



“Appalti e partecipazione civica”  
Monitoraggio servizio di ristorazione  
Scuole di Cinisello Balsamo



# **Attività di monitoraggio del servizio di ristorazione delle scuole di Cinisello Balsamo**

**Documento di sintesi**

***Roma, Settembre 2002***

## **1 Punt di eccellenza**

Dai risultati emersi dal monitoraggio e dalle domande rivolte agli utenti, i principali elementi di eccellenza riguardano:

### ***A livello di struttura & igienico sanitario***

- a- areazione sufficiente
- b- il rispetto del divieto di fumare nei locali adibiti alla ristorazione
- c- il rispetto degli standard igienici da parte del personale CIR

### ***A livello di servizio offerto***

- d- la adeguatezza delle quantità di cibo servite agli utenti.
- e- La rarità con cui vengono apportate modifiche al menù senza il dovuto preavviso.
- f- La scelta e il rispetto degli orari.

## **2 Aree di miglioramento**

### ***A livello di struttura & igienico sanitario***

- g- Pulizia stoviglie valutata “insoddisfacente” dal 21% degli intervistati
- h- Poche oliere
- i- Ambienti carenti di spazio e troppo rumorosi

### ***A livello di servizio offerto***

- j- Il menù non è valutato sufficiente vario (specie per frutta e secondo)
- k- Temperatura del cibo servito non sempre idonea
- l- Traspare una forte richiesta di secondi piatti “nuovi”

### ***A livello di comunicazione***

- m- maggiore informazione su prodotti congelati/surgelati
- n- maggiore informazione sulle proprietà nutrizionali degli alimenti
- o- Le variazioni al menù avvengono senza preavviso
- p- Poca informazione sul menù

### **3 Criticità**

#### ***A livello di struttura & igienico sanitario***

- q- Trascuratezza nei servizi igienici (testimoniata dalla mancanza di sapone/asciugamano/carta igienica)

#### ***A livello di personale***

- r- Comportamento del personale valutato “mediocre” dal 17% degli utenti.
- s- Comportamento del personale valutato “poco disponibile” dal 14% degli utenti.

#### ***A livello di servizio offerto***

- t- Il 22% degli intervistati valuta “eccessiva” la cottura per il primo piatto
- u- Il 15% valuta “insufficiente” la cottura per i secondi piatti

| Cosa cambierebbe del servizio?  |  | Suggerimenti sul servizio  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• sostituire le stoviglie in ceramica e i bicchieri di vetro con stoviglie e bicchieri in plastica</li> <li>• più tempo per consumare i pasti</li> <li>• più personale di assistenza</li> <li>• più cortesia e disponibilità</li> <li>• più attenzione alle esigenze dei bambini</li> <li>• il personale, perché poco disponibile</li> <li>• non ci dovrebbero essere persone estranee al personale durante il pasto</li> <li>• mangiare classe per classe per rendere il pasto un momento più formativo</li> <li>• il personale (5)</li> <li>• il personale perchè alcune persone non sono in grado di relazionarsi con i bambini</li> <li>• difficoltà per la pulizia tra un turno e l'altro</li> <li>• controllare meglio le presenze alla mensa</li> <li>• menù in maniera strutturale per evitare enormi sprechi</li> <li>• possibilità data ai ragazzi di decidere la quantità ottimale per evitare sprechi</li> </ul> | <p><b>SERVIZIO,<br/>ORGANIZZAZIONE E<br/>PERSONALE</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• viene notato molto spreco nel secondo, sarebbero sufficienti un primo e la frutta</li> <li>• vassoio completo</li> <li>• vassoi e stoviglie usa e getta</li> <li>• si auspica che il cibo rimanente venga donato ad associazioni assistenziali</li> <li>• qualche persona in più</li> <li>• più tempo</li> <li>• più attenzione alle esigenze dei bambini</li> <li>• più attenzione al servizio (pasti e personale)</li> <li>• piatti alternativi per coloro a cui non piace assolutamente una determinata pietanza</li> <li>• personale non adatto per strare con i bambini (contrariamente all'anno precedente)</li> <li>• organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza delle classi in mensa e il rumore</li> <li>• oliera sul tavolo</li> <li>• non insistere con gli alimenti non graditi ai bambini in modo da evitare sprechi</li> <li>• non darebbe in appalto il servizio</li> <li>• migliorare il servizio del thè, evitare i bicchieri e le brocche di plastica</li> <li>• migliorare il lavaggio dei bicchieri</li> <li>• maggiore disponibilità ad offrire piccole variazioni del pasto</li> <li>• maggior quantità di stoviglie</li> <li>• la pasta è fredda per un problema di trasporto</li> <li>• fare porzioni più piccole e passare più spesso</li> <li>• dare più tipi diversi di frutta nella stessa giornata</li> <li>• avere la possibilità di una scorta da offrire in sostituzione della pietanza in caso di necessità (nei casi in cui i cibi non sono assolutamente graditi o per malessere del bambino)</li> <li>• alle volte il cibo ha sgradevoli odori dovuti al fatto che il mezzo di trasporto percorre un lungo giro prima di arrivare</li> <li>• alle riunioni con la CIR sarebbe augurabile che le proposte degli utenti fossero accolte tempestivamente</li> <li>• migliorare la pulizia</li> <li>• usare linguaggio adeguato</li> <li>• attenzione al servizio (stoviglie e personale)</li> <li>• bicchieri di plastica</li> <li>• avere la scorta di frutta a scuola</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• sarebbe preferibile il reparto cucina presente nella scuola</li> <li>• mensa interna</li> </ul>  | <p><b>STRUTTURA</b></p>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ristrutturare l'ambiente mensa riguardo all'acustica</li> <li>• ingresso del camioncino ristorazione con percorso tra i bambini nel cortile</li> <li>• costruire la cucina all'interno della scuola</li> <li>• avere la mensa all'interno della scuola</li> </ul>   |

**Tabella: Segnalazioni e suggerimenti**