

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare il preventivo della commessa e il piano di controllo dei rischi, realizzando preventivamente un'analisi accurata e precisa della commessa e del luogo di lavoro, al fine di individuare le modalità di intervento più indicate e le risorse da utilizzare

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Presentazione offerta: **4 casi**

**Dimensione 2** - Analisi dei rischi: **1 caso**

**Dimensione 3** - Redazione piano di attività: **2 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Organizzare e coordinare il servizio di erogazione di un intervento di pulizia, pianificando e monitorando le attività, la sequenza dei compiti, le forniture del cantiere, infine valutando e revisionando quanto programmato

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Organizzazione e coordinamento: **3 casi**

**Dimensione 2** - Monitoraggio delle attività: **1 caso**

**Dimensione 3** - Forniture: **2 casi**

**Dimensione 4** - Gestione variazioni: **2 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Curare la gestione economica della commessa di lavoro, tenendo sotto controllo i costi ed effettuando analisi di redditività

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Gestione economica: **3 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Gestire il sistema della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborando all'implementazione dei manuali di qualità

#### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Gestione del sistema qualità: **3 casi**

#### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

---

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare il preventivo della commessa e il piano di controllo dei rischi, realizzando preventivamente un'analisi accurata e precisa della commessa e del luogo di lavoro, al fine di individuare le modalità di intervento più indicate e le risorse da utilizzare

## 1 - PRESENTAZIONE OFFERTA

Grado di complessità 3

### 1.3 QUANTIFICAZIONE COSTI

Quantificare i costi variabili, fissi e dell'utile atteso in funzione del sopralluogo, dell'analisi fattoriale, delle richieste della committenza (livello igienico richiesto)

Grado di complessità 2

### 1.2 ANALISI CIRCOLO FATTORIALE (PULIZIE, SANIFICAZIONE)

Analizzare l'azione chimica, la temperatura della soluzione di lavaggio, l'azione meccanica (manuale, attrezzature specifiche, tipi abrasivi), tempi di contatto dei prodotti utilizzati sulle superfici di contatto e altri fattori di contesto importanti per la quantificazione dei costi

Grado di complessità 1

### 1.1 SOPRALUOGO-ANALISI DEL CONTESTO

Valutare le superfici, i tipi di pavimento (resiliente, duro, cementizio, microporoso, legno, tessile), tipi di sporco (grasso, magro, chimico, ecc.), disponibilità di acqua ed energia elettrica, aspetti critici per la sicurezza del personale

### 1.1 REDAZIONE PREVENTIVI E PRESENTAZIONE OFFERTA

Redazione del preventivo e presentazione al cliente nelle modalità consentite dalla legge (appalto) oppure direttamente e di persona al committente privato

## 2 - ANALISI DEI RISCHI

Grado di complessità 1

### 2.1 ELABORAZIONE PIANO CONTROLLO RISCHI

Richiedere al committente informazioni specifiche sui rischi presenti nell'ambiente di lavoro su cui insiste l'operatività, sulle misure di prevenzione e le procedure di emergenza da adottare, la gestione dei rischi interferenziali. Compilare, mediante sopralluogo congiunto, apposita e strutturata check list di verifica idoneità dei luoghi di lavoro. Definire le caratteristiche del personale sotto il

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

profilo della sicurezza, le misure di prevenzione e protezione

### 3 - REDAZIONE PIANO DI ATTIVITÀ

Grado di complessità 2

#### 3.2 ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE

Definire In funzione del contratto d'appalto o dei contenuti della commessa, delle procedure di qualità o dai manuali di autocontrollo (impresa non certificata) le modalità di valutazione del lavoro effettuato

Grado di complessità 1

#### 3.1 REDAZIONE PIANO DI LAVORO

Caratterizzare l'ambiente, le attività previste per tipo di intervento e frequenza, i lavoratori coinvolti, le attrezzature e i materiali, la sequenza delle operazioni, controlli di processo (prima e durante l'attività) e di risultato. I rendimenti attesi, modalità e tempistiche di approvvigionamento, la reportistica definita dal piano di autocontrollo e/o dal sistema qualità

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie e caratteristiche dei cantieri di lavoro
- Tipologia e caratteristiche dei servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
- Caratteristiche dell'area e tipologia (materiale) delle superfici da pulire
- Prodotti ed attrezzature per le attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione (composizioni e modalità di utilizzo)
- Procedure di pulizia, disinfestazione e sanificazione (rispetto alle diverse aree mappate ed esposte a rischi igienici; ai parametri da tenere sotto controllo: temperatura, azione meccanica, tempo, azione chimica; depurazione dei reflui di lavaggio; etc.)
- Tipologia di rischi presenti nell'ambiente e misure di prevenzione e protezione
- Risorse umane da impiegare
- Capitolato d'appalto o Commessa di lavoro
- Normativa pubblica applicabile
- Procedure smaltimento rifiuti
- Modulistica di supporto (p.es. check list)

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di pulizia e sanificazione ordinaria e straordinaria nelle diverse tipologie di cantieri di lavoro
- Metodi e tecniche di disinfestazione
- Metodi e tecniche di analisi circolo fattoriale (pulizie, sanificazione)
- Metodi e tecniche di redazione Preventivi e presentazione offerta
- Metodi e tecniche di redazione di piani di lavoro
- Metodi e tecniche di sviluppo di un piano di qualità o di autocontrollo
- Metodi e tecniche di elaborazione di un piano di controllo dei rischi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Sopralluogo del contesto effettuato
- Costi quantificati
- Preventivo e offerta redatti
- Piano di controllo dei rischi elaborato
- Piano di lavoro redatto
- Procedure di qualità o piano di autocontrollo sviluppato

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

1. L'insieme delle tipologie di servizi di pulizia, disinfestazione e sanificazione
2. L'insieme delle tipologie di capitolati d'appalto o di commesse di lavoro
3. Un set di caratteristiche tipo di un cantiere di lavoro (tipologia di superfici, ampiezza, industriale o civile, etc.)
4. L'insieme delle tecniche per l'elaborazione di un preventivo/offerta e di sviluppo di un piano di controllo dei rischi e di procedure di qualità

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, elaborazione di un preventivo, dell'offerta e di un piano di controllo dei rischi
2. Colloquio tecnico relativo alle variabili utili allo sviluppo di un piano di qualità

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Organizzare e coordinare il servizio di erogazione di un intervento di pulizia, pianificando e monitorando le attività, la sequenza dei compiti, le forniture del cantiere, infine valutando e revisionando quanto programmato

## 1 - ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO

Grado di complessità 3

### 1.3 COORDINAMENTO ATTIVITÀ MULTICANTIERE

Organizzare il lavoro di più squadre operanti contemporaneamente su più cantieri di lavoro con piani di intervento diversificati

Grado di complessità 2

### 1.2 COORDINAMENTO ATTIVITÀ SINGOLO OPERATORE O SQUADRA

Organizzare il lavoro di un cantiere formato da un singolo addetto (es. pulizie condominiali) o la turnazione di più addetti operanti su di un medesimo cantiere di lavoro, garantendo il rifornimento di prodotti, le attrezzature richieste dal piano di lavoro e la continuità nelle informazioni e nelle procedure operative

Grado di complessità 1

### 1.1 ORGANIZZAZIONE DELLA COMMESSA

Creare le condizioni per l'avvio delle attività (risorse umane, materiali, attrezzature, direttive, ecc.) verificando anche gli aspetti di sicurezza e idoneità dal punto di vista delle competenze e della salute del personale che verrà impiegato

## 2 - MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ

Grado di complessità 1

### 2.1 MONITORAGGIO ESECUTIVO

Verificare la rispondenza di quanto prescritto in commessa con i tempi e le modalità di realizzazione delle attività svolte, compilare il rapporto di commessa o un suo aggiornamento considerando la modalità prevista dalla qualità

## 3 - FORNITURE

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

Grado di complessità 2

### 3.2 FORNITURE STRAORDINARIE

Considerare nei dispositivi organizzativi anche la fornitura di prodotti o attrezzature particolari, generate da situazioni di emergenza, da integrazioni richieste dal committente oppure solamente da miglioramenti programmati in corso d'opera

Grado di complessità 1

### 3.1 FORNITURA ORDINARIE

Garantire per la durata della commessa i prodotti e le attrezzature specifiche necessarie assicurandosi che le schede di sicurezza dei prodotti chimici pericolosi siano state consegnate all'RSPP dell'impresa committente e che il personale sia formato al loro uso corretto

## 4 - GESTIONE VARIANZE

Grado di complessità 2

### 4.2 RELAZIONI CON IL COMMITTENTE

Gestire le non conformità segnalate dal committente quali lamentele sulla quantità qualità del lavoro prodotto, inidoneità del personale utilizzato o da problemi connessi con la gestione amministrativa ed economica della commessa

Grado di complessità 1

### 4.1 GESTIONE IMPREVISTI

Gestire gli imprevisti relativi a fattori correlati con la gestione delle risorse umane (sostituzioni, aggiunte), tecniche o generate dall'ambiente di lavoro, ricercando velocemente le soluzioni che coinvolgono aspetti organizzativi o forniture straordinarie

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Capitolato d'appalto o Commessa di lavoro
- Piano di lavoro
- Risorse umane da impiegare
- Procedure di lavoro
- Piano di controllo dei rischi
- Fornitori
- Procedure di qualità e di autocontrollo
- Normativa pubblica applicabile
- Tipologia e caratteristiche dei cantieri di lavoro
- Giacenze di Prodotti e funzionalità attrezzature per le attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione
- Modulistica di supporto

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di organizzazione del lavoro (di commessa)
- Metodi e tecniche di monitoraggio e controllo attività di lavoro (commessa)
- Tecniche e modalità di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e operatività di gestione delle criticità

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Attività di lavoro avviate ed organizzate su uno o più cantieri (organizzazione risorse umane e turnazioni, disponibilità di prodotti ed attrezzature, informazioni sulle procedure trasmesse)
- Forniture ordinarie e straordinarie gestite
- Monitoraggio delle attività secondo le procedure effettuato
- Relazione con i committenti ed eventuali criticità gestite

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di organizzazione del lavoro (commessa)
2. L'insieme delle tecniche e delle modalità di comunicazione e gestione delle relazioni e delle eventuali criticità

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: a partire da input forniti organizzare una commessa e le attività delle

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

risorse umane in essa impiegate

**2.** Colloquio tecnico relativo alle modalità gestione di una criticità (fornita)

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Curare la gestione economica della commessa di lavoro, tenendo sotto controllo i costi ed effettuando analisi di redditività

#### 1 - GESTIONE ECONOMICA

Grado di complessità 3

##### 1.3 PLURICOMMESSA

Analizzare la redditività di più commesse collegate tra loro (es. per cliente, per territorio, per squadra inter-na) o di una commessa articolata che presenta ulteriori parametri di analisi rispetto a quelli standard della commessa singola

Grado di complessità 2

##### 1.2 COMMESSA SINGOLA

Analizzare la redditività di una singola commessa con un focus particolare sul costo del personale utilizzando appositi strumenti (sw gestionale, timesheet, ore lavorate e i dati del monitoraggio dell'attività, audit), l'incidenza di altri costi sul fatturato della commessa (costo noleggio attrezzature, materiali, ecc.), il valore aggiunto lordo per addetto, il margine per addetto non dipendente, il ricavo/costo medio orario, l'incidenza dei costi residuali

Grado di complessità 1

##### 1.1 ANALISI ECONOMICA DELLA COMMESSA

Confrontare i costi preventivati con quelli effettivamente sostenuti analizzando le cause del possibile scostamento e definendo delle soluzioni migliorative anche con la produzione della specifica reportistica

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Capitolato d'appalto o Commessa
- Costi preventivati e costi sostenuti
- Tempi di lavoro per singole risorse
- Produzione singole risorse

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi economica di una commessa (analisi dei costi ed eventuali scostamenti, analisi redditività del personale)

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Analisi economica della commessa (o pluricommissa effettuata)
- Soluzioni migliorative apportate

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di analisi economica di una commessa
2. Almeno due tipologie di commesse (su un cantiere o più cantieri)

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: conduzione di una analisi di una commessa (analisi dei costi ed eventuali scostamenti, analisi redditività del personale) e definizione delle soluzioni di miglioramento rispetto ai dati rilevati
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità analisi e tipologia di variabili da tenere in considerazione in caso di una tipologia di commessa diversa da quella oggetto della prova prestazionale

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4 - Gestire il sistema della qualità, le procedure e la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'azienda e verso i clienti), collaborando all'implementazione dei manuali di qualità**

#### 1 - GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

Grado di complessità 3

##### 1.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Raccogliere le segnalazioni, le non conformità che impattano sugli aspetti tecnici, organizzativo gestionali e di riflesso anche su quelli economici e mettere a punto gli obiettivi puntuali di miglioramento, controllare gli esiti delle azioni correttive

Grado di complessità 2

##### 1.2 AUDIT

Accompagnare l'audit dell'impresa appaltante riferita a verifiche visive dell'attività quali la presenza/assenza di polvere, rifiuti, macchie, tracce di calcare, ragnatele o ad organismi bersaglio nelle attività di disinfestazione. Effettuare audit interni secondo il sistema qualità (imprese certificate) o al piano di autocontrollo

Grado di complessità 1

##### 1.1 GESTIONE DELLA QUALITÀ

Gestire il sistema qualità o il piano di autocontrollo per migliorare sia gli aspetti tecnici (attrezzature, metodologie di lavoro), sia le impostazioni organizzativo-gestionali, integrare la gestione della qualità con la gestione della sicurezza del proprio personale e le interferenze con il personale dell'impresa committente e degli aspetti ambientali (prodotti chimici, gestione dei rifiuti)

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

#### RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Procedure del sistema qualità o del piano di autocontrollo
- Personale impiegato nelle commesse
- Referenti dei committenti
- Piano di controllo dei rischi
- Indicatori di qualità o non conformità del lavoro svolto

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di gestione del sistema qualità

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Coordinamento e verifica della corretta applicazione delle procedure di qualità (o del piano di autocontrollo)
- Coordinamento gestione della qualità e della sicurezza e gestione delle interferenze con il personale dell'impresa committente
- Conduzione degli audit per la verifica della qualità delle attività svolte
- Rilevazione delle non conformità e definizione delle azioni correttive

#### INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi gestione del sistema qualità
2. Un set informativo relativo ad un sistema qualità
3. Un set informativo relativo agli esiti di un audit

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, impostazione di un rapporto di audit inclusivo delle possibili azioni di miglioramento e di gestione delle non conformità
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di coordinamento gestione della qualità e della sicurezza e di gestione delle interferenze con il personale dell'impresa committente

## ADA.24.01.14 - GESTIONE DEI SERVIZI DI PULIZIA, DISINFESTAZIONE E SANIFICAZIONE

### FONTI

D.M. 7 luglio 1997, n. 274 (Regolamento di attuazione degli articoli 1 e 4 della L. 25 gennaio 1994, n. 82 , per la disciplina delle attività di pulizia, di disinfezione, di disinfestazione, di derattizzazione e di sanificazione)

Norme tecniche UNI EN 16636:2015 “Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (pest management) - Requisiti e competenze”

Norme UNI EN 13549 e UNI ISO 2859 su piani di campionamento

D. Lgs 81/08, sulla gestione dell'igiene e della sicurezza sui luoghi di lavoro

Regolamento Reach e CLP

Protocolli HACCP

Linee guida

Manuale per la gestione delle operazioni di pulizia e sanificazione nelle strutture ospedaliere (Perugia)

Repertorio regionale FVG Qualificazioni: SST -PUL-01, SST -PUL-02, SST -PUL-03

Mansionari addetti alle pulizie

Guidapulizie.it