/7	SI	
raccolta dei rifiuti di piccola e media dimensione	7/7	SI	
raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani e ricovero degli stessi negli appositi contenitori posti all'esterno (isole ecologiche), nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza	7/7	SI	
spolveratura ad umido e rimozione di impronte e macchie da tutti gli arredi e suppellettili presenti, da porte e infissi	7/7	SI	
rimozione di impronte e macchie dalle pareti lavabili	al bisogno	SI	
rifornimento del materiale monouso (sapone liquido, carta asciugamani, carta igienica).	7/7 e al bisogno	SI	
ulizia e sanizzazione di tutti gli interruttori, corrimano, maniglie di apertura delle porte dei bagni	7/7	SI	
avaggio delle superfici maiolicate nelle zone circostanti i sanitari	7/7 ed al bisogno	SI	
copertura ad umido dei pavimenti con idonei strumenti atti ad impedire la diffusione delle polveri nell'aria	14/7	SI	
isincrostazione della rubinetteria ed accessori	1/7	SI	
avaggio dei sanitari e dei pavimenti avendo cura di spostare gli arredi mobili e i	14/7	SI	
assare, ove possibile, sotto gli arredi fissi, per i presidi ospedalieri	14/7	SI	
sanizzazione dei sanitari dopo la pulizia, per i presidi ospedalieri	14/7	SI	
avaggio dei sanitari e dei pavimenti avendo cura di spostare gli arredi mobili e i	7/7	SI	
assare, ove possibile, sotto gli arredi fissi, per tutte le altre strutture			

LAGONEGRO \_ / \_ / \_

Lagonegro \_ / \_ / \_

- Creazione indicatori di risultato

Indicatori di risultato	
Indicatore	Modalità di rilevazione
<b>Brillantezza</b>	Si intende per brillantezza l'effetto visivo determinato dalla riflessione di una fonte luminosa su una superficie piana. Labrillantezza è indicatore dello stato di manutenzione dei pavimenti porosi incerati con emulsioni autolucidanti e che necessitano di operazioni periodiche di mantenimento dello strato ceroso.
<b>Colature e macchie secche</b>	Per colature e macchie secche si intende le tracce di liquido o di sporco, di qualsiasi natura, che si siano seccate colando oristagnando su un supporto.
<b>Macchie</b>	Si intendono per macchie lo sporco aderente di qualsiasi natura (magro o grasso) ad eccezione del degradamento irreversibile (bruciature di sigarette, graffi, decolorazioni di superfici causati da prodotti diversi da quelli utilizzati per la pulizia). Sono considerate macchie anche le tracce di colla e le alonature rimaste sulle superfici a seguito dell'asportazione di gomme da masticare, adesivi ecc.
<b>Rifiuti</b>	Si intendono per rifiuti tutti gli oggetti solidi, deformabili o non, diogni natura sparsi sul pavimento o sugli arredi e complementi o sulle apparecchiature e accessori. Sono considerati rifiuti: carte, residui tessili, pezzi metallici o plastici, vetri, rifiuti alimentari, adesivi ecc.
<b>Sporco aderente</b>	Per sporco aderente si intende il livello di sporco ancorato alle superfici e rilevabile tramite strofinamento di un panno-carta bianco impregnato con una soluzione detergente e comparazione del risultato con la scala di Bacharach sulle superfici orizzontali (ad esclusione dei pavimenti), sulle superfici verticali o sugli arredi.
<b>Tracce di calcare</b>	Si intende per tracce di calcare ogni residuo o velo di origine calcarea formatosi per lo scorrimento od il deposito dell'acqua.

# Conclusioni

La realizzazione del presente progetto si è resa possibile grazie:

- **Al coinvolgimento del personale**
- **Alla leadership della Direzione Medica di presidio**
- **Alla cura della comunicazione e condivisione dei risultati conseguiti.**



UNIVERSITÀ  
DI PARMA

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**