

Attività di monitoraggio del servizio di ristorazione della casa di riposo di Castelfranco Veneto

Documento finale

Roma, Aprile 2002

INDICE

INDICE	1
PREMESSA	2
1. LA GRIGLIA STRUTTURALE	3
2. IL “QUESTIONARIO UTENTI”	6
2.1. <i>Qualità del vitto</i>	6
2.2. <i>Quantità</i>	18
2.3. <i>Igiene e qualità delle stoviglie</i>	20
2.4. <i>Struttura e igiene</i>	21
2.5. <i>Informazione</i>	22
2.6. <i>Orari</i>	25
2.7. <i>Comportamento del personale</i>	27
2.8. <i>Generale</i>	28
3. RINGRAZIAMENTI.....	30
4. ALCUNE CONSIDERAZIONI.....	31
INDICE DELLE TABELLE	32
INDICE DELLE FIGURE.....	32

Premessa

In questa relazione¹ vengono riportati i dati e le informazioni che scaturiscono dal monitoraggio promosso dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva e dalla CIR sul servizio di ristorazione erogato presso la Casa di riposo di Castelfranco Veneto, sita in via Ospedale, 12.

Il monitoraggio, realizzato tra il 18 e il 21 dicembre del 2001, nell'ambito della sperimentazione delle attività di monitoraggio del programma appalti e partecipazione civica promosso Cittadinanzattiva e CIR ha coinvolto utenti del servizio mensa così suddivisi:

Totale	Autosufficienti	Non autosufficienti	Dipendenti
35	30	3	2

Tabella 1:composizione del campione di intervistati

Sono state compilate inoltre:

- una scheda dati generali sulla struttura con dati rilevati in quattro passaggi effettuati in momenti differenti
- due questionari per gli operatori

Il lavoro svolto intende fornire il quadro della situazione e sarà discusso a partire dai dati contenuti in questo rapporto in un incontro all'interno della struttura oggetto dell'iniziativa.

La nota si suddivide nei seguenti punti:

- I dati della griglia strutturale
- Relazione su questionario utenti e operatori
- Ringraziamenti
- Alcune considerazioni

¹ Il presente rapporto è stato curato, nell'aprile 2002, da Ettore Lupo con la consulenza di Giustino Trincia.

1. La griglia strutturale

La griglia strutturale è suddivisa in 7 parti

1. Introduzione su informazioni di carattere generale
2. Ambiente in cui viene consumato il pasto
3. Tavoli, sedie, stoviglie, accessori
4. Bevande, pane.
5. Personale
6. Assistenza all'utente
7. Orari

Introduzione su informazioni di carattere generale

I rilevamenti sono stati effettuati

Passaggio	Data	Ora
1	Martedì 18/12/2001	12.50
2	Mercoledì 19/12/2001	13.15
3	Venerdì 21/12/2001	12.55
4	Sabato 22/12/2001	18.00

Tabella 2: Data e ora dei rilevamenti

I dati generali rilevati su questa struttura sono riassunti nella tabella qui di seguito riportata

Il numero di utenti totale	261
<i>Numero di utenti che sono ospiti permanenti della struttura che fruiscono del pasto</i>	251
<i>Numero utenti dipendenti della struttura che fruiscono del pasto</i>	10
<i>Numero degli utenti autosufficienti</i>	67
<i>Numeri utenti che sono ospiti temporanei che fruiscono del pasto</i>	2
Il numero degli operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione	24

Tabella 3: Numero e tipologie di utenti

Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono:

	Distribuzione	Ritiro
Colazione	8.00	9.00
Pranzo	12.15	13.15
Merenda	15.30	16.30
Cena	18.15	19.15

Tabella 4: Orari programmati per la distribuzione del pasto

Ambiente in cui viene consumato il pasto

Per consumare il pasto è possibile utilizzare la sala comune o le singole stanze a seconda delle condizioni dell'ospite.

Viene rilevata la presenza di servizi igienici nelle vicinanze della sala da pranzo, e i servizi igienici sono sempre risultati provvisti di sapone liquido e asciugamano, la carta igienica non era presente solo in uno dei quattro passaggi.

I cestini porta rifiuti sono risultati facilmente raggiungibili, il numero massimo di persone ammesse a un tavolo è di quattro.

I tavoli sono sempre risultati normalmente apparecchiati con tovaglie, la stanza è risultata sufficientemente areata e priva di spifferi o correnti d'aria anomale.

Eccellenti anche le condizioni delle strutture interne, come infissi e pavimenti, così come la pulizia generale del locale, e la pulizia dei vetri della sala.

Anche il comfort termico è risultato essere buono, la temperatura ad ogni passaggio è sempre risultata gradevole.

L'illuminazione è sempre risultata sufficiente e uniforme e non vi sono tavoli eccessivamente esposti alla luce diretta del sole.

Anche gli accessori e i complementi d'arredo (tende ecc.) sono risultati sempre in buone condizioni.

La sala è dotata di televisione, il volume dell'audio è sempre risultato giusto, inoltre non sono state registrate fonti di inquinamento acustico nelle vicinanze e nemmeno fonti di inquinamento atmosferico.

Sono stati predisposti degli spazi appositi per fumatori e non sono state osservate persone che violassero il divieto di fumo.

Nel complesso i monitori hanno osservato sempre un ambiente piacevole.

Tavoli, sedie, stoviglie, accessori

I tavoli e le sedie sono sempre risultati puliti e in buone condizioni. È stato osservato l'uso di stoviglie di ceramica, bicchieri di vetro e posate di metallo, e il loro stato d'uso soddisfacente; solo qualche bicchiere non è sembrato perfettamente pulito. Cosa sostenuta anche dagli utenti come si vedrà più avanti.

Il numero delle oliere a disposizione degli utenti è sembrato ai monitori insufficiente. Anche per questa osservazione si veda più avanti il parere degli utenti.

Vitto, bevande, pane.

Le porzioni osservate sono sembrate della giusta quantità per tutte le portate.

Per le bevande si è osservato che l'acqua viene portata in tavola in bottiglia, il the in caraffa e il vino dosato direttamente nei bicchieri. Il pane viene servito in panini e sfuso.

Personale

Il personale è sempre risultato regolarmente indossare grembiule e divisa e cartellino identificativo. Su quattro passaggi di tutto il personale solo una persona in una sola occasione era priva di cuffietta copricapo mentre serviva il pranzo.

Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti. La stessa impressione è inoltre riscontrabile tra gli utenti e tra gli operatori.

Assistenza all'utente

Sono stati registrati il numero di persone e la qualifica di chi sta assistendo gli ospiti durante il pranzo al momento del monitoraggio.

In particolare:

- Numero di operatori della struttura o della ditta appaltatrice presenti al momento dell'osservazione che assistono gli ospiti della struttura

Passaggio 1	Passaggio 2	Passaggio 3	Passaggio 4
44	43	44	33

Tabella 5: Operatori presenti che assistono gli ospiti

- Numero di assistenti volontari presenti al momento dell'osservazione che assistono gli ospiti della struttura

Passaggio 1	Passaggio 2	Passaggio 3	Passaggio 4
17	15	16	17

Tabella 6: assistenti volontari che assistono gli ospiti

- Numero di congiunti o parenti presenti al momento dell'osservazione che assistono gli ospiti della struttura

Passaggio 1	Passaggio 2	Passaggio 3	Passaggio 4
3	3	5	18 (volontari a pagamento)

Tabella 7: Congiunti che assistono gli ospiti

Il quarto passaggio è stato effettuato il sabato 22 dicembre. Il dato mette in luce il fatto che nei giorni festivi il livello di assistenza diminuisce sensibilmente in termini di numero di assistenti. Questo è un punto che può essere oggetto di approfondimento e di analisi.

Orari

Si è registrato l'orario effettivamente osservato di distribuzione del pasto e si è riscontrata una grande puntualità.

Passaggio 1	Distr.ne	Ritiro	Passaggio 2	Distr.ne	Ritiro
Colazione	8.00	9.00	Colazione		
Pranzo	12.15	13.15	Pranzo	12.15	13.15
Merenda			Merenda		
Cena			Cena		
Passaggio 3	Distr.ne	Ritiro	Passaggio 4	Distr.ne	Ritiro
Colazione			Colazione		
Pranzo	12.15	13.15	Pranzo		
Merenda			Merenda		
Cena			Cena	18.15	19.15

Tabella 8: Orari registrati per la distribuzione del pasto

2. Il “Questionario utenti”

Il questionario utenti Q-UT, che serve a registrare le percezioni degli utenti del servizio, è diviso in sei sezioni:

1. QUALITÀ DEL VITTO
2. STRUTTURA E IGIENE
3. INFORMAZIONE
4. ORARI
5. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
6. GENERALE

Nelle valutazioni si è tenuto conto anche, come si leggerà, delle osservazioni fatte dai due operatori intervistati le cui risposte sono state raccolte nell’apposito questionario operatori.

2.1. Qualità del vitto

In questa parte sono state registrate le impressioni degli utenti relativamente alla varietà e alla composizione delle portate che giorno per giorno vengono proposte a secondo del menu, alla gradevolezza del gusto delle portate, al modo in cui viene presentato il piatto, alla temperatura cui gli alimenti giungono all’utente, al livello di cottura, alla quantità, all’igiene e alla qualità delle stoviglie. Inoltre sono state registrate le proposte degli utenti per eventuali variazioni del menù.

Vediamo nel dettaglio.

2.1.1. Il menù è sufficientemente vario?

A questa domanda si doveva rispondere specificando per ogni singolo pasto il proprio giudizio; i risultati sono stati positivi per quanto riguarda i primi tre pasti della giornata (Figura 1 e Figura 2). È stato infatti riscontrato un gradimento nella varietà della colazione e della merenda pomeridiana da parte dell’80 % degli intervistati a fronte dell’ 11% di insoddisfatti; per il pranzo, a seconda delle portate, si va da un gradimento della varietà per l’83% degli intervistati per la frutta e un 86% per primi secondi e contorni.

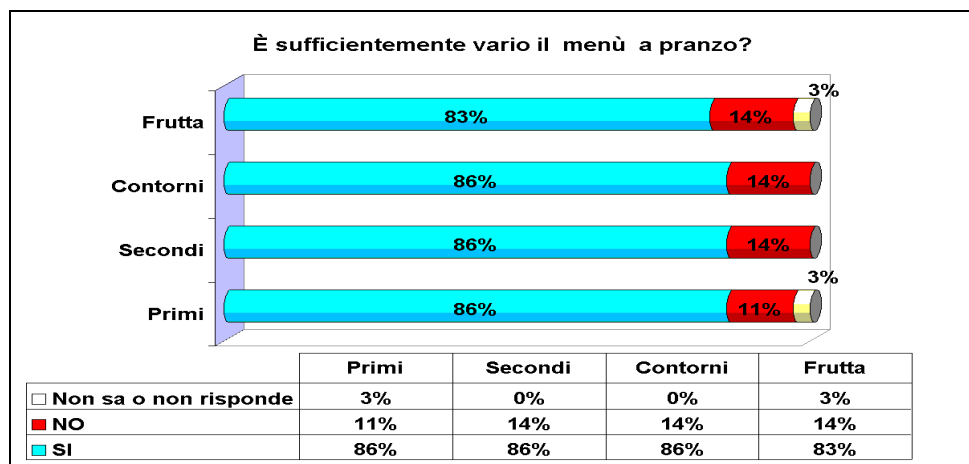


Figura 1: È sufficientemente vario il menù a pranzo?

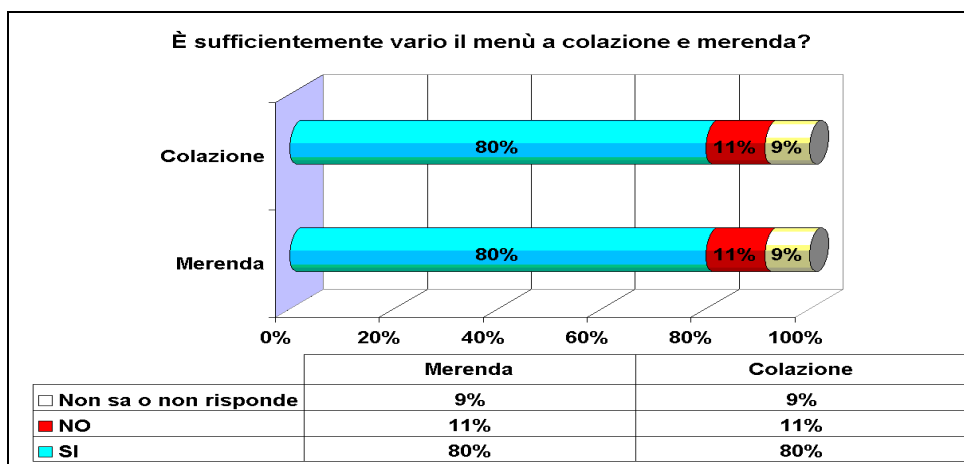


Figura 2: È sufficientemente vario il menù della colazione e della merenda?

La cena (Figura 3) risulta essere invece in generale percepita come “meno variata” nella percezione degli intervistati. In particolare il risultato meno soddisfacente è riscontrato per i secondi piatti per i quali ben il 29% degli intervistati non ritiene che ci sia sufficiente varietà. Per le altre portate si va dal 71% di apprezzamenti per la varietà dei primi piatti al 74% per frutta e contorni.

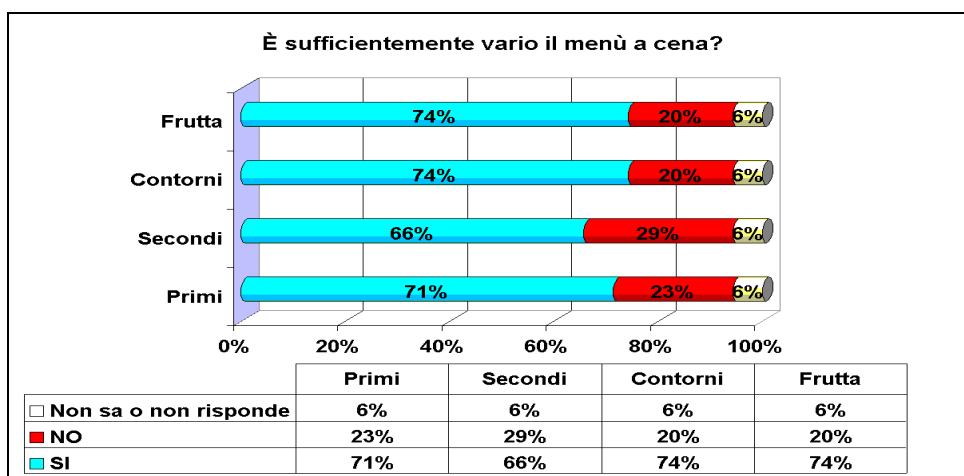


Figura 3: È sufficientemente vario il menù a cena?

2.1.2. Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente, meno di frequente o vorrebbe che fossero inseriti?

Questa domande erano a risposta aperta.

Per quanto riguarda le osservazioni sui piatti che si vorrebbe proposti più di frequente (Fig.4), le risposte degli intervistati hanno riguardato per il 46% i primi piatti, per il 31 % i secondi e appena il 3% i contorni.

Il dato, letto insieme con quello sui piatti che si vorrebbe proposti meno di frequente (Fig.5) sembra dimostrare che in generale la scelta dei primi piatti è gradita, cosa confermata anche dagli operatori che segnalano che il maggiore gradimento si ha per alcuni primi piatti, mentre andrebbe rivista, secondo gli utenti, l’offerta dei secondi.

A ulteriore sostegno di questa interpretazione, c'è il dato relativo alle nuove proposte (Fig.6) che per il 37% riguardano proprio i secondi.

Il 6% delle proposte di nuovi piatti, inoltre ha riguardato frutta e dolce.

Si potrebbe pensare di fare un incontro in cui discutere e mettere ai voti l'elenco delle proposte emerse nella tabella 11.

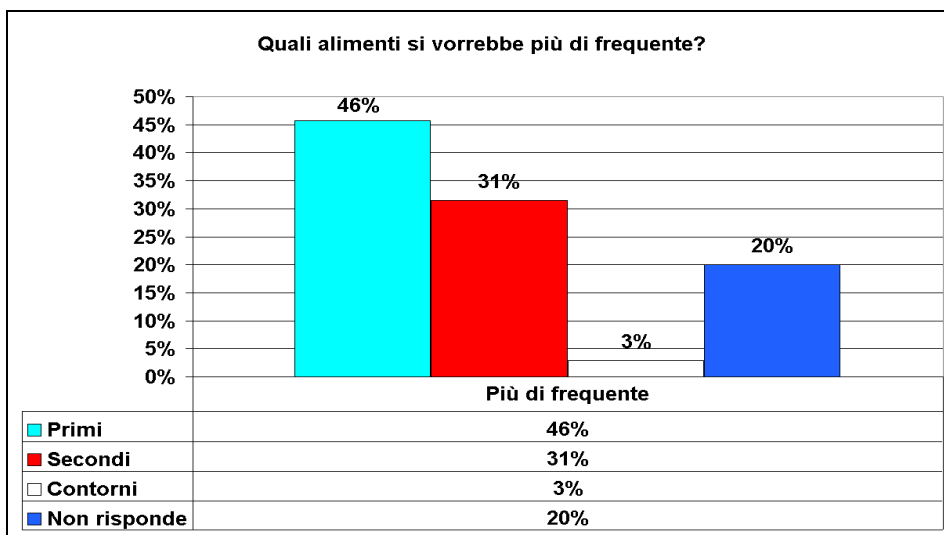


Figura 4: Quali alimenti si vorrebbe più di frequente?

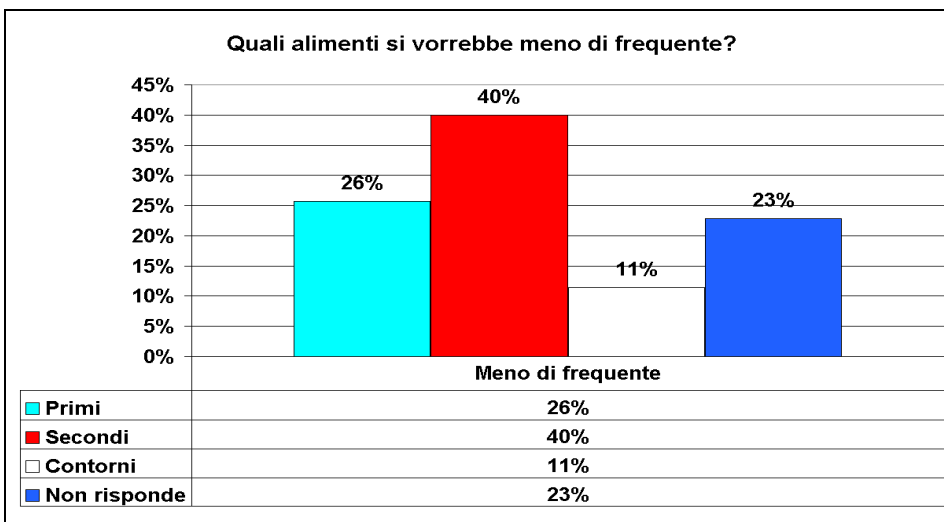


Figura 5: Quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?

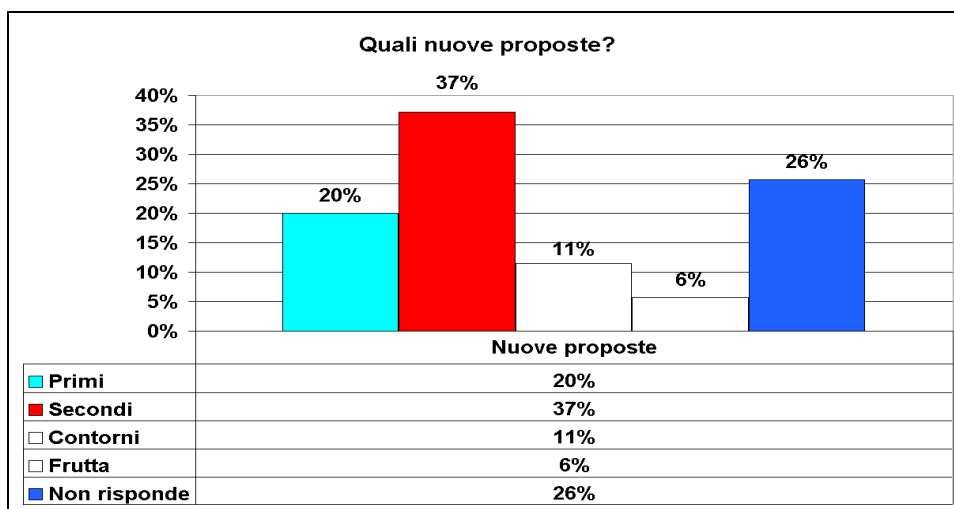


Figura 6: Quali nuove proposte?

Facendo un'analisi più accurata delle risposte date dagli utenti, troviamo che per quanto riguarda i primi piatti molti auspicano una rivisitazione dell'offerta dei piatti a base di pasta come si vede nelle prime colonne delle tabelle seguenti mentre per i secondi piatti si nota che la proposta di una portata a base di “Vitello” è stata segnalata 3 volte tra le pietanze che si vorrebbero più di frequente e ben 5 volte tra i piatti nuovi pertanto potrebbe sicuramente essere oggetto di esame per una eventuale ridefinizione del menù.

Quale alimento più di frequente?		
Primi	Secondi	Contorni
Minestrone	Bistecche	Verdura cotta
Minestrone con fagioli	Carne di manzo (2)	
Pasta al pomodoro	Carne Lessa	
Pasta al pomodoro con più formaggio	Macinato	
Pasta al ragù (2)	Pollo	
Pasta asciutta	Pollo Lesso (2)	
Pasta con poco pomodoro e più formaggio	Vitello (3)	
Pasta in bianco		
Pastina in brodo o tagliatelle		
più tipi di pasta		
Risotto (2)		
Spaghetti in salsa rossa		
Tagliatelle		
Tagliatelle o minestra con formaggio		

Tabella 9: Quale alimento più di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Quale alimento meno di frequente?		
Primi	Secondi	Contorni
Meno pasta "mezze maniche"	Lesso (2)	Formaggio (2)
Minestra	Pollo Lesso (2)	Fagioli
Minestrone	Carne in umido	Contorni crudi
Pasta	Insaccati	
Pasta asciutta	Carne dura	
Pasta con la besciamella	Carne in scatola	
Pasta lunga	Omelette di verdura	
Rigatoni	Pesce	
Riso col latte	Pollo	
	Polpi in umido	
	Rotolo arrosto	
	Tacchino	

Tabella 10: Quale alimento meno di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Quale nuovo piatto nel menù?			
Primi	Secondi	Contorni	Frutta o dolce
Minestrone	Arrosto	Insalate	Crostata
Pasta al ragù	Bistecca a i ferri	Melanzane a funghetto	Più frutta variata
Più tagliatelle	Manzo	Purè	
Risotto con fegatini	Pesce	Verze cotte	
Spaghetti (2)	Polpette		
Spaghetti al pesto	Tacchino lessato		
	Una cotoletta di macinato non troppo cotta		
	Uovo meno cotto		
	Vitello (5)		

Tabella 11: Quale nuovo piatto nel menù? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

2.1.3. Il servizio di prenotazione dei pasti secondo lei funziona bene?

A questa domanda il 66% degli intervistati ha dichiarato che il servizio funziona, mentre il 14% ha un'opinione contraria; il 20% non sa o non risponde.

Il 6% degli intervistati inoltre dichiara che il servizio non esiste. Questo dato indica che a riguardo potrebbe essere fatta una iniziativa specifica di informazione per colmare le lacune.

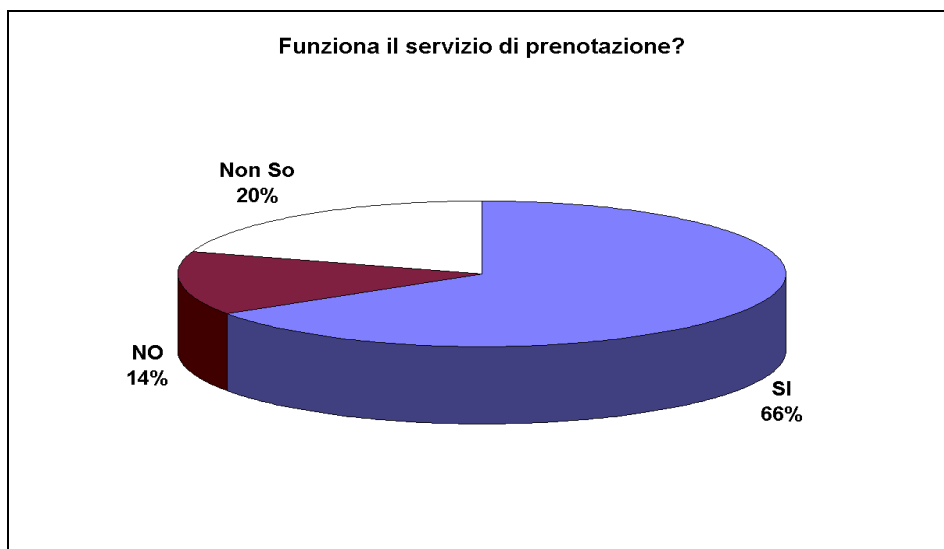


Figura 7: Funziona il servizio di prenotazione?

2.1.4. Se non ha problemi di dieta, com'è secondo lei il rapporto fresco/cucinato?

Le risposte ottenute a questa domanda manifestano un apprezzamento della composizione del menù da parte del 60% degli intervistati, il 34% non è molto soddisfatto ma il perfetto equilibrio numerico tra i due giudizi opposti denota una situazione non critica, che comunque potrebbe essere discussa durante l'incontro pubblico con gli utenti della struttura.

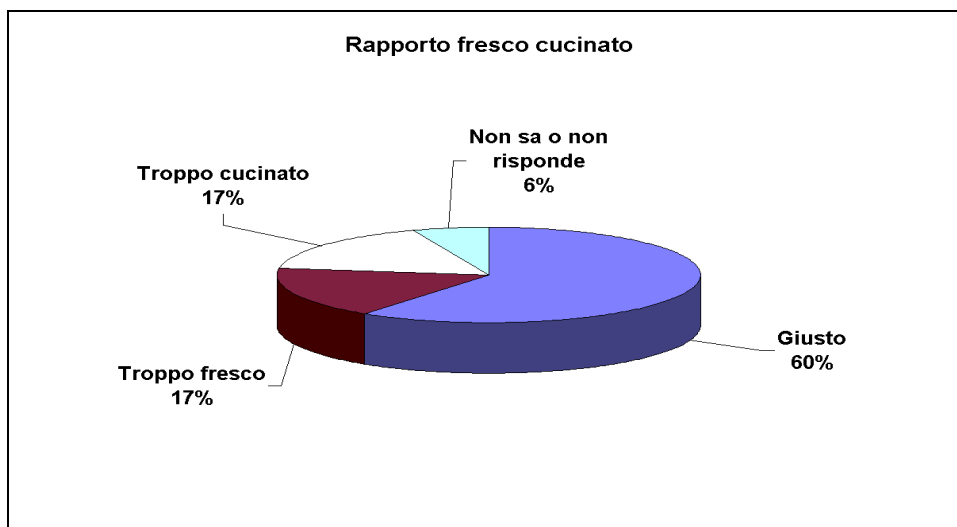


Figura 8: Com'è secondo lei il rapporto fresco/cucinato?

2.1.5. La dieta che sta seguendo, a suo parere è adeguata alle sue condizioni di salute?

A questa domanda il 91% degli intervistati ha dato risposta affermativa e solo il 6% ha sostenuto il contrario. Si può quindi sostenere che l'apprezzamento per la “salubrità” della dieta proposta è generale. Tra i non soddisfatti c'è stata una segnalazione sulla digeribilità dell'olio utilizzato per il condimento. Si potrebbe trattare però di una osservazione dettata più dalla intolleranza all'alimento in questione da parte di chi ha segnalato la cosa piuttosto che di un effettiva cattiva qualità dell'olio utilizzato.



Figura 9: Il menù proposto è adatto alle condizioni di salute?

2.1.6. Con che bevanda accompagna di solito il pasto?

In figura 10 si vedono i consumi di bevande da parte degli utenti che in buona parte accompagnano il pasto in modo abbastanza classico con acqua o vino (la somma delle risposte è superiore a 35 perché la risposta in questo caso poteva essere multipla). Solo in tre casi viene segnalato l'uso di the.

Per quanto riguarda il gradimento delle bevande figura 11 un elevato numero di intervistati (66%) non risponde o non da alcun giudizio e il 17% di intervistati che vorrebbe alternative all'offerta di bevande ha richiesto vino o the di migliore qualità. Solo il 17% ha risposto chiaramente che l'offerta è sufficientemente varia.

Sarà opportuno introdurre nel questionario una domanda specifica diretta a registrare il gradimento delle bevande offerte.

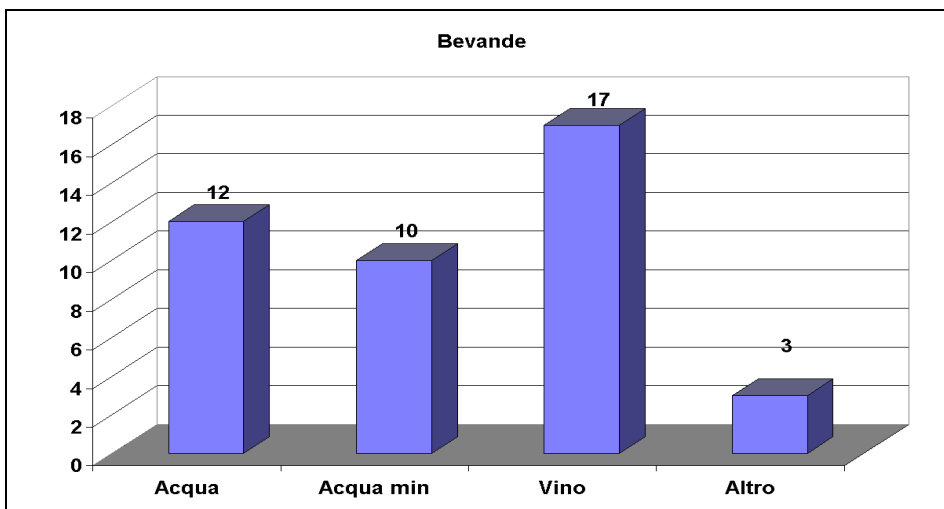


Figura 10: Con che bevanda accompagna di solito il pasto?

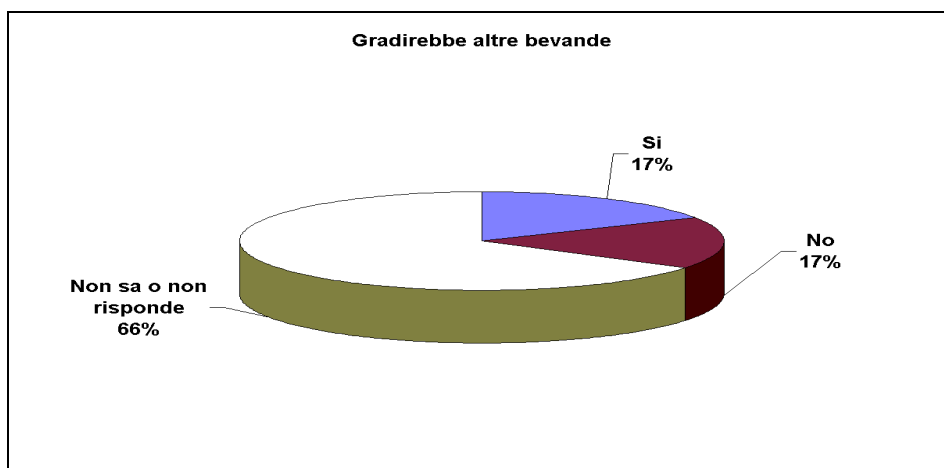


Figura 11: Gradirebbe altre bevande?

2.1.7. Potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a pranzo e a cena?

I due grafici, e le relative tabelle, riprodotti alle figure 12 e 13 fanno emergere in modo piuttosto evidente che gli utenti intervistati che si dichiarano “soddisfatti” ovvero che hanno dato un giudizio almeno di “discreto” o “buono” è di gran lunga superiore al 70% del totale sia a pranzo che a cena ma bisogna sottolineare il dato relativo a un maggiore gradimento del pranzo rispetto alla cena.

In particolare, calcolando le medie rispettive si evince che il grado medio di insoddisfazione per la cena (persone che hanno giudicato con uno “scadente”) è pari al 19% e pressoché doppio, rispetto a quello del pranzo pasto per cui gli insoddisfatti sono risultati essere il 10% degli intervistati.

Il risultato ottenuto dalla cena dimostra che gli utenti percepiscono nettamente una minore qualità.

Tra le note aggiuntive i monitori hanno raccolto inoltre le seguenti dichiarazioni: “ragù senza pomodoro”, “più radicchio trevigiano per cena”, “a volte mancano le pietanze e vengono razionate”, “pietanze senza sapore”, “ci vorrebbe più condimento”, “le prugne cotte sono gelate”, “carne troppo dura”, “pietanze senza sapore”, “risotto che in genere sembra brodo di riso”, “non buono il riso con latte”, “non buono il pancotto”, “quando c'è il tacchino è scadente”.

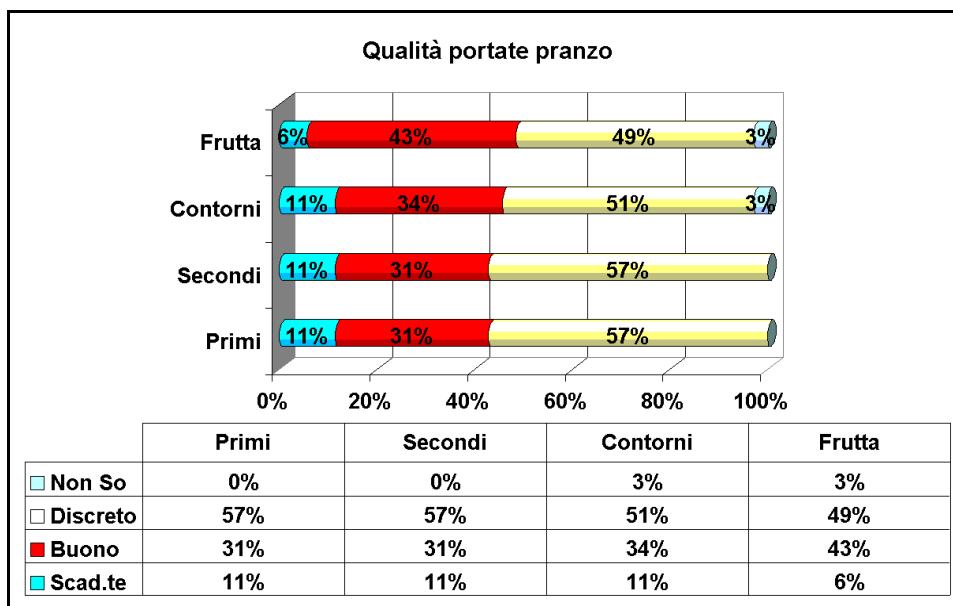


Figura 12: Qualità portate pranzo

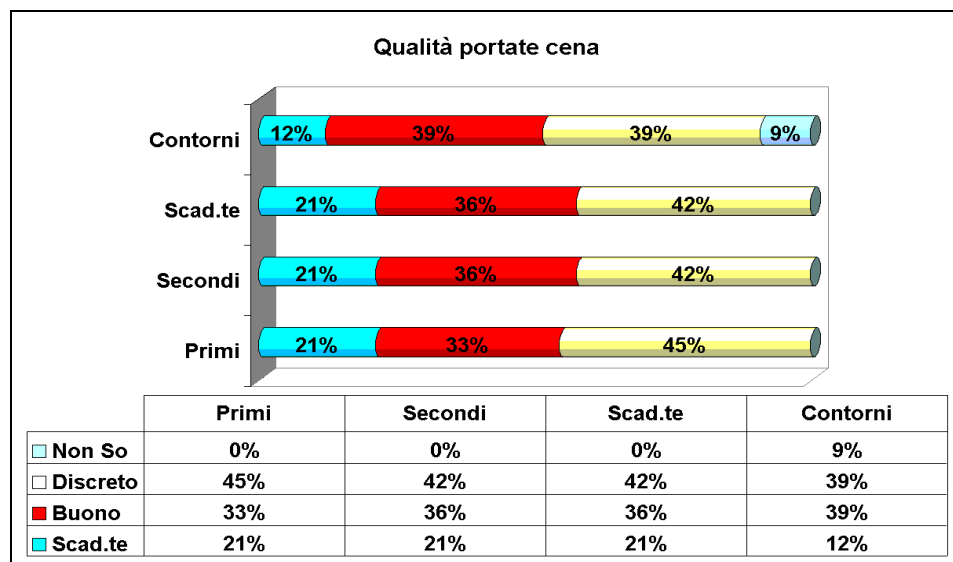


Figura 13: Qualità portate cena²

² Errata corrige: Leggere “Contorni” e “Frutta” in luogo di “Scad.te e”Contorni”

2.1.8. La presentazione (il modo in cui viene disposto nel piatto o confezionato) del cibo è sempre di suo gradimento?

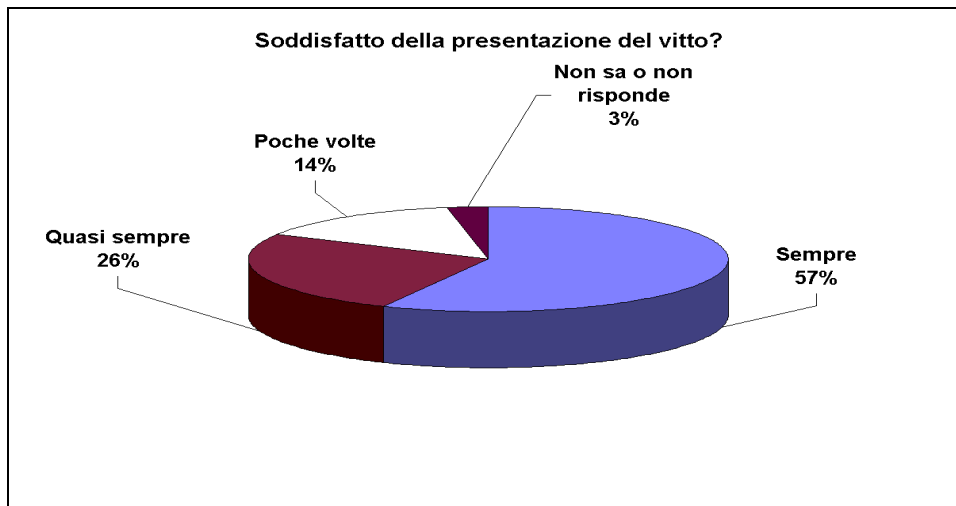


Figura 14 : La presentazione del cibo è sempre di suo gradimento?

Il dato è soddisfacente anche in questo caso, i soddisfatti costituiscono il 57% degli intervistati e sommando tale risultato con quello degli utenti che solo a volte non lo sono pienamente (26%) si arriva all'83%.

Resta un 14% di insoddisfatti che fa notare come alcune volte il vitto non sia “porzionato” in modo adeguato e a sostegno si dichiara che:

“a volte piatti "sbattuti" sul tavolo”, “a volte il cibo sembra buttato lì...”, “il cibo non viene depresso, viene "buttato" ”.

2.1.9. La temperatura delle portate secondo lei è:

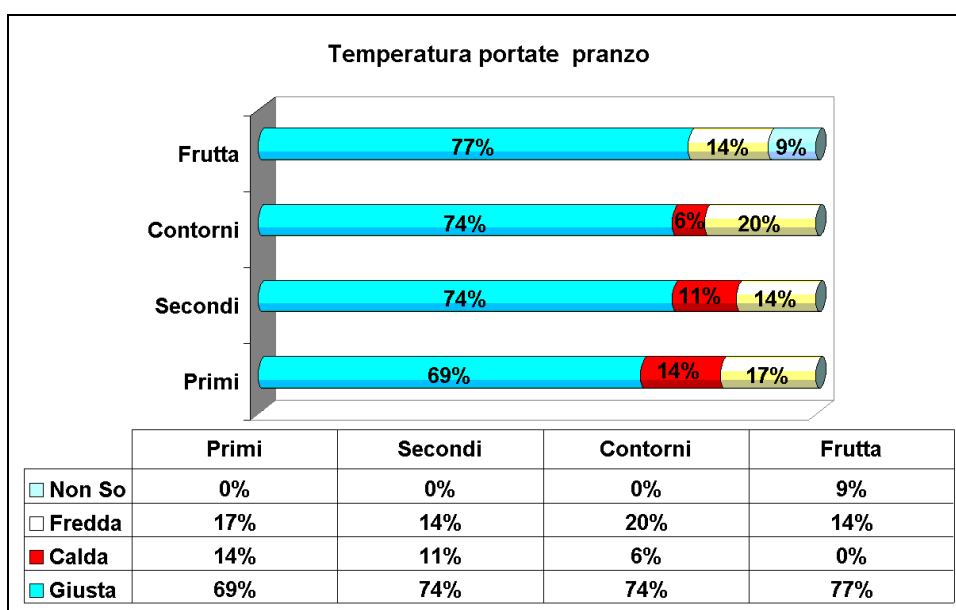


Figura 15: temperatura delle portate del pranzo

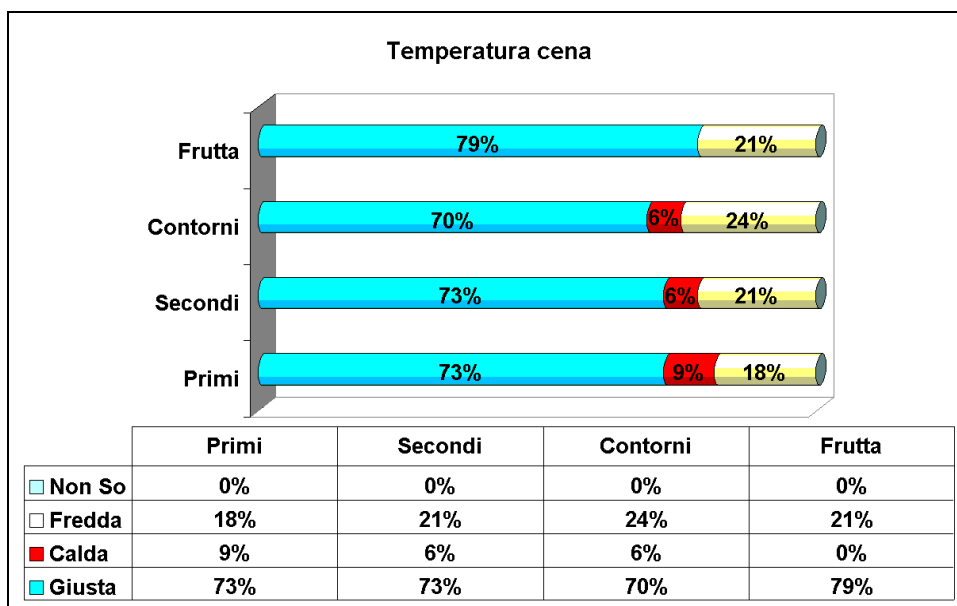


Figura 16 : temperatura delle portate della cena

Si nota come oltre il 70% delle portate sia servito alla giusta temperatura. In generale vengono percepiti di più le variazioni verso il freddo.

L'andamento “in peggio” della cena rispetto al pranzo si ripete infatti anche per quanto riguarda l'aspetto della temperatura quasi a conferma di quanto detto precedentemente riguardo la percezione del gusto, il pasto serale rivela diminuzione di qualità rispetto a quello del giorno con un lieve aumento degli insoddisfatti.

È da segnalare a proposito un suggerimento di uno degli utenti che ricorda come: “nel sistema di distribuzione del pasto, non si deve iniziare sempre dallo stesso tavolo”.

La distribuzione è un problema su cui pongono l'attenzione anche gli stessi operatori che indicano come “**il normale tempo di distribuzione potrebbe far diminuire la temperatura**” e ancora che ci vorrebbe “**più personale durante la distribuzione**”.

E forse questa potrebbe essere una causa della differente percezione della temperatura di servizio dei cibi. Ovviamente questo dato è molto sensibile del giudizio e del gusto di ognuno. L'introduzione di un forno a microonde in sala potrebbe migliorare questo aspetto del servizio.

2.1.10. La cottura dei cibi secondo lei è...

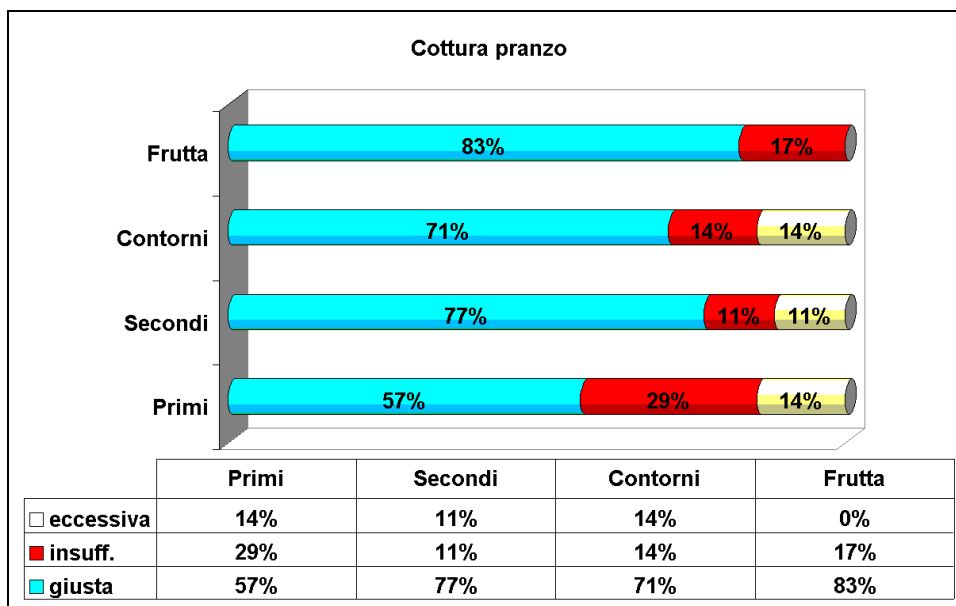


Figura 17: Cottura delle portate a pranzo

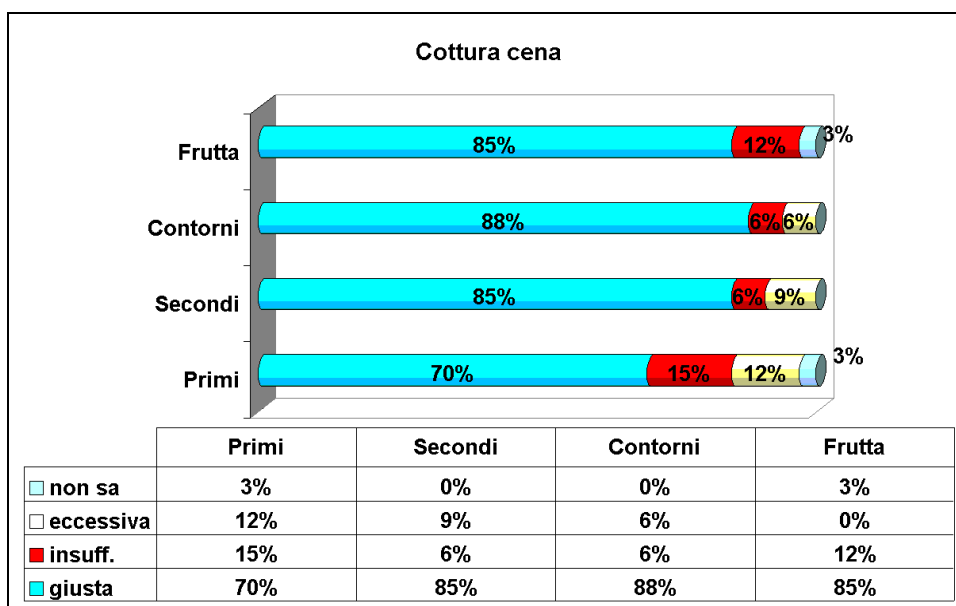


Figura 18: Cottura delle portate a cena

I grafici riportati alle figure 17 e 18 mettono in evidenza una certa criticità nella cottura dei primi piatti del pranzo. Infatti questa portata è quella che rispetto a tutte quelle offerte nella giornata ottiene il minore gradimento, risultando non ottimale per ben il 43% degli intervistati, con la distinzione del 14% che segnala cottura eccessiva e una quantità maggiore (29%) che segnala cottura insufficiente.

Molto migliore il risultato di gradimento che hanno i primi piatti a cena. Ciò potrebbe essere giustificato da una incidenza minore a cena dei piatti a base di pasta il cui giusto punto di cottura è sempre difficile da ottenere (e da riconoscere, viste le differenze di gusto tra i vari utenti). In ogni caso questo dato è un segnale da prendere in considerazione visto che sembra proprio che ci sia particolare attenzione (e criticità) degli utenti nei confronti della cottura della pasta piuttosto che verso un secondo di carne poco o troppo al sangue. I secondi infatti totalizzano un gradimento molto maggiore infatti a pranzo la cottura è giusta per il 77% degli intervistati per arrivare al 85% per la cena.

2.2. Quantità

2.2.1. Le porzioni sono:

La soddisfazione degli utenti per le quantità (figure 19, 20 e 21) è molto evidenziata. Chi le giudica scarse (dal 3% della frutta al 9% per primi e secondi a pranzo e 3% per primi e secondi a cena) è abbondantemente equilibrato da chi le giudica anche troppo generose (17% Frutta e contorni del pranzo, 23% per i secondi e addirittura 34% i primi a pranzo; 21% frutta, 24% contorni, 27% secondi e 39% primi a cena).

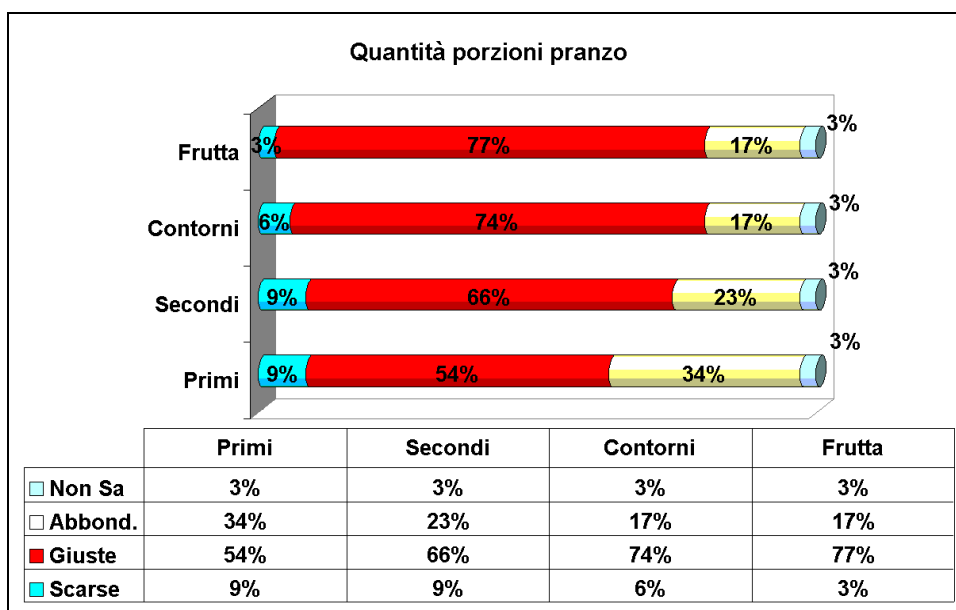


Figura 19: Quantità delle porzioni del pranzo

A colazione e merenda la soddisfazione è poi completa e, anzi, viene sottolineata una tendenza ad abbondare.

Da notare come la percezione di “piatto abbondante” aumenti col passare delle ore. Come se generalmente si gradissero porzioni più abbondanti nei primi pasti della giornata e poi più ridotte il pomeriggio a merenda e la sera a cena per motivi diversi, minore dispendio di energie e desiderio di riposare la notte a stomaco leggero.

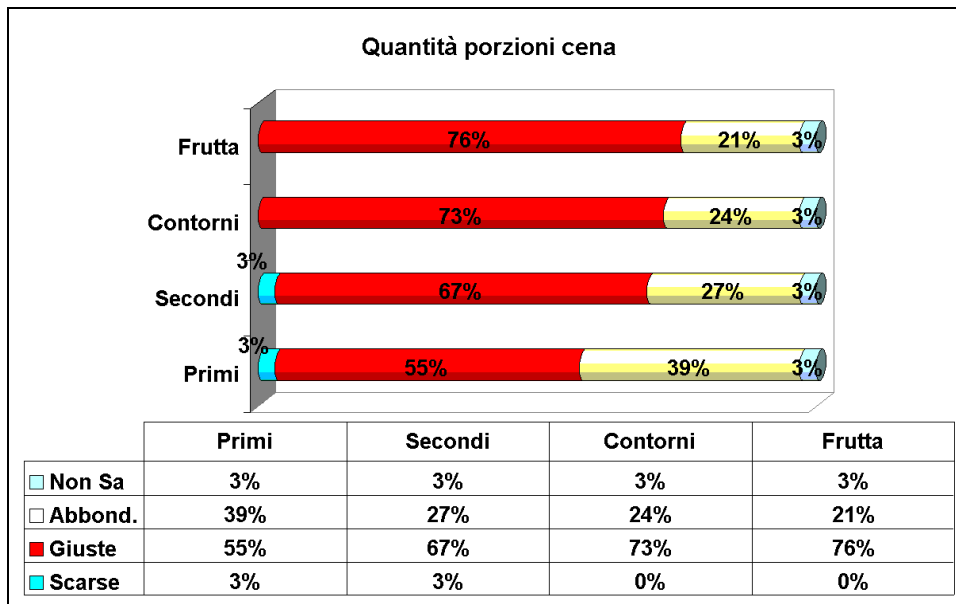


Figura 20: Quantità delle porzioni della cena

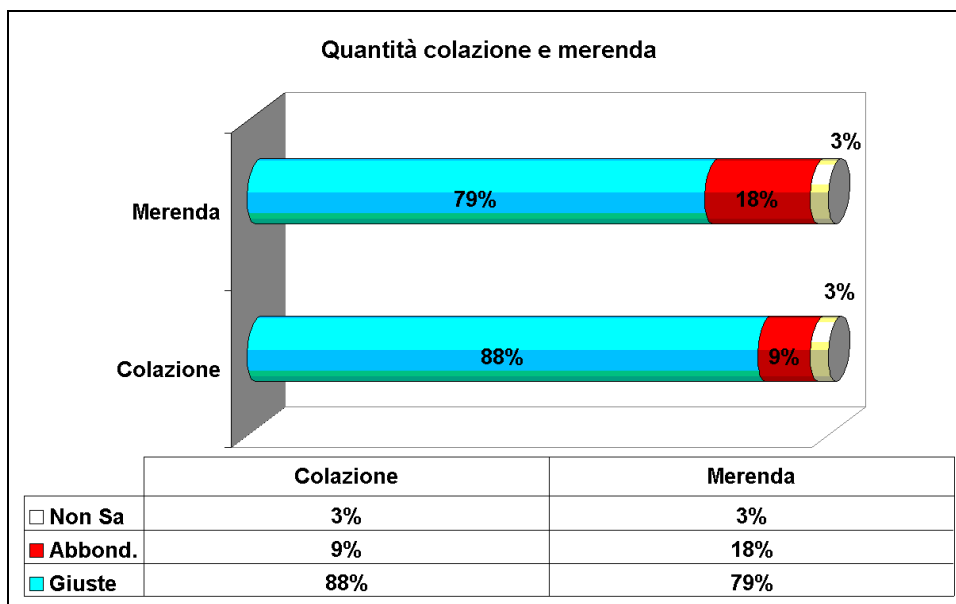


Figura 21: Quantità delle porzioni della colazione e della merenda

È necessario notare come alcune osservazioni siano state fatte sul sistema di porzionatura come **“servire tutti e poi aggiungere se uno vuole altro in quantità”**, accompagnato da due osservazioni riguardanti la concreta possibilità riscontrata di avere il bis **“Si può chiederne di più se si vuole”**

Si potrebbe dare più informazione su questo aspetto delle porzioni e arrivare a seguire una sorta di **“linee guida”** non scritte per la porzionatura.

2.3. Igiene e qualità delle stoviglie

2.3.1. È soddisfatto della pulizia di piatti, posate e bicchieri?

2.3.2. È soddisfatto della qualità delle stoviglie (esempio piatti di ceramica o porcellana, efficienza delle oliere, posate usurate o deformate)?

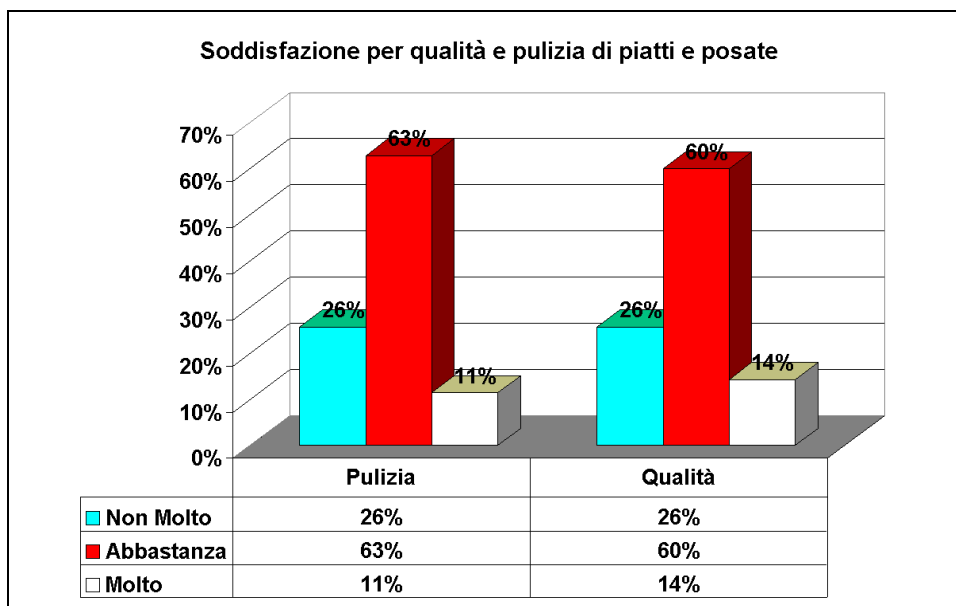


Figura 22: Gradimento pulizia e qualità delle stoviglie e delle posate

I grafici in figura 22 mettono in evidenza un'insoddisfazione per questi due aspetti per il 26% degli intervistati. Utili informazioni per comprendere meglio la natura delle lamentele vengono dalla lettura delle note e delle osservazioni riassunte nella successiva tabella 12.

Note sulla qualità delle stoviglie	Note su soddisfazione per pulizia bicchieri, posate, piatti
Piatti scrostati (2)	Bicchieri a volte sporchi (8)
Oliere senza olio(2)	Posate arrivano poco pulite, opache o con “crostine”(6)
Posate deformate e/o usurate	Oliere sporche(6)
Oliere insufficienti	
Mancano le oliere sul tavolo(segnalazione di non autosufficiente)	
A volte piatti sbreccati ma dopo il reclamo tutto a posto	

Tabella 12: Note e segnalazioni su qualità e pulizia delle stoviglie (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Dalla lettura delle osservazioni emerge che, secondo gli intervistati, i punti di minore soddisfazione sono:

- **per la pulizia** i bicchieri (con ben otto segnalazioni), le posate (con sei) e le oliere con sei segnalazioni;
- **per la qualità** le oliere che sono insufficienti

Il dato negativo relativo alle oliere è confermato persino dagli operatori che in proposito hanno sottolineato che **“mancano le oliere”** e che **“vanno riempite e pulite più spesso”**, nonché nella griglia strutturale (vedi sopra).

2.4. Struttura e igiene

2.4.1. Ritiene che l’ambiente in cui consuma il pasto sia adatto e accogliente? (Condizioni della struttura esempio: muri scrostati, porte rotte o danneggiate, infissi che non tengono ecc.)

2.4.2. Ritiene che sia spaziosa la sala in cui consuma il pasto?

2.4.3. Ritiene che la sala in cui consuma il pasto sia pulita?

2.4.4. È soddisfatto della condizione degli arredi? (sedie, tavoli)

2.4.5. Ritiene che la sala in cui consuma il pasto sia sufficientemente illuminata?

2.4.6. Ritiene che sia sufficientemente areata la sala in cui consuma il pasto?

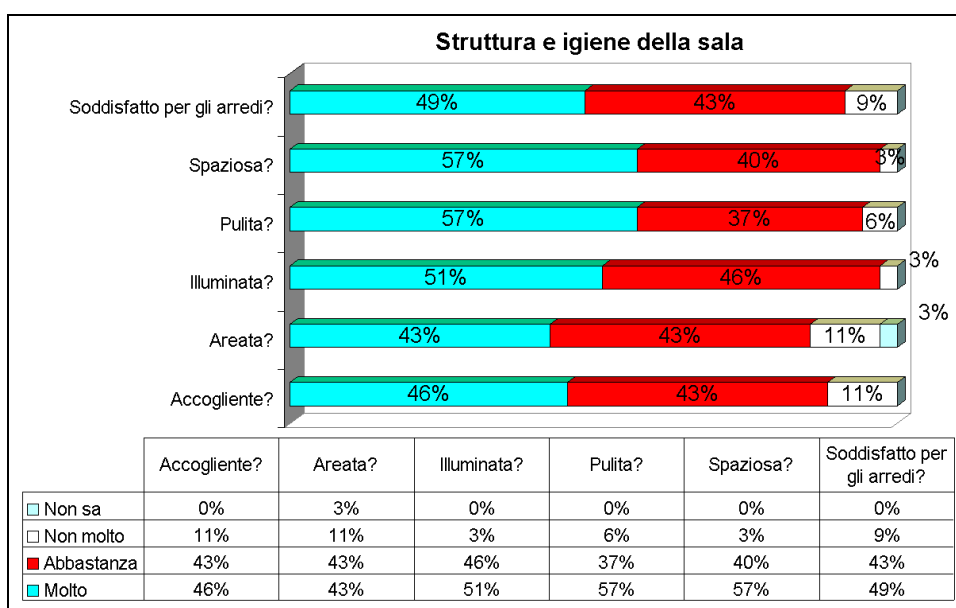


Figura 23: Struttura e igiene della sala

Per comodità abbiamo accorpato in un unico grafico i riepiloghi delle risposte alle sei domande principali sulla struttura ed è possibile ricavare con chiarezza quali tra i sei aspetti siano quelli giudicati meglio.

Nel complesso hanno avuto un giudizio buono (dal 37% della pulizia al 46 % dell'illuminazione) o anche elevato (dal 43% dell'aerazione al 57% per pulizia e spaziosità), tuttavia ci sono due aspetti che inducono qualche incertezza: l'accoglienza e l'aerazione. Questi sono insoddisfacenti per l'11% degli intervistati.

Ancora una volta tra le note e le osservazioni fatte “fuori griglia” possiamo trovare alcune possibili interpretazioni in particolare per il problema della “accoglienza” della sala.

“Non è un ambiente raccolto, passano tutti”, “l'ambiente è nuovo e non presenta danni ma l'ambiente non è accogliente, non c'è atmosfera familiare” e ancora “il posto dove si consuma il pasto viene utilizzato anche per altre necessità”.

Da queste note si evince che forse si potrebbe migliorare e regolamentare l'accesso alla sala da pranzo durante il pasto limitandolo ai soli utenti, eventuali visitatori e il personale strettamente indispensabile.

2.5. Informazione

2.5.1. L'informazione ricevuta riguardante il menù è soddisfacente?

Nel complesso tra il 72% di “soddisfacente” e l'11% di “molto soddisfacente” l'informazione sul menù (figura 24) sembra abbastanza efficace ed esaustiva, tuttavia il 17% degli insoddisfatti potrebbe essere diminuito per esempio con interventi mirati a migliorare la conoscenza della composizione del menù, incontri collettivi, ecc.

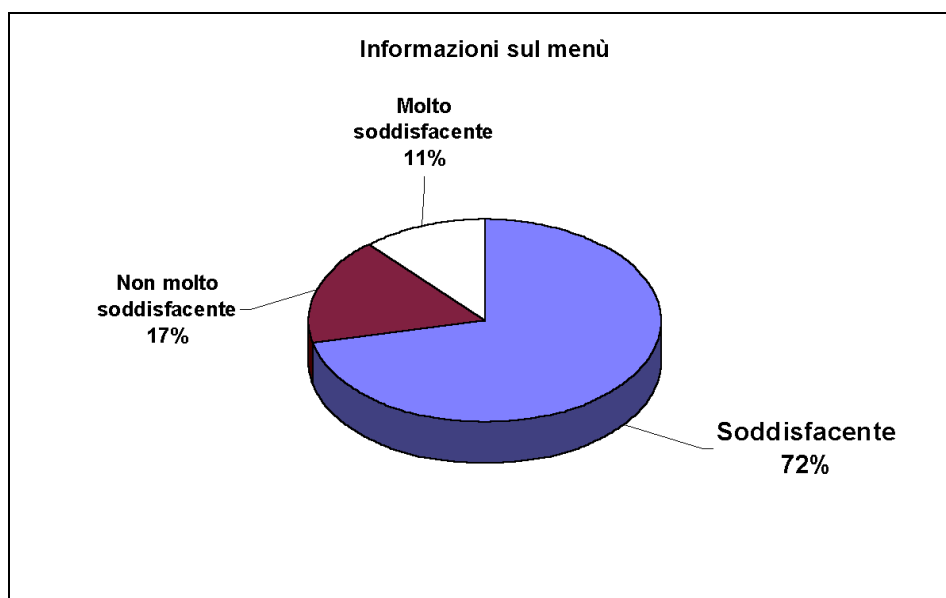


Figura 24: Informazione sul menù

2.5.2. Viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato?

Le variazioni al menù rivelano una certa criticità visto che solo il 34% degli intervistati si dichiara soddisfatto del preavviso. Tale risultato è però largamente compensato dai risultati della domanda successiva sulla frequenza delle variazioni.

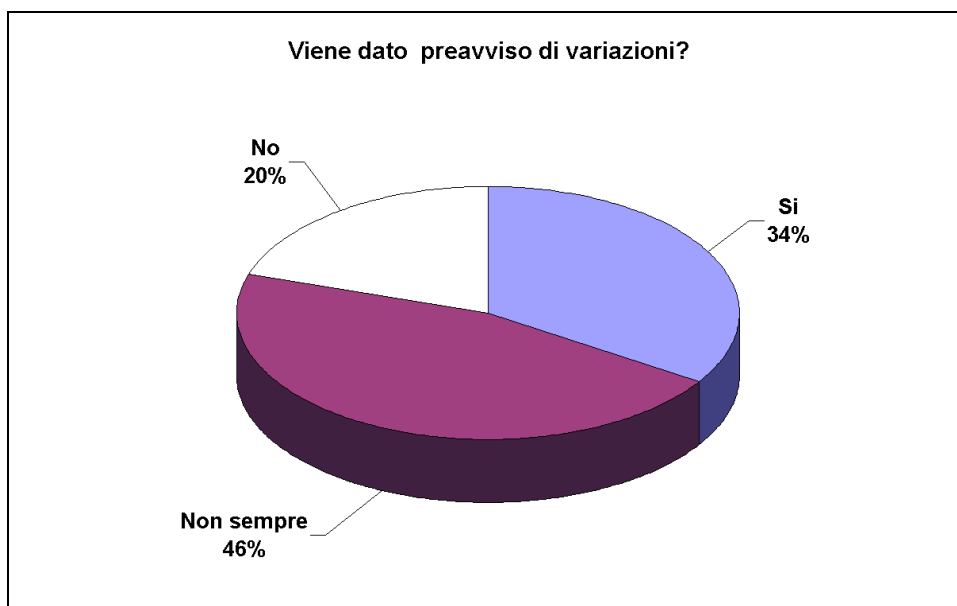


Figura 25: Preavviso di variazioni

2.5.3. Le variazioni al menù (sostituzioni) vengono fatte

Il risultato è molto positivo, infatti l'85% degli intervistati ha rilevato che le variazioni vengono fatte molto di rado.

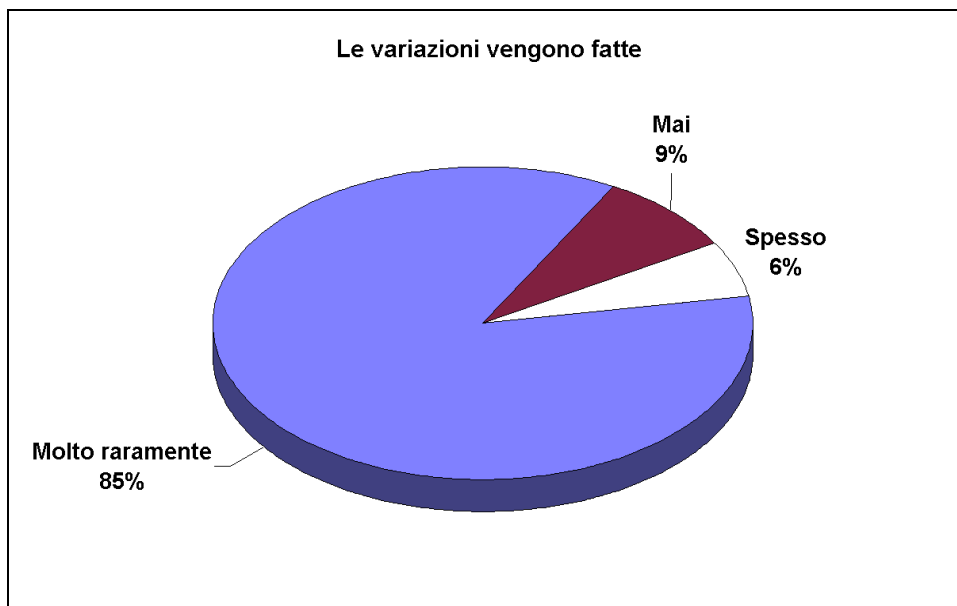


Figura 26: Frequenza delle variazioni

2.5.4. Se avvengono variazioni esse cosa riguardano?

Le risposte a questa domanda (grafico alla figura 27) indicano che i secondi piatti sono il maggiore oggetto di variazioni. Questa è una ulteriore indicazione negativa sui secondi che può essere oggetto di riflessione e discussione comune oltre che di intervento.

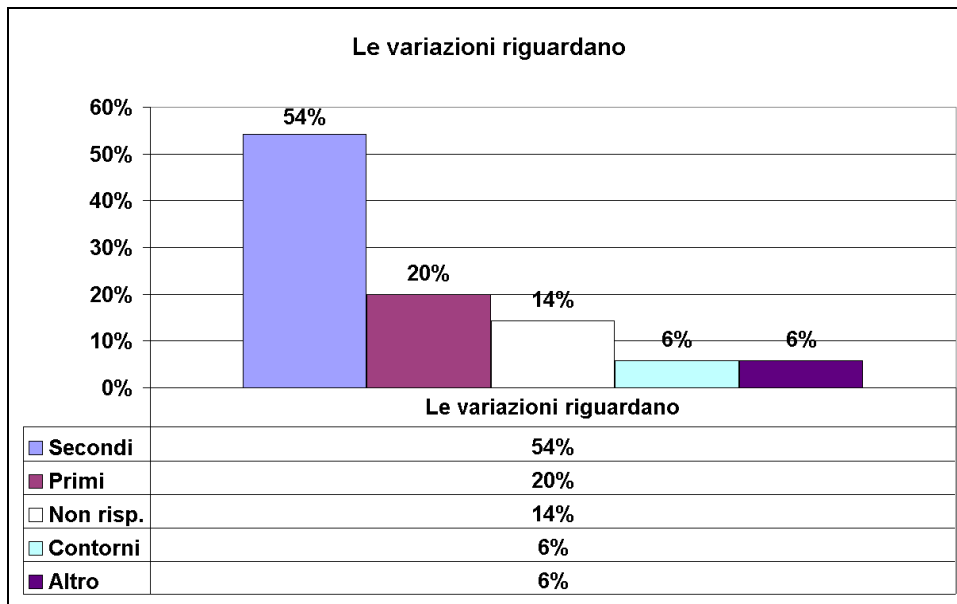


Figura 27: Tipo variazioni

2.5.5. Lei viene informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati o surgelati?

Qui il risultato è decisamente negativo (il 94% di No) e merita che vengano prese iniziative di informazione sull'argomento nello specifico. Per esempio facendo una lettera o una affissione con le informazioni relative all'uso di surgelati nell'offerta del menù.

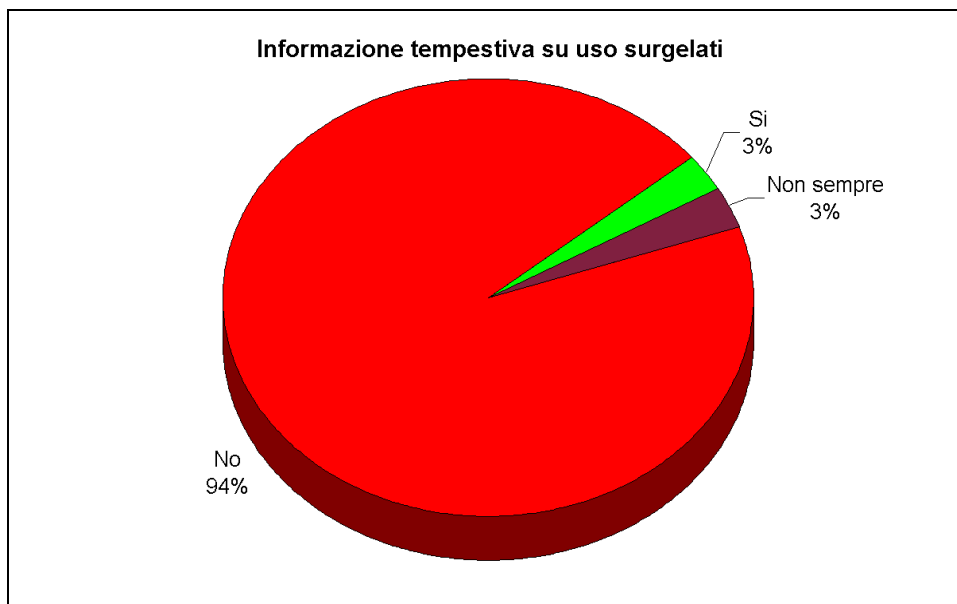


Figura 28: Tempestività informazioni su uso surgelati

2.5.6. È soddisfatto delle informazioni contenute nelle tabelle delle proprietà nutrizionali degli alimenti?

Meno della metà degli intervistati (il 46%) da un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali. Certo il dato va letto secondo la attenzione che ognuno degli utenti può avere rispetto all’argomento, ma di sicuro, potrebbero essere promossi incontri di formazione sulle proprietà nutrizionali dei cibi, e in genere l’alimentazione delle persone in età avanzata, la connessione tra le principali malattie dell’età avanzata e l’alimentazione ecc. ecc. Potrebbe essere coinvolto il dietista della struttura e anche esperti esterni per esempio dell’ASL.

Una simile iniziativa sembra essere auspicata anche dal personale che rileva come sia necessaria **“maggiore informazione sulle proprietà nutrizionali”**

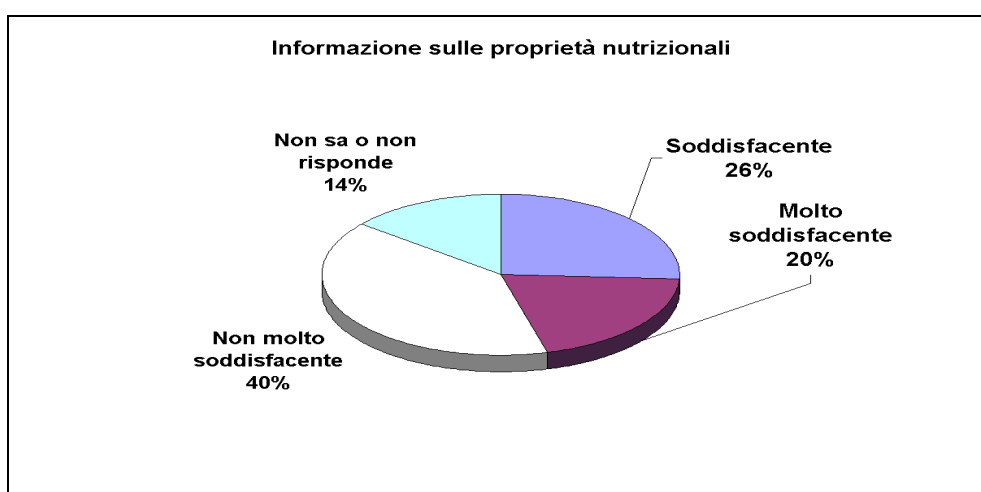


Figura 29: Qualità informazioni nutrizionali

2.6. Orari

2.6.1. I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

La puntualità (figura 30) sembra abbastanza curata visto che il 23% è parzialmente soddisfatto contro il 74% dei completamente soddisfatti. Nella tabella successiva si può capire nel dettaglio quali siano i motivi di insoddisfazione.



Figura 30: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti

2.6.2. Se la risposta alla precedente domanda è NO segnalare quali.

Nella tabella 13 si nota come qualche volta siano stati la colazione e il pranzo i pasti che risentono di problemi nel rispetto dei tempi previsti per la distribuzione, certo è molto importante sottolineare che nel caso della colazione, le segnalazioni provengono da utenti non autosufficienti.

Pasto	Numero e tipo segnalazioni	Note
Colazione	4 tardi	2 segnalazioni sui 3 intervistati non autosufficienti
Pranzo	4 tardi	2 segnalazioni dei dipendenti intervistati
Cena	2 tardi	

Tabella 13: Quali pasti vengono serviti non in orario

2.6.3. Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di suo gradimento?

In generale gli orari previsti per la distribuzione dei pasti soddisfano un po' tutti fatta eccezione della cena che però vede tra gli insoddisfatti un certo equilibrio tra chi preferirebbe che la cena fosse servita prima di quanto programmato e chi invece che venisse servita più tardi con una lieve preminenza di questi ultimi. In definitiva anche questo argomento potrebbe essere trattato in una discussione aperta.

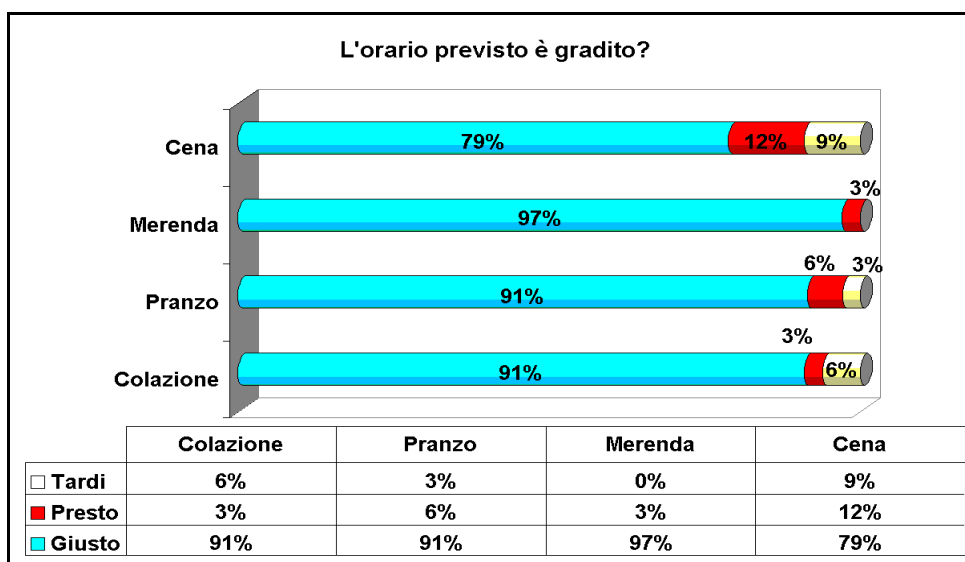


Figura 31: Gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti

2.6.4. Il tempo per consumarlo è sufficiente?

Su questo aspetto (Fig.32) la stragrande maggioranza (88%) degli utenti interpellati ha dichiarato che tra la distribuzione e il ritiro dei piatti c'è tempo sufficiente a consumare tranquillamente il pasto.

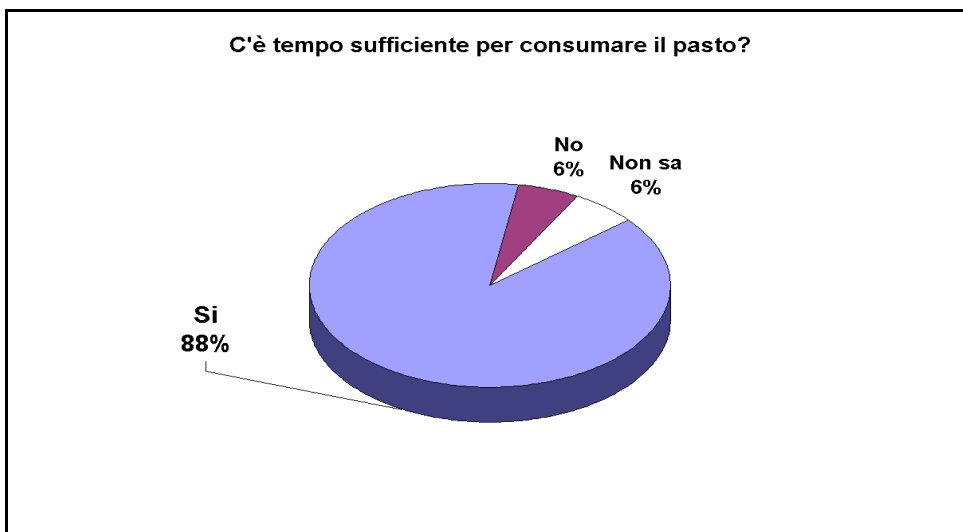


Figura 32: C'è tempo sufficiente per consumare i pasti?

2.7. Comportamento del personale

2.7.1. Come valuta il comportamento del personale?

Questo aspetto delicatissimo in un luogo come una casa di riposo nel complesso si rivela curato, infatti solo il 17% (figura 33) è non totalmente soddisfatto. Tale risultato inoltre è compensato dal 20% di intervistati che ha rilevato come il rapporto con il personale sia un punto di eccellenza del servizio.

Considerati i risultati della domanda successiva e le note fuori griglia tra cui si rileva che : **“a volte si alza la voce”** **“Ottimo il comportamento, molto riconoscente”** **“Mai alzare la voce”** **“Troppi bisticci tra il personale”** si deduce che la situazione, comunque buona, a volte può essere stata turbata da episodi contingenti e che comunque non hanno mai riguardato personale e ospiti.

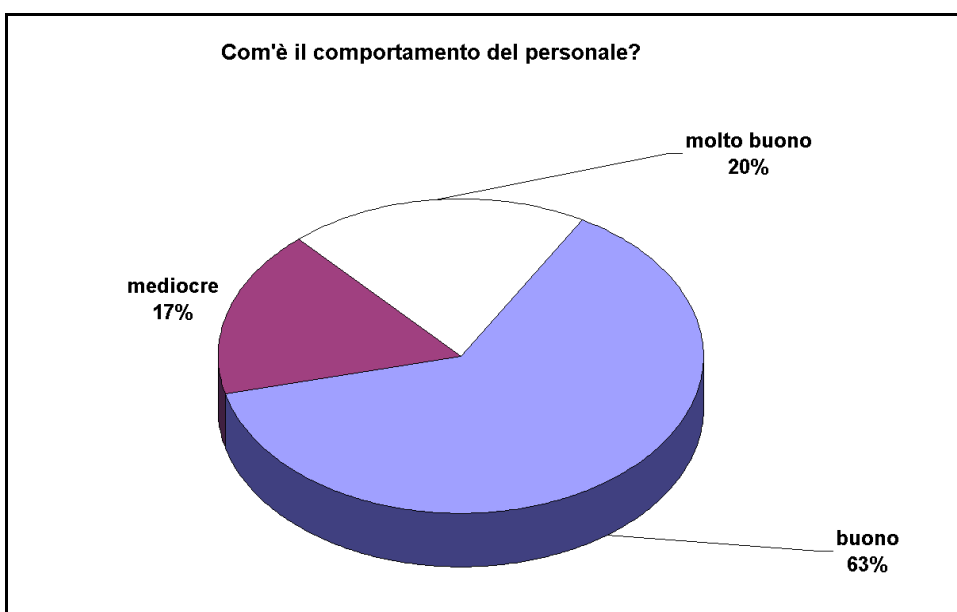


Figura 33: Comportamento del personale

2.7.2. È soddisfatto della disponibilità del personale?

Il risultato positivo riscontrato dai dati relativi alle risposte alla domanda precedente trova conferma nei risultati di questa domanda, risultati riassunti nel grafico alla figura 34. Il 74% degli interrogati si è detto soddisfatto per la disponibilità del personale e addirittura il 23% molto soddisfatto. Un risultato molto soddisfacente che trova corrispondenza nelle dichiarazioni del personale che dichiara di essere molto soddisfatto del rapporto con gli ospiti.

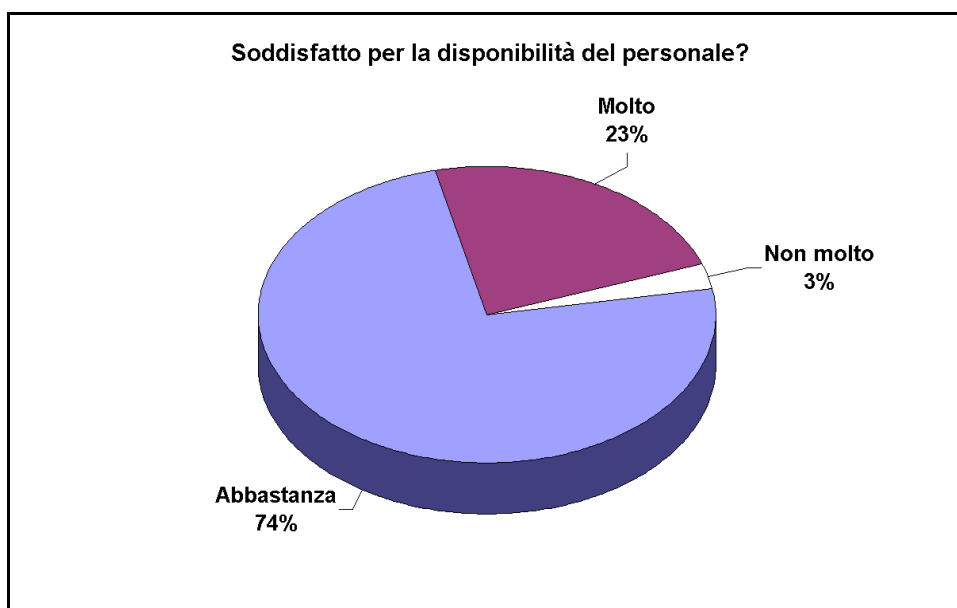


Figura 34: Disponibilità del personale

2.8. Generale

2.8.1. Segnali il suo suggerimento sul servizio di ristorazione, segnali cosa cambierebbe del servizio di ristorazione...

Abbiamo riassunto nella tabella, senza filtro, tutte le voci dividendole per aree di pertinenza. Alcune sono già state riportate nelle precedenti analisi delle risposte al questionario. La lettura contribuisce a completare il quadro della percezione che gli utenti hanno del servizio.

È importante sottolineare come ben 21 sono stati gli apprezzamenti diretti ed espliciti del servizio “Va bene così” “Non cambierei nulla”

Leggerle nell’incontro pubblico potrà essere anche oggetto di costruttiva ironia e può avvicinare ulteriormente personale ed ospiti.

Infine i suggerimenti sull’organizzazione sono stati fatti anche dal personale che indica come a volte ci vorrebbe **“più personale durante la distribuzione”**.

Cosa cambierebbe del servizio?		Suggerimenti sul servizio
Nulla(5)	APPREZZAMENTO	Va bene così (16)
<ul style="list-style-type: none"> • Maggior utilizzo di riso • Dare più sapore (2) • Un caffè (2) 	QUALITÀ CIBI	<ul style="list-style-type: none"> • Più condimento (7) • Carne più tenera • Cucina troppo avara • Meno fiscalità nelle quantità
<ul style="list-style-type: none"> • Servire tutti e poi aggiungere se un o vuole altro in quantità • Il modo di porgere il cibo è anonimo e frettoloso • Il disordine con cui viene servito il cibo • Il modo di cucinare <p>Cambierei i cuochi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il sistema di distribuzione del pasto, non si deve iniziare sempre dallo stesso tavolo • Più buona volontà 	SERVIZIO, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Maggiore organizzazione • Snellimento del servizio • Poco personale • Mai alzare la voce • Troppi bisticci tra il personale • Personale più istruito • Non troppa rotazione del personale • Non capisco chi sono i responsabili (arrivato da due mesi)
	STRUTTURA	Troppo affollata la sala pranzo



3. Ringraziamenti

Si ringraziano Mirko Gambardella coordinatore del progetto, Antonio Gizzi, Costanza Sommariva e Franco Bernardi che hanno somministrato i questionari agli utenti del servizio e compilato le griglie di osservazione della struttura.

4. Alcune considerazioni

Fare dei dibattiti periodici, coinvolgere gli ospiti sui temi emersi sulla qualità del servizio mensa, potrebbe esser anche un efficace sistema di intrattenimento e potrebbe aiutarli molto “a sentirsi a casa”.

Indice delle tabelle

Tabella 1:composizione del campione di intervistati.....	2
Tabella 2: Data e ora dei rilevamenti	3
Tabella 3: Numero e tipologie di utenti	3
Tabella 4: Orari programmati per la distribuzione del pasto	3
Tabella 5: Operatori presenti che assistono gli ospiti	5
Tabella 6: di assistenti volontari che assistono gli ospiti	5
Tabella 7: Congiunti che assistono gli ospiti	5
Tabella 8: Orari registrati per la distribuzione del pasto.....	5
Tabella 9: Quale alimento più di frequente?.....	9
Tabella 10: Quale alimento meno di frequente?	10
Tabella 11: Quale nuovo piatto nel menù?	10
Tabella 12: Note e segnalazioni su qualità e pulizia delle stoviglie.	20
Tabella 13: Quali pasti vengono serviti non in orario.....	26

Indice delle figure

Figura 1: È sufficientemente vario il menù a pranzo?	6
Figura 2: È sufficientemente vario il menù della colazione e della merenda?	7
Figura 3: È sufficientemente vario il menù a cena?.....	7
Figura 4: Quali alimenti si vorrebbe più di frequente?	8
Figura 5: Quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?	8
Figura 6: Quali nuove proposte?	9
Figura 7: Funziona il servizio di prenotazione?.....	11
Figura 8: Com'è secondo lei il rapporto fresco/cucinato?	11
Figura 9: Il menù proposto è adatto alle condizioni di salute?	12
Figura 10: Con che bevanda accompagna di solito il pasto?	13
Figura 11: Gradirebbe altre bevande?.....	13
Figura 12: Qualità portate pranzo	14
Figura 13: Qualità portate cena.....	14
Figura 14 : La presentazione del cibo è sempre di suo gradimento?	15
Figura 15: temperatura delle portate del pranzo	15
Figura 16 : temperatura delle portate della cena	16
Figura 17: Cottura delle portate a pranzo.....	17
Figura 18: Cottura delle portate a cena	17
Figura 19: Quantità delle porzioni del pranzo	18
Figura 20: Quantità delle porzioni della cena	19
Figura 21: Quantità delle porzioni della colazione e della merenda.....	19
Figura 22: Gradimento pulizia e qualità delle stoviglie e delle posate	20
Figura 23: Struttura e igiene della sala.....	21
Figura 24: Informazione sul menù	22
Figura 25: Preavviso di variazioni	23
Figura 26: Frequenza delle variazioni.....	23
Figura 27: Tipo variazioni.....	24
Figura 28: Tempestività informazioni su uso surgelati.....	24

Figura 29: Qualità informazioni nutrizionali	25
Figura 30: Puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti.....	25
Figura 31: Gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti.....	26
Figura 32: C'è tempo sufficiente per consumare i pasti?.....	27
Figura 33: Comportamento del personale	27
Figura 34: Disponibilità del personale	28