



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Casa di riposo Castelfranco Veneto



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

Documento di sintesi

Roma, maggio 2002

1. Punti di eccellenza

Struttura

- a. Piacevolezza dell’ambiente dove si consuma il pasto
- b. Eccellenti le condizioni delle strutture interne, come infissi e pavimenti, così come la pulizia generale del locale, dei servizi igienici e le condizioni e la pulizia dei vetri della sala.
- c. Il comfort termico è risultato essere buono, la temperatura ad ogni passaggio è sempre risultata gradevole.
- d. L’illuminazione è sempre risultata sufficiente e uniforme e non vi sono tavoli eccessivamente esposti alla luce diretta del sole.
- e. Anche gli accessori e i complementi d’arredo (tende ecc.) sono risultati sempre in buone condizioni.
- f. 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.

Servizio, organizzazione e personale

- g. Adeguatezza della dieta alle condizioni di salute degli ospiti
- h. Le porzioni osservate sono sembrate della giusta quantità per tutte le portate
- i. L’85% degli intervistati ha rilevato che le variazioni vengono fatte molto di rado
- j. tra la distribuzione e il ritiro dei piatti c’è tempo sufficiente a consumare tranquillamente il pasto
- k. 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
- l. Nel rispetto di standard igienici, il personale CIR è risultato regolarmente indossare grembiule, divisa e cartellino identificativo
- m. Rispetto del divieto di fumare nei locali adibiti alla ristorazione

2. Aree di miglioramento

Struttura

- n. accoglienza e aerazione sono aspetti insoddisfacenti per l'11% degli intervistati

Servizio, organizzazione e personale

- o. Poche oliere
- p. Pulizia bicchieri: insoddisfazione per il 26% degli intervistati
- q. Temperatura del cibo servito non sempre idonea
- r. Informazione: 17% degli intervistati si dichiarano insoddisfatti
- s. Servizio di prenotazione dei pasti non è sufficientemente conosciuto
- t. Per il 14% degli intervistati, il vitto non è “porzionato” in modo adeguato
- u. qualche volta colazione e pranzo risentono di problemi nel rispetto dei tempi previsti per la distribuzione
- v. il 17% è non totalmente soddisfatto del personale. Tale risultato è compensato dal 20% di intervistati che ha rilevato come il rapporto con il personale sia un punto di eccellenza del servizio.
- w. Per il 14% degli intervistati, la frutta non è sufficientemente varia
- x. Rispetto al pranzo, la cena risulta essere in generale percepita come “meno variata” dagli intervistati.
- y. Ricorre spesso, per i secondi piatti, la proposta di una portata a base di “Vitello”
- z. Per il 34% degli intervistati, il rapporto fresco/cucinato non è soddisfacente
- aa. Meno della metà degli intervistati (il 46%) da un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali
- bb. 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.

3. Criticità

Servizio, organizzazione e personale

- cc. Nei giorni festivi il livello di assistenza diminuisce sensibilmente in termini di numero di assistenti
- dd. Il grado medio di insoddisfazione per la cena (persone che hanno giudicato il pasto serale “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.
- ee. 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 (a livello di cottura), 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
- ff. Le variazioni al menù rivelano una certa criticità visto che solo il 34% degli intervistati si dichiara soddisfatto del preavviso
- gg. Gli utenti non sono informati tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti congelati o surgelati.
- hh. I secondi piatti della cena non sono sufficientemente vari per il 29% degli intervistati

4. Generale

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. 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”

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