

Plan de monitorizare a calității serviciului

Societatea IGIENA COMPANY, pentru a asigura un serviciu de curățenie adecvat, a adoptat un sistem de lucru, prin aplicarea tehnicii de Cod /COLOR, ***care împiedică răspândirea contaminării microbiene de la o zonă la alta***, clasificând zonele de intervenție, identificate în faza de planificare a planului operațional și anume:

- risc scăzut
- risc mediu
- risc de grad înalt

În baza clasificării de zone, se aplică un cod de culoare,

În cazul unui risc scăzut (culoarea galbenă)



Au fost identificate zonele pentru efectuarea curățeniei, unde contaminarea microbiologică poate fi definită ca neglijabilă: birourile, spații comune, scările, holurile, ascensoare, depozite etc

În cazul unui risc mediu (culoarea albastru)



Au fost identificate zonele pentru efectuarea curățeniei, unde contaminarea microbiologică poate fi posibilă, dar nu este deosebit de critică: mobilierul din grupurile sanitare(dulap, lavuar, oglindă etc)

În cazul unui risc de grad înalt (culoarea roșie)



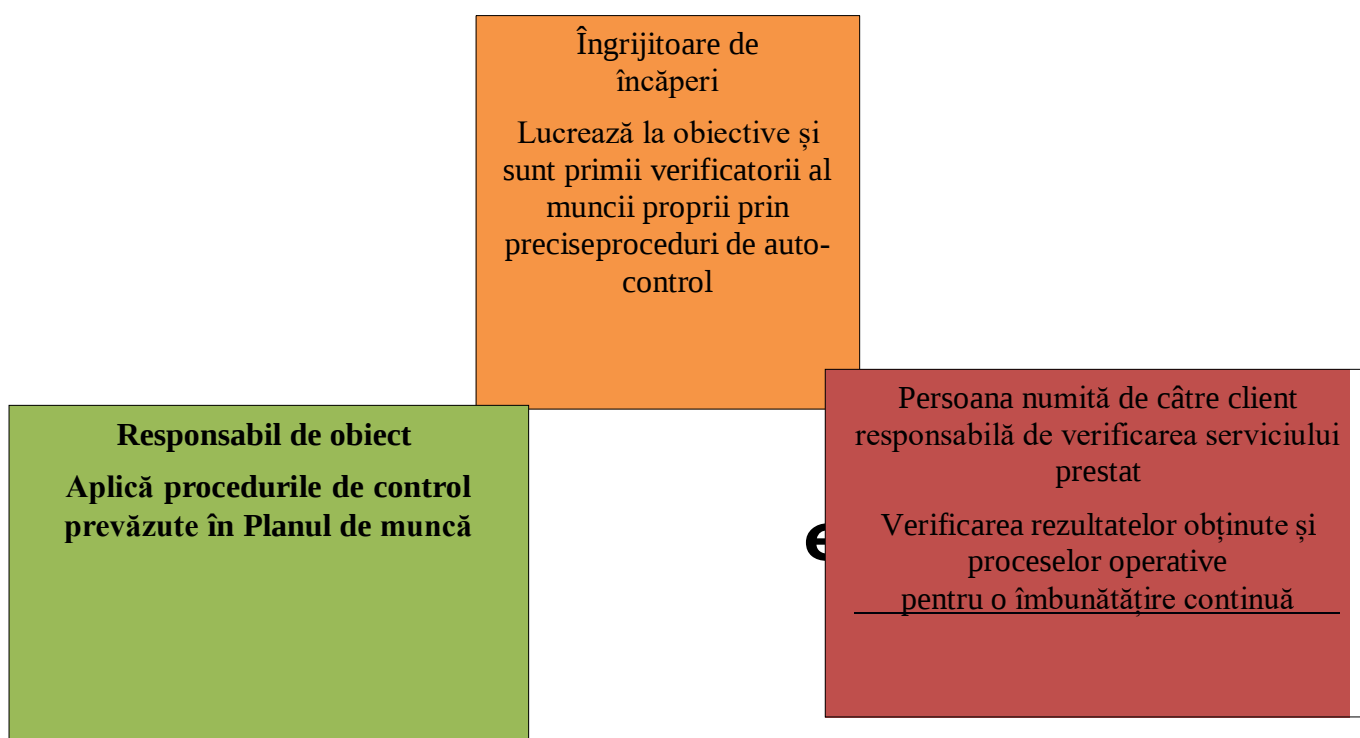
Au fost identificate zonele pentru efectuarea curățeniei unde contaminarea microbiologică e mai probabilă: grupuri sanitare; (pisuar, vase wc)

Astfel pentru fiecare zonă se utilizează o anumită cârpă, în scopul de a evita ca cârpa folosită pentru toaletă, fiind de culoare roșie, poate fi folosită și pentru alte suprafețe.

Controlul serviciului efectuat

IGIENA COMPANY în executarea serviciului său acordă o importanță deosebită menținerii standardelor de calitate prevăzute în planul de organizare, în scopul de a asigura clientului un serviciu de calitate.

Standardul de calitate este strâns legat de existența unor *proceduri de control* astfel încât acesta să poată monitoriza zilnic serviciile oferite. Sistemul de supraveghere instituit de IGIENA COMPANY pentru serviciile sale, se bazează pe procedurile de multi-nivel care implică fiecare operator, personalul responsabil de obiect și persoană responsabilă pe domeniu numit de către client, pentru efectuarea controalelor într-un proces contradictoriu. O schemă care descrie sistemul de implicare a diferitelor figuri este prezentat în diagrama de mai jos.



Auto-controlul personalului IGIENA COMPANY

Linia de acțiune care IGIENA COMPANY pune în aplicare în cursul serviciului său, include implicarea tuturor părților interesate pentru atingerea obiectivelor.

Primii care sunt implicați în procesul de control a serviciului prestat și care sunt însărcinați să verifice munca efectuată sunt însuși îngrijitoarele de încăperi.

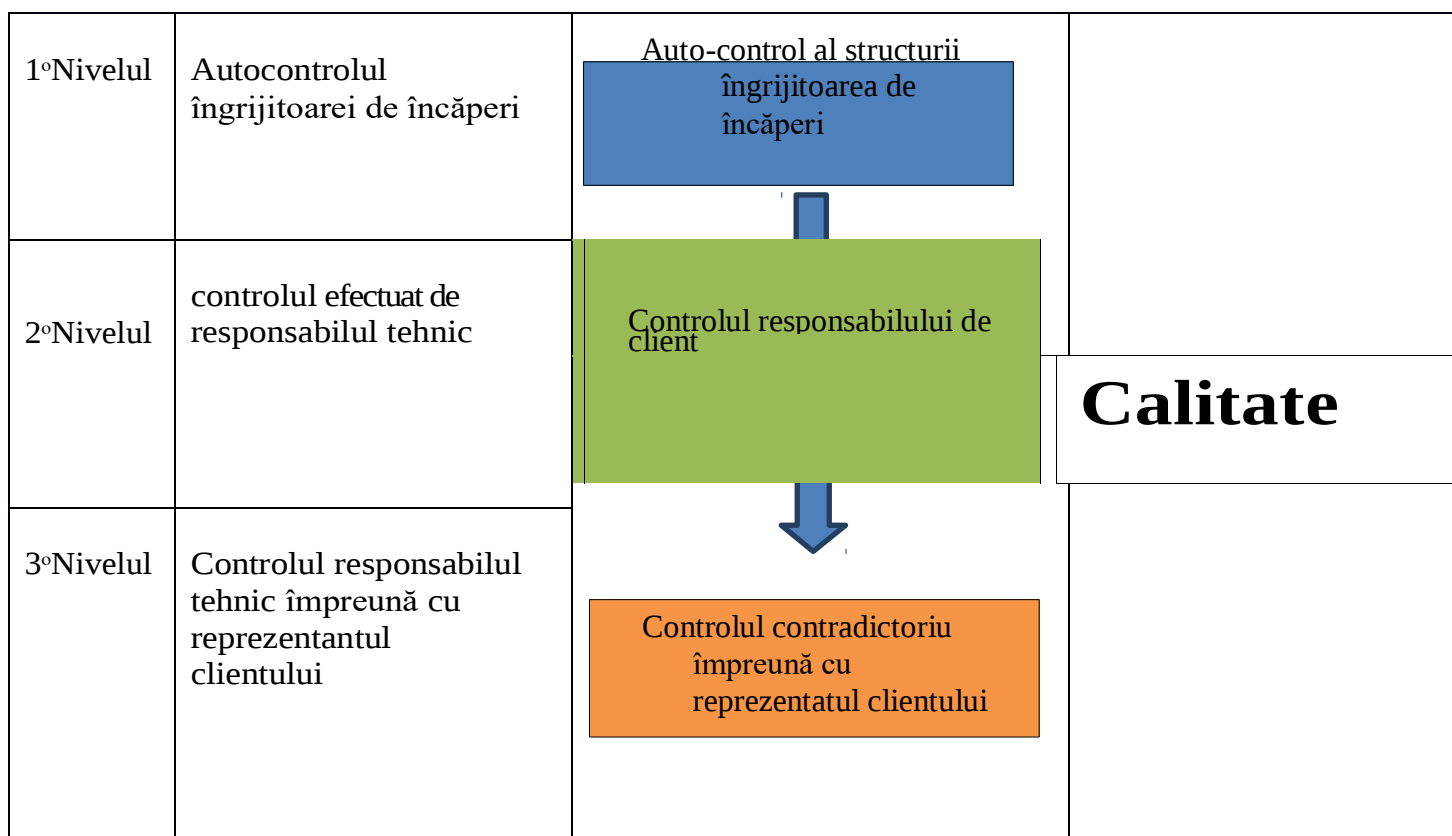
Acest mod de funcționare conduce la un angajament mai responsabil din partea îngrijitoarei de încăperi, pentru a fi mulțumit de ceea ce a realizat.

De la auto-control se trece la implicarea conducerii executive, în controalele predispușe din procedurile interne și în cele din urmă, la contradictoriu cu persoana responsabilă coordonarea și verificarea serviciului prestat din partea clientului.

O astfel de modalitate de control al serviciului prestat permite companiei prin acțiuni corective corespunzătoare să prevină eventuale abateri de la standard.

Controlul multi-nivel

În scopul de a oferi clientului un serviciu de înaltă calitate printr-un sistem eficient de monitorizare a fost instituit un sistem de control organizat pe trei niveluri, după cum se arată schematic în diagrama de mai jos.



Primul *nivel*, este deja descris în paragraful anterior, și este definit ca *Auto-control*. Este implementat direct de către îngrijitoarea de încăperi și presupune verificarea de sine stătător a muncii efectuate. Aplicând într-un mod strict și constant reduce numărul de neconformități găsite în verificările ulterioare.

Al doilea *nivel*, a cărui responsabilitate este încredințată Responsabilului de tehnic, constă în verificarea serviciului prin utilizarea unor module de control adecvate. Întocmirea actelor de verificare, chestionarelor de satisfacției a clientului este atribuit Responsabilului tehnic.

Al treilea nivel de control este verificarea serviciului prestat de către responsabilul tehnic împreună cu reprezentatul clientului.

Această verificare are scopul de a controla, ca intervențiile de curățare prevăzute de către planurile de lucru să fie efectuate în conformitate cu specificațiile caietului de sarcini a autorității contractante. Controlul este de tip vizual și scara de evaluare începe cu Insuficient, trece la Adecvată și ajunge la Bine (atunci când serviciul este efectuat optim).

CHECK LIST		ZONA DE RISC SCĂZUT		
OFICII - BIROURI				
Metoda de intervenție	metodologiade referință	Produsul	Frecvența	
- Golirea și curățarea coșurilor de hârtie, etc., Transportarea la punctele de colectare a deșeurilor municipale. - Ștergerea umedă a prafului de pe: pervazurile interne; mobilier până la înălțime omului, echipamentul prezent în cabinete (dacă este deconectat); telefoane ori orice utilaj cu dezinfectarea ulterioară. - Eliminarea amprentelor digitale și a petelor de pe ambele laturi ale ușilor și mânerelor. - Ștergerea prafului de pe balustradele scărilor. - Ștergerea umedă a prafului și a resturilor de pe pardoseli și scări. - Orice aspirație mecanică a pardoselilor. - Aspirație mecanică a covoarelor, preșurile și canalele în care sunt plasate. - Curățarea manuală a pardoselei - Spălarea geamurilor si a tâmplăriei interioare si exterioare	IO 02-REV.02	Karcher ca30r	Zilnică	
	IO 02-REV.01IO 23-REV.01			
	IO 02-REV.02			
	IO 02-REV.02IO 01-REV.02	Karcher ca30r	Karcher RM69eco CA40R	Lunară
	IO 12-REV.03IO 06-REV.02			
	IO 03-REV.02			

Semnătura funcționarului

CHECK LIST		ZONA DE RISC SCĂZUT	
Depozite, subsol, săli de odihnă			
Metoda de intervenție	metodologia de referință	Produsul	Frecvența
- Măturarea și spălarea manuală - Îndepărtarea pânzelor de păianjen și a prafului de pe: tavane, pereți, colțurilor greu accesibile, sertare, jaluzele, corpuri de iluminat, radiatoare și convectoare, canale de ventilație și aspirație a aerului de răcire.	IO 35-03-REV.02 IO 08-REV.03	Karcher RM69eco	zilnic

CHECK LIST		ZONA DE RISC MEDIU	
Mobilier grupuri sanitare			
Metoda de intervenție	metodologia de referință	Produsul	Frecvența
Despăienjenirea Golirea și curățarea coșurilor de hârtie, etc., transportarea deșeurilor la punctele de colectare. Stergerea și dezinfecția lavuarelor Ștergerea oglinzelor Ștergerea și dezinfecția mobilierului Eliminarea amprentelor și petelor de pe uși, mânere	IO 08-REV.03 IO 02-REV.02 IO 01-REV.02 IO 03-REV.01	Karcher CA40r Karcher CA20c	4 ori pe zi

Luna:

Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena
1		9		17		25	
2		10		18		26	
3		11		19		27	
4		12		20		28	
5		13		21		29	

Semnătura responsabilului_____

CHECK LIST		ZONA CU RISC ÎNALT	
Grupuri sanitare			
Metoda de intervenție	metodologiade referință	Produsul	Frecvența
- Golirea și curățarea coșurilor de hârtie, etc., transportarea deșeurilor la punctul de colectare. - Curățarea și dezinfectarea pisuarului - Curățarea și dezinfectarea vasului de toaletă. - Spălarea umedă și dezinfectarea podelei.	IO 05-REV.02 IO 05-REV.02 IO 05-REV.02IO 01-03-REV.02	Karcher CA20C Blu wc gel Karcger RM69	3/4 ori pe zi

Luna _____							
Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena	Ziua	Semnătura operator Igiena
1		9		17		25	
2		10		18		26	
3		11		19		27	
4		12		20		28	
5		13		21		29	
6		14		22		30	
7		15		23		31	

Semnătura Responsabilului _____

Documentul de control

Clientul		Departament	
-----------------	--	--------------------	--

Responsabil al clientului		Data controlului	
----------------------------------	--	-------------------------	--

Perioada de culegere a datelor

Perioada de culegere a datelor, în scopul de a valida prevederilor Planului Operațional trebuie să se efectueze o dată pe lună. Dacă găsiți rezultate neconforme trebuie să fie indicate acțiunile întreprinse în scopul de a obține rezultatul dorit de salubritate.

Lista inspecției vizuale și rezultatul			
Zona locală de control		Rezultatul	
- Podeaua din birou	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- Podeaua spațiului comun	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- Podeaua grupuri sanitare	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- Mobilier birouri	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- Mobilier grupuri sanitare	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- Scari	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	
- alte părți	▮ Insuficient	▮ Bun	
	▮ Suficient	▮ Excelent	

Semnătura responsabilului tehnic	
---	--

Semnătura		
------------------	--	--

Confirmarea controalelor efectuate

Responsabil a clientului	
---------------------------------	--

Semnătura		
------------------	--	--