multiline
consulting

DAL 1986
VALORE AGGIUNTO E
INNOVAZIONE NEI SERVIZI

Multiline Consulting è da oltre 30 anni un protagonista attivo nel settore della Consulenza, Formazione e Controllo Qualità nei Servizi di Ristorazione, Pulizia e Sanificazione, Lavanolo, Sterilizzazione, Trasporto e gestione rifiuti, sia in ambito sanitario che civile.

Azienda specializzata nel monitoraggio dei servizi in outsourcing

I SERVIZI PROPOSTI:

- Servizi di consulenza in materia di **AUDIT, con rilascio di licenza software dedicato**, per il controllo e monitoraggio dei servizi in outsourcing
- Rilascio licenza SCS® WEB. (software in grado di misurare la qualità dei servizi erogati)
- Mistery Audit
- Formazione

Multiline Consulting Srl
Via. F. Chopin, 3 - 42124
Reggio nell'Emilia

Tel: 0522.930030
www.multilinesrl.it
ricerca@multiline.eu

SERVIZI DI CONSULENZA IN MATERIA DI AUDIT E RILASCIO LICENZA SOFTWARE

PER IL CONTROLLO E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Il servizio che proponiamo è un'attività di consulenza e supporto all'amministrazione e al DEC tramite l'**effettuazione di audit** esterni combinati con il rilascio della **licenza del software di controllo SCS®WEB** in uso al cliente, in modo tale che l'amministrazione possa gestire in prima persona l'attività di controllo tramite un sistema informatizzato.

Attraverso l'attività di auditing, Multiline Consulting, si pone l'obiettivo di migliorare la qualità e gli esiti del servizio controllato attraverso una verifica e revisione strutturata, attuata da uno staff di professionisti che esaminano l'attività ed i risultati conseguiti confrontandoli con gli standard previsti nei documenti di gara. L'AUDIT è lo strumento che permette di verificare le capacità di fornire e mantenere livelli gestionali di qualità, valutando e misurando le differenze riscontrate nella pratica gestionale rispetto a standard esplicitamente definiti.

Le verifiche saranno incentrate su:

- *L'adeguatezza della soluzione progettuale rispetto ai dettati definiti dal Capitolato tecnico;*
- *Il rispetto delle procedure per l'esecuzione del servizio rispetto a quanto proposto nel progetto tecnico;*
- *L'appropriatezza quali-quantitativa delle dotazioni presenti sulla commessa nel rispetto dei piani qualità stabiliti in sede di offerta;*
- *La qualità delle prestazioni erogate.*

Il Controllo Qualitativo del Risultato di un servizio si delinea come l'insieme di attività e procedure che hanno lo scopo di:

- misurare il livello del servizio considerato attraverso l'identificazione di parametri, criteri, soglie di accettabilità e tolleranze;
- definire, registrare e gestire le eventuali Non Conformità;
- analizzare i dati a disposizione per poter intraprendere azioni di miglioramento;
- misurare il grado di soddisfazione dei clienti (tutte le parti in causa: clienti, fruitori, ecc..).

acquistinretepa consip

Iscrizione al portale acquisti MEPA.

CATEGORIA: SERVIZI

Servizi di supporto specialistico

Consulenza in materia di Audit

SISTEMA SOFTWARE
SCS®WEB

SCS Sistema Controllo Servizi

Il **sistema software SCS®WEB** può essere sia abbinato alla consulenza in materia di Audit che acquisito singolarmente.

Funzionalità del Software:

- Gestione online di tutte le fasi di controllo;
- Accesso e consultazione in tempo reale a tutti i dati e risultati di controllo;
- Elevata configurabilità a livello utente;
- Configurazione utenti, ruoli, diritti e viste per operatore;
- Dashboard operative per ogni processo all'apertura dell'applicativo con evidenza delle non conformità;
- Cruscotti indicatori di performance specifici per ciascun Lotto di controllo;
- Elaborazione di un calcolo automatico per visualizzare la qualità del servizio
- Indicazione dell'eventuale Indice di Rifiuto

Vantaggi:

- Misurare la qualità dei servizi erogati sia in modo oggettivo (attraverso criteri e strumenti di misurazione) che scientifico (attraverso un campionamento statistico) al fine di rendere il risultato rappresentativo dell'esecuzione contrattuale.
- Semplicità del monitoraggio dei processi, della registrazione dei dati sul campo e della gestione delle informazioni ottenute
- Analisi approfondita delle criticità di ogni singolo processo tramite l'attribuzione di specifici indicatori di rendimento
- Chiarezza di analisi, report e statistiche
- Condivisione in tempo reale e trasparente dei dati con i committenti
- Interventi correttivi mirati su specifici processi di erogazione
- Ottimizzazione delle proprie sfide strategiche di miglioramento qualitativo.
- Miglioramento continuo delle prestazioni grazie a procedure oggettive, scientifiche e personalizzate

Sistema software in grado di semplificare il monitoraggio dei servizi

Il sistema software **SCS_Web®** è basato sulle indicazioni:

- Normativa sugli appalti (D.Lgs 50/2016) e successive modificazioni;
- D.M. 7 marzo 2018, n.49 "Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione (DEC)";
- Bozza del regolamento di esecuzione, attuazione e integrazione del D.Lgs 50/2016 recante "Codice dei contratti pubblici" Sez. I - Direttore esecuzione Art. 226 "Attività di controllo";
- È conforme alle norme della serie UNI ISO 2859, UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità nei servizi di pulizia".

acquistinretepa

consip

Iscrizione al portale acquisti MEPA:

CATEGORIA: SERVIZI ⊞ **Servizi di supporto specialistico**
⊞ **Consulenza in materia di Audit**

CATEGORIA: BENI ⊞ **Licenze software**

PROCESSI, GESTIONE E CONTROLLO

IN CLOUD

- SCS_Web® è un'applicazione in Cloud Computing disponibile per dispositivi Android.
- Richiede la sola disponibilità di un PC collegato ad internet per la gestione dei dati di controllo e di un Tablet per la registrazione dei risultati sul campo.

PRINCIPI SU CUI SI BASA IL SISTEMA DI CONTROLLO DI RISULTATO SCS_WEB:

- Impiego di un metodo statistico che permette di individuare il campione rappresentativo (numero dei controlli nel periodo);
- Analisi e scomposizione di ciascun servizio in sottoprocessi specifici, per identificare i lotti di controllo e la popolazione di riferimento;
- Adozione di un metodo di valutazione oggettivo mediante la definizione dei criteri di misurazione, degli elementi soggetti a controllo, delle soglie di accettazione dei singoli criteri e delle soglie di accettazione delle singole griglie di controllo;
- Individuazione degli indicatori di risultato specifici per ogni singolo sottoprocesso al fine di correggere le deviazioni eventualmente riscontrate;
- Individuazione di un Indice Globale di Servizio per monitorare l'andamento generale, attraverso la misurazione dello scostamento tra la qualità attesa e quella erogata;
- Calcolo automatico dell'indicatore di qualità e di rifiuto al fine di definire il valore della eventuale sanzione;
- Possibile condivisione del sistema di controllo

per presentare e scambiare documenti in modo affidabile

per effettuare filtri, aggregazioni di dati, totalizzazioni, grafici, ecc.

Caratteristiche del sistema

SCS_Web® dispone di un ambiente flessibile e personalizzabile alle esigenze dell'utente.

Il sistema consente di redigere, in corso di gestione ed alla fine di ciascun periodo di controllo, bilanci statistici generali e dettagliati delle fasi monitorate. L'esportazione dei dati è disponibile nei formati più comuni consentendo di effettuare filtri, aggregazioni di dati, totalizzazioni, grafici etc.

Il programma consente di elaborare e calcolare in tempo reale l'andamento del livello di qualità del servizio, ricavando, in caso di non conformità, lo scarto esistente tra qualità richiesta e qualità erogata.

Per ciascuna tipologia di servizio sono previsti moduli di rilevazione, all'interno dei quali sono indicati gli elementi di valutazione.

A lato riportiamo alcuni **esempi di griglie di controllo** impiegate per il monitoraggio dei principali servizi gestiti in outsourcing.

SERVIZIO DI PULIZIA

Elenco degli elementi

multiline consulting

Griglia: AR Magazzini

Servizio: SERVIZIO DI PULIZIA

Nome	Coefficiente	Descrizione
Pavimento		*(non impostato)*
Impolveramento	1	*(non impostato)*
Rifiuti	2	*(non impostato)*
Macchie	2	*(non impostato)*
Residui di lavaggio	1	*(non impostato)*
Sedute o arredi	3	*(non impostato)*
Scaffalatura	3	*(non impostato)*
Superficie orizzontale <= 1,80 mt	1	*(non impostato)*
Superficie orizzontale > 1,80 mt	1	*(non impostato)*
Superficie verticale <= 1,80 mt	1	*(non impostato)*
		(non impostato)
		(non impostato)
		(non impostato)

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Elenco degli elementi

multiline consulting

Griglia: Distribuzione pasti degenti

Cliente: SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Nome	Coefficiente	Descrizione
Menù		*(non impostato)*
Rispetto del calendario	1	*(non impostato)*
Colazione		*(non impostato)*
Derrate secche	1	*(non impostato)*
Bevande		
Pranzo/Cena/Spuntino		
Rispetto orario consegna		
Rispetto orario ritiro		
Corrispondenza prenotato/distribuito		
Corrispondenza numero vassoi con bolla		
Diete		
Idoneità al consumo		
Vassoi		
Integrità stoviglie		
Abbigliamento		

Numero di elementi: 15

SERVIZIO DI LAVANOLO

Elenco degli elementi

Griglia: BC-Camice

Cliente: SERVIZIO DI LAVANOLO

Nome	Coefficiente	Descrizione
Integrità confezione	1	Intero imballo
Integrità prodotto		*(non impostato)*
Lacerazioni/strappi	3	Intera superficie
Fori	2	Intera superficie
Rammendi	2	Intera superficie
Pulizia e livello igienico		*(non impostato)*
Macchie	2	Intera superficie
Corpi estranei	3	Intera superficie
Umidità residua	2	*(non impostato)*
Componenti accessori	1	*(non impostato)*
Stiro	2	Intera superficie
Microchips	1	*(non impostato)*

Numero di elementi: 12

STRUMENTI DI CONTROLLO

A seconda del settore in cui è applicato, il Sistema si avvale di strumenti di misurazione per oggettivizzare il controllo.

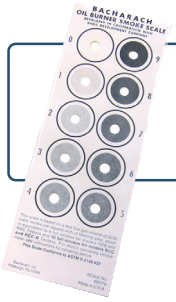
Qui di seguito un breve elenco:

Bioluminometro

Strumento, a lettura immediata, che misura il livello di inquinamento biologico delle superfici.

Bassoumetro

Strumento per la misurazione del livello di impolveramento delle pavimentazioni dure e resilienti.



Scala di Bacharach o Scala dei grigi

Strumento per la misurazione del livello di impolveramento delle superfici orizzontali, verticali ed oblique sopra le pavimentazioni.

Glossmetro

Strumento che valuta il grado di brillantezza presente su pavimenti trattati con film protettivo (PVC, marmo, ceramica, ecc.) attraverso la misurazione dell'intensità di luce riflessa sulla superficie (l'intensità dipende dal livello di manutenzione delle superfici).

Igrometro

Ha lo scopo di controllare e visualizzare tramite l'apposito display grafico retroilluminato, il valore di umidità residua sui capi tessili..

AUDITING
ESTERNO

La progettazione dell'audit consiste nel definire insieme alla committenza le specifiche e i requisiti dell'audit stesso in ottemperanza alla Normativa UNI 11312- 1 Qualità nei servizi – Audit in incognito (Mystery audit), UNI EN ISO 19011: 2012 Linee Guida per audit di Sistemi di gestione.

Multiline Consulting effettuerà un'analisi del contesto valutando:

- Il mercato di riferimento
- La tipologia di servizio richiesto, la cui esecuzione è affidata ad una ditta esterna (outsourcing) a seguito dell'emissione e aggiudicazione di una gara di appalto secondo l'offerta economicamente più vantaggiosa;
- La documentazione di gara, capitolato d'appalto, offerta tecnica presentata dall'aggiudicatario e di tutti i documenti che la committenza reputerà necessari far visionare a Multiline Consulting (spending review, integrazioni contrattuali, deroghe varie ecc..);
- La modalità di erogazione del servizio (ospedali, distretti territoriali ecc…);
- Procedure, tempi ed orari dell'erogazione del servizio.

SCS® Sistema Controllo Servizi

Anche per questo servizio Multiline Consulting si avvarrà del Software SCS®WEB (Sistema Controllo Servizi) descritto nelle pagine precedenti.

Il Software verrà implementato con schede di controllo dedicate, elaborate dopo aver esaminato la documentazione relativa al servizio controllato .

I dati raccolti durante gli audit saranno registrati sulle griglie all'interno del Software e messi a disposizione della committenza per la loro consultazione.

Al termine dell'audit sarà rilasciato un dettagliato report valutativo.

consip

acquistinretepa

Iscrizione al portale acquisti MEPA.

CATEGORIA: SERVIZI

- **Servizi di supporto specialistico**
  - **Consulenza in materia di Audit**

CORSI DI **FORMAZIONE**

Le proposte formative sono rivolte a tutte quelle figure professionali che operano nell'area del Facility Management.

- CORSI DI SPECIALIZZAZIONE PER LE FIGURE ADDETTE AL CONTROLLO:
  L'obiettivo del corso è quello di formare il personale tecnico addetto ai controlli.
  La gestione e il controllo dei servizi in outsourcing devono rappresentare la linea di continuità con la loro progettazione in modo da massimizzare gli elementi qualitativi oggetto dell'aggiudicazione.
  Queste figure dovranno essere in grado di gestire la qualità dei servizi erogati, anche in relazione alle metodiche di gestione del sistema di controllo definite in relazione ai dettati della norma UNI EN 13549 e UNI ISO 2859, utilizzando metodi statistici e mettendo in atto tutte quelle azioni ed iniziative che consentono di definire e tenere sotto controllo gli standard qualitativi richiesti da norme, capitolati e prescrizioni.

- CORSI GIURIDICI IN MATERIA DI APPALTI:
  Basati sulle indicazioni:
  - della Normativa sugli Appalti (D.Lgs 50/2016) e successive modificazioni
  - Bozza del regolamento di esecuzione, attuazione e integrazione del D.Lgs 50/2016 recante "Codice dei contratti pubblici";

- CORSI TECNICI PER LA VALUTAZIONE DEI PROGETTI TECNICI

multiline consulting

Multiline Consulting Srl
Via. F. Chopin, 3 - 42124 Reggio Emilia

Tel: 0522.930030
Cell: 333.6143063

www.multilinesrl.it
ricerca@multiline.eu