



“Appalti e partecipazione civica”
Monitoraggio servizio di ristorazione
Ospedale di Vignola (Modena)



Progetto “*Ristorazione amica*”

Monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso l’ospedale di Vignola (Modena)

Documento di sintesi



Premessa

Il progetto “Ristorazione amica” ha avuto inizi nel 2001 con il sostegno della Cir, Cooperativa Italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva. Le iniziative legate a questo progetto sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso scuole, case di riposo, ospedali.

La ragione di fondo del progetto è duplice:

- **produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;**
- **accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato.**

Cosa si indaga

L'attività di monitoraggio condotta da Cittadinanzattiva-procuratori dei cittadini, prendendo spunto dallo studio del capitolato speciale d'appalto, si è concentrata sui seguenti elementi:

- gusto e preferenze degli utenti;
- quantità e variazione del vitto;
- temperatura e cottura;
- servizio di prenotazione e orari;
- percezione dell'adeguatezza della dieta e del giusto rapporto fresco/cucinato;
- presentazione dei pasti;
- igiene e qualità delle stoviglie;
- igiene e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
- informazione in merito alle variazioni del menù, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti;
- comportamento del personale;
- suggerimenti vari.

Dati di carattere generale

L’iniziativa di monitoraggio è stata realizzata tra il 20 aprile e il 16 maggio 2003 presso l’Ospedale di Vignola, sito in via Plessi n° 20, ed ha coinvolto il 42% degli utenti (ospitati in diversi reparti), come riportato nella tabella che segue:

Numero di utenti totale	94
N° utenti adulti	94
N° utenti bambini	0
Numero di utenti intervistati	40 (pari al 42%)
Numero di operatori sanitari intervistati	4
Numero di operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione	2

I rilevamenti sono stati effettuati in tre passaggi, per ognuno dei quali viene riportato il numero di pasti consegnato dalla Cir:

Passaggio	Data	Totale pasti consegnati
1	29/04/2003	94
2	08/05/2003	95
3	16/05/2003	93

Punti di eccellenza

A livello di struttura & igienico sanitario

- Illuminazione, areazione e pulizia dell’ambiente dove si consuma il pasto;

A livello di servizio offerto

- Adeguatezza della dieta e del rapporto fresco/cucinato (per la tot. degli utenti);
- Adeguatezza e rispetto degli orari;
- Le quantità delle pietanze, mai scarse;
- Il servizio di prenotazione;
- Menù vario;
- Variazioni improvvise al menù;
- Temperatura delle pietanze servite a pranzo e cena;
- Comportamento del personale;

Aree di miglioramento

A livello di struttura & igienico sanitario

- Pulizia di piatti, posate e bicchieri;
- Gradimento dei piatti;

A livello di servizio offerto

- Qualità delle stoviglie;
- Bevande;
- Disponibilità del personale;
- Cottura dei primi piatti a pranzo;

A livello di comunicazione

- Informazioni sul menù (cosa si mangia oggi?)

Criticità

A livello di comunicazione

- Informazioni sulle proprietà nutrizionali degli alimenti;
- Informazioni sull'uso di alimenti surgelati.

Segnalazioni e suggerimenti

Utenti	SUGGERIMENTI	Operatori
Cosa cambierebbe del servizio?		Cosa cambierebbe del servizio?
<ul style="list-style-type: none">• “tutto bene” (2)	APPREZZAMENTO	<ul style="list-style-type: none">• “bene così”• “nessun aggiustamento”
	ORGANIZZAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• “prenotazione da informatizzare con minicomputers (in capitolato ma non funzionanti)”• “mal funzionamento computers per il servizio di prenotazione, da sostituire”• “locandine con menù settimanale da distribuire a ciascun utente”
<ul style="list-style-type: none">• “variare i contorni”• “piatti poco salati”• “variare i primi con tagliatelle o spaghetti”	QUALITÀ CIBI	<ul style="list-style-type: none">• “dieta liquida da completare con frullati”

Le proposte di Cittadinanzattiva

Alla luce di quanto riportato dal *Capitolato speciale d'appalto per la gestione del servizio di ristorazione degenti nell'Ospedale di Vignola* si individuano i seguenti spazi di partecipazione civica:

- **Art. 3 Confezionamento dei pasti.** *“L’Azienda si riserva il diritto di accedere in ogni momento, tramite i propri incaricati, nei locali di preparazione dei pasti, per i controlli che riterrà opportuni, alla eventuale presenza dell’incaricato della Ditta, che sarà comunque informata dell’avvenuta ispezione”.* A tal proposito, realizzare i suddetti controlli alla presenza anche di rappresentanti di organizzazioni di tutela riconosciute e accreditate presso l’Azienda ospedaliera di Modena, o comunque presenti e attive a livello locale, contrasterebbe la tentazione di non rendere pubblici gli esiti dei controlli. L’eventuale coinvolgimento, viceversa, verrebbe percepito come dimostrazione di sensibilità nei confronti dell’utenza e come atto di trasparenza dell’Azienda. Lo stesso dicasi in merito alla produzione dei pasti, allorché, come recita l’**articolo 8 Produzione pasti**, nel suo comma **8.1 Lavorazione**: *“nelle fasi di lavorazione successive alla cottura devono prevedersi costanti controlli da parte del personale della Direzione Sanitaria della temperatura al cuore dei cibi...”*.
- **Art.17 Aggiudicazione.** Allargare la commissione tecnica – incaricata di valutare le offerte per l’aggiudicazione della gestione in appalto del servizio - a rappresentanti delle organizzazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, sulla base delle pregresse esperienze maturate dalla stessa organizzazione.
- **Art.17 Aggiudicazione.** Inserire nel capitolato d’appalto, tra i criteri tecnico-organizzativi da valutare ai fini dell’aggiudicazione della gara, periodici monitoraggi, cui la Ditta aggiudicataria dovrà far fronte prevedendo un adeguato coinvolgimento dell’utenza e delle organizzazioni poste a loro tutela.

- **Art. 18 Controlli.** Coinvolgere le organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati, sempre ed unicamente previo accreditamento locale, nelle varie fasi dei controlli, così come recita il citato articolo: *“L’Azienda ha facoltà di predisporre controlli sistematici su ogni aspetto gestionale generale e particolare del servizio, sia attraverso le proprie competenze interne (Direzione Sanitaria, l’Unità Operativa Controllo Appalti, il Servizio Economato...) sia attraverso organi esterni privati e pubblici (Comitati Consultivi Misti) che di volta in volta potranno intervenire per verificare il rispetto delle norme e delle condizioni contrattuali. A detti controlli potrà partecipare il gestore tramite il proprio rappresentante. In particolare, la Direzione Sanitaria potrebbe prendere in esame la stipula di un vero e proprio **protocollo di intesa**, con le organizzazioni di tutela, in merito alla realizzazione di rilevazioni dell’indice di gradimento dei pasti presso i degenti. Al riguardo, così recita l’**art.18**, ultimo comma: *“Particolare rilievo sarà attribuito dall’Azienda al controllo del profilo qualitativo del servizio. In tale ambito la Direzione Sanitaria attiverà anche procedure di rilevazioni dell’indice di gradimento dei pasti presso i degenti. L’esito delle rilevazioni sarà periodicamente comunicato al gestore unicamente alle eventuali contestazioni e rilievi ai quali il gestore stesso dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti”*.*
- **Art 19 Contestazioni.** Coinvolgere le organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati nella raccolta, gestione, analisi dei reclami e delle segnalazioni. L’istituzione di un tavolo congiunto per la disamina di reclami e segnalazioni potrebbe agevolare nella definizione delle migliori del servizio. In ogni modo dei reclami e delle segnalazioni, così come delle debite risposte si dovrà garantire adeguata informazione agli utenti.
- **Art. 25 Durata del contratto e prezzi.** Predisporre una consultazione degli utenti in vista dell’eventuale rinnovo del contratto.
- **Art. 30 Clausola compromissoria.** Partecipazione di rappresentanti delle organizzazioni a tutela degli utenti ai lavori della commissione arbitrale.