



“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 finale

Roma, Settembre 2003



INDICE

Premessa	pag.1
➤ Cosa si indaga	pag.2
1. Dati di carattere generale	pag.3
2. Le indicazioni degli utenti	pag.5
➤ <i>Varietà e qualità del vitto</i>	pag.5
➤ <i>Quantità</i>	pag.20
➤ <i>Stoviglie</i>	pag.22
➤ <i>Struttura e igiene</i>	pag.24
➤ <i>Informazione</i>	pag.25
➤ <i>Orari</i>	pag.28
➤ <i>Comportamenti del personale</i>	pag.29
➤ <i>Suggerimenti</i>	pag.30
3. Spazi di partecipazione civica	pag.32
➤ <i>Il coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nella promozione e nel controllo della qualità del servizio</i>	pag.32
➤ <i>Le proposte di Cittadinanzattiva</i>	pag.34
4. Ringraziamenti	pag.36
Indice dei grafici	pag.37
Indice delle tabelle	pag.38

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.**

In una prima fase, con lo studio di bando, contratto e capitolato d'appalto, Cittadinanzattiva coinvolge sia gli utenti che l'amministrazione comunale e l'ente erogatore del servizio affinché la collettività possa prendere coscienza delle condizioni in cui il servizio debba essere erogato.

È, questa, una fase delicata e al tempo stesso strategica, perché solo dallo studio del bando, contratto e capitolato d'appalto si potrà procedere alla successiva fase del monitoraggio.

In una seconda fase si procede alla messa a punto degli strumenti di rilevazione e al monitoraggio, con il diretto coinvolgimento dei cittadini-utenti appositamente formati.

I risultati del monitoraggio vengono pubblicamente presentati da Cittadinanzattiva in un incontro – ed è la terza fase del progetto - in cui l'ente che ha in gestione il servizio di ristorazione, l'amministrazione comunale e la collettività possano confrontarsi su come sopperire alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio stesso.

Centrale, in ogni fase del progetto, è il ruolo attivo dei cittadini-utenti. Essi, infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

Nel 2002 si sono concluse due iniziative particolarmente significative. A Cinisello Balsamo sono state coinvolte 4 scuole elementari ("Zandonai", "Manzoni", "Parini", "Bauer"), due materne ("Giovanni XXIII" e "Giolitti") e una scuola media ("Garcia Villas"), per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto, invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi della regione, con oltre 250 ospiti.

L'esperienza di Cittadinanzattiva¹ in merito alle attività di Cittadinanzattiva in tema di analisi civica e monitoraggio dei servizi gestiti in appalto/concessione è stata recentemente raccolta nel manuale “La *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche”, realizzato nel 2003 dal Dipartimento della Funzione Pubblica-Progetto Cantieri.

¹ Per ulteriori informazioni, si consiglia di visitare il sito internet di Cittadinanzattiva, nella sezione intitolata “monitoraggio degli appalti”: <http://www.cittadinanzattiva.it/unafinestrasu/consumatori/strumenti.htm>.

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.

A tal fine sono stati predisposti ed utilizzati i seguenti strumenti:

- questionario utenti;
- questionario operatori;
- griglia di osservazione diretta;
- scheda dati generali sulla struttura.

In totale, 41 indicatori nel questionario utenti, 16 nel questionario operatori, 42 nella griglia di osservazione diretta (da verificare in tre passaggi) e 16, infine, nella scheda dati generali.

Per diverse ragioni, il monitoraggio non ha potuto prendere in esame ulteriori fattori che pure incidono sulla qualità del servizio di ristorazione. In particolare, l'indagine non ha riguardato, è bene chiarirlo subito, la verifiche delle caratteristiche bromatologiche (ovverosia il rispetto delle giuste quantità di calorie, vitamine, etc. nel menù giornaliero), nemmeno il rispetto delle grammature utilizzate (in confronto a quelle indicate nel capitolato), le diete speciali, la lavorazione dei cibi nelle cucine, i quattro menù che a rotazione vengono presentati ai degenti (mentre sono stati presi in esami i cosiddetti “piatti fissi”).

Il presente documento² si articola in una prima parte contenente dati di carattere generale, in una seconda contemplante le indicazioni degli utenti e le osservazioni degli operatori intervistati e in una terza ed ultima parte contenente le proposte di Cittadinanzattiva in termini di partecipazione civica, considerazioni conclusive e i dovuti ringraziamenti.

² Con la supervisione di Giustino Trincia, procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva, il presente report è stato curato, nell'agosto del 2003, da Mariano Votta, coordinatore di Cittadinanzattiva per i programmi sul tema “appalti e partecipazione civica” e dell'Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione di buone pratiche.

1. Dati di carattere generale

In questa sezione del documento sono riportate le informazioni contenute nella scheda dati generali sulla struttura (compilata dai monitori civici di Cittadinanzattiva previa intervista ai responsabili della struttura³) e nella griglia di osservazione diretta, compilata in tre passaggi.

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

Tabella 1: utenti

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

Tabella 2: data dei rilevamenti

Ambiente in cui viene consumato il pasto

Il pasto viene consumato dagli utenti direttamente nelle stanze di degenza, su tavoli scoperti e vassoi. Al riguardo **un utente si lamenta per i tavoli scomodi**.

Viene rilevata la presenza di servizi igienici nelle vicinanze dell’ambiente in cui si consuma il pasto, e i servizi igienici sono sempre risultati provvisti di carta igienica e asciugamano. Il sapone liquido era presente solo in uno dei tre passaggi ma, al riguardo, i monitori fanno notare che gli ospiti sono dotati di sapone personale.

I cestini porta rifiuti sono risultati presenti presso ogni ambiente dove si consumano i pasti nel primo e terzo passaggio. Nel secondo erano comunque facilmente raggiungibili.

Gli ambienti sono risultati sufficientemente areati, privi di spifferi o correnti d’aria anomale. In un passaggio, la temperatura interna agli ambienti è risultata troppo calda, negli altri passaggi è invece risultata gradevole.

Buone anche le condizioni delle strutture interne, come infissi e pavimenti, così come la pulizia generale dei locali e quella dei vetri.

³ Su incarico della direttrice, è stato intervistato un impiegato della segreteria.

L'illuminazione è sempre risultata sufficiente e uniforme, anche se in un passaggio si sono notati utenti consumare il pasto in zone eccessivamente esposte alla luce diretta del sole. Ad ogni buon conto, i complementi d'arredo (tende, ecc.) sono risultati sempre in buone condizioni e presenti in ogni ambiente.

Sono presenti e funzionano impianti Tv o radio e 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, così come 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. Come da capitolato, i piatti sono di porcellana, le posate di metallo e i bicchieri di plastica rigida. Il tutto è sempre apparso pulito e dall'aspetto nuovo. Il set di posate, il bicchiere ed il tovagliolo sono presentati agli utenti in busta di protezione monouso.

Vitto, bevande, pane

A colazione, pranzo e cena le porzioni osservate sono sempre sembrate della giusta quantità per tutte le portate.

Le bevande non vengono fornite dalla Cir; per accompagnare contorno e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo.

Personale

Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copricapo, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato fornito di mascherine come richiesto da capitolato.

Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti.

Assistenza all'utente

Al momento dell'osservazione compiuta dai monitori di Cittadinanzattiva, in nessun passaggio è stata registrata la presenza di operatori, parenti o volontari in azione di assistenza agli ospiti.

Orari

Si è registrato l'orario effettivo di distribuzione dei pasti e si è riscontrata una grande puntualità.

Passaggio 1	Distr.ne	Ritiro	Passaggio 2	Distr.ne	Ritiro
<i>Colazione</i>	7.45	8.45	<i>Colazione</i>	7.45	8.45
<i>Pranzo</i>	12.00	13.00	<i>Pranzo</i>	12.00	13.00
<i>Cena</i>	18.00	19.00	<i>Cena</i>	18.00	19.00
Passaggio 3	Distr.ne	Ritiro			
<i>Colazione</i>	7.45	8.45			
<i>Pranzo</i>	12.00	13.00			
<i>Cena</i>	18.00	19.00			

Tabella 3: orari registrati per la distribuzione del pasto

2. Le indicazioni degli utenti

Il questionario somministrato agli utenti ha l'obiettivo di registrare le percezioni degli utenti stessi in merito al servizio monitorato. Per una quanto più puntuale disamina del servizio, questa seconda parte del documento è stata ulteriormente suddivisa nelle seguenti sezioni:

- varietà e qualità del vitto;
- quantità;
- stoviglie;
- struttura e igiene;
- informazione;
- orari;
- comportamento del personale;
- suggerimenti.

Come si leggerà, nelle valutazioni si è anche tenuto conto delle osservazioni fatte dai quattro dipendenti che si alternano al servizio mensa, intervistati in data 29 aprile 2003. Le loro risposte sono state raccolte negli appositi questionari operatori e riportate, in questo documento, tra virgolette, così come pure tra virgolette sono riportati i commenti degli utenti intervistati. Per operatori e utenti, ovviamente, viene rispettato l'anonimato.

Occorre specificare che gli operatori non sono dipendenti Cir bensì dell'ospedale. Con la collaborazione delle infermiere presenti in ciascun reparto, si è provveduto a selezionare i degenti cui somministrare il questionario utenti. Nei giorni precedenti il monitoraggio, gli stessi degenti erano stati posti al corrente dalla direzione dell'ospedale dell'iniziativa e, nel primo passaggio, le infermiere hanno accompagnato i monitori di Cittadinanzattiva tra le strutture dell'ospedale.

2.1. Varietà e qualità del vitto

In questa sezione, la più ampia dell'intera seconda parte del documento, sono state registrate le impressioni degli utenti relativamente alla varietà e alla composizione delle portate proposte, alla gradevolezza del gusto delle portate, al modo in cui viene presentato il pasto, 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 estremamente positivi sia per la colazione che per le singole portate che compongono il pranzo e la cena.

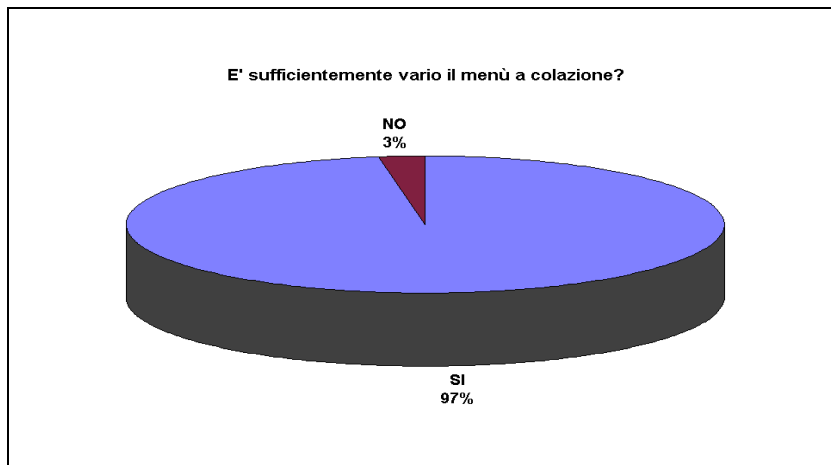


Grafico 1: è sufficientemente vario il menù della colazione?

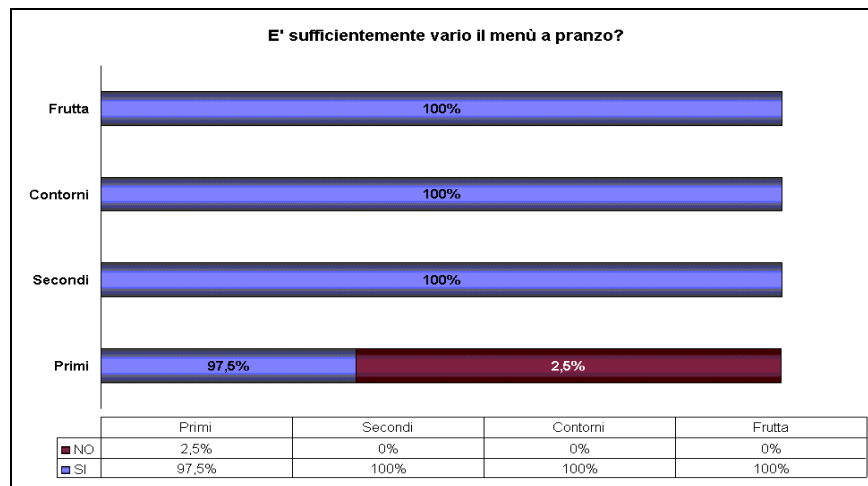


Grafico 2: è sufficientemente vario il menù a pranzo?

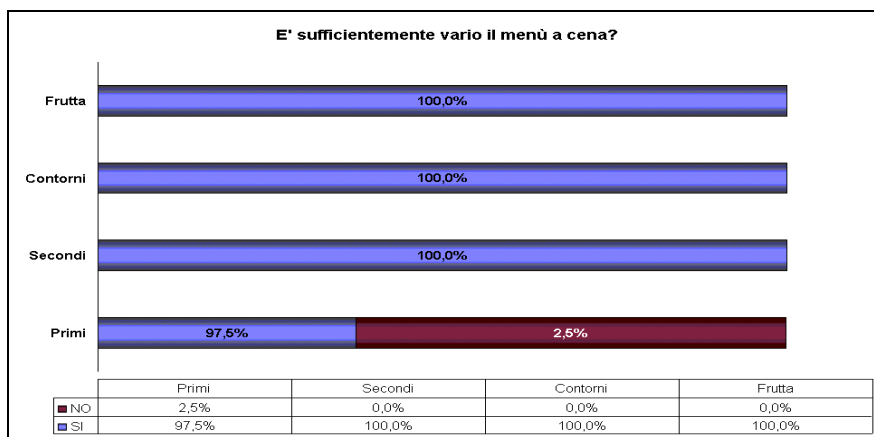


Grafico 3: è sufficientemente vario il menù a cena?

2.1.2. Quale alimento presente nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente, meno di frequente o vorrebbe che fosse inserito nel menù?

Per quanto le domande fossero a risposta aperta, gli utenti sono sembrati non manifestare particolari pretese⁴. In ogni caso, per quanto riguarda le osservazioni sui piatti che si vorrebbe proposti più di frequente, le risposte degli intervistati hanno riguardato per il 50% i primi piatti, per il 33% i secondi e per l'8% sia contorni che frutta. La pasta asciutta è, in assoluto, la pietanza che vorrebbero mangiare più di frequente.

Curiosamente, anche tra gli alimenti meno graditi primeggiano i primi piatti, seguiti da secondo e frutta. Ciò sembra indicare la volontà degli utenti verso una diversa scelta dei primi piatti, con minestra e pesce a capeggiare l'elenco delle pietanze meno gradite. Tra l'altro, un utente segnala la cipolla quale alimento che meno gradisce.

In tema di nuove proposte primeggiano i primi, in particolare i tortellini. Al riguardo, si potrebbe pensare di organizzare un incontro – alla presenza del dietologo - in cui discutere sull'opportunità di introdurre una o più proposte elencate nella tabella 6.

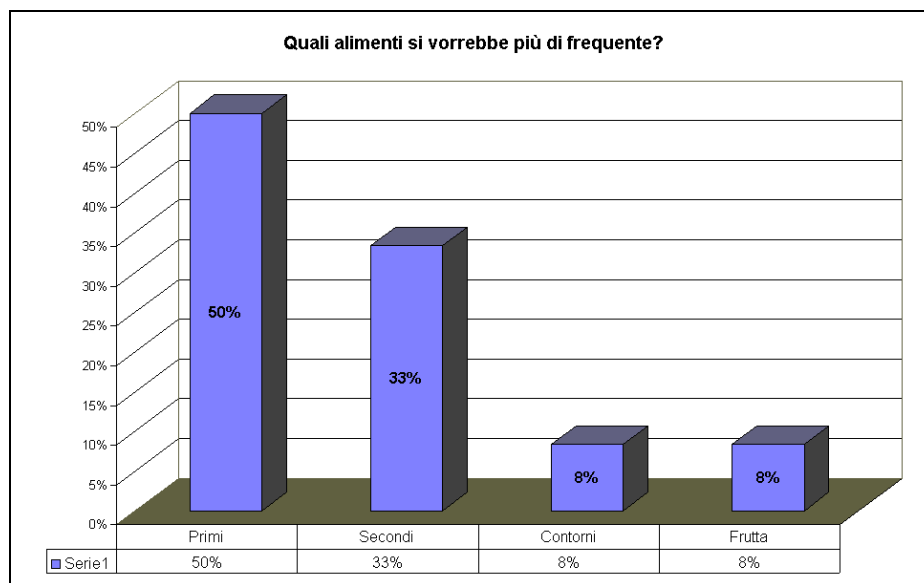


Grafico 4: quali alimenti si vorrebbe più di frequente?

⁴ L'esiguità delle segnalazioni, in positivo e in negativo, riflette verosimilmente la condizione psico-fisica dei degenti. Come indicatoci dagli operatori, alcuni degli utenti intervistati sono condizionati nel mangiare: “utente sottoposto a dieta rigida”, “non consuma secondi”, “mangia solo primi” sono state le osservazioni degli operatori.

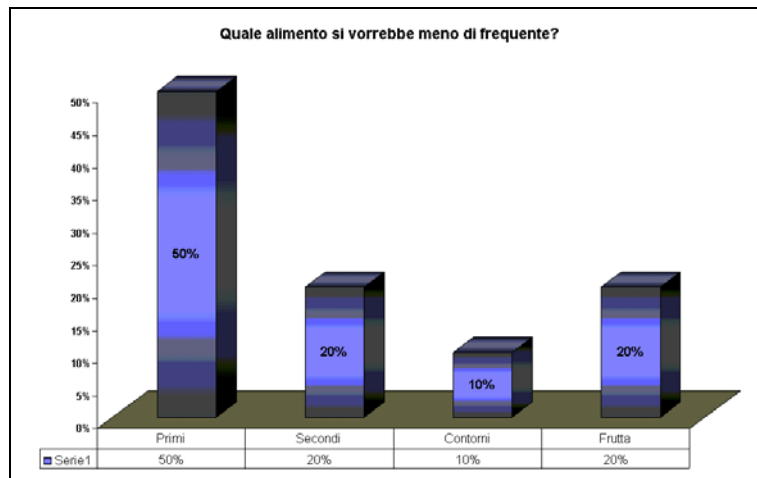


Grafico 5: quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?

Quale alimento presente nel menù preferirebbe più di frequente?			
Primi	Secondi	Contorni	frutta
Pasta asciutta (2)	cotoletta	Insalata fresca	Frutta fresca
Minestra con i fagioli	Carne		
spaghetti	Arrosto di vitello		
tagliatelle	pesce		
Pasta in bianco			

Tabella 4: quale alimento preferirebbe più di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Quale alimento presente nel menù preferirebbe meno di frequente?			
Primi	Secondi	Contorni	frutta
Minestra in brodo (2)	Pesce (2)	spinaci	Frutta sciroppata
minestrone			Frutta cotta
Semolino			
maccheroni			

Tabella 5: quale alimento meno di frequente? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Quale nuovo piatto nel menù?			
Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Tortellini (3)		pomodori	banane
lasagne			Frutta in conserva

Tabella 6: quale nuovo piatto nel menù? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

In merito alle portate che vengono proposte, gli operatori intervistati giudicano buona, in generale, la varietà delle portate stesse, anche se fanno notare come la “dieta liquida sia troppo monotona” e come “manchino frullati”, evidentemente funzionali per quei pazienti affetti da “difficile deglutizione”. Al riguardo, è opportuno che l’argomento sia ripreso alla presenza del dietologo.



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



Sempre stando alle osservazioni degli operatori, le pietanze che gli utenti gradirebbero maggiormente sarebbero purè (3 occorrenze nelle loro segnalazioni), polenta, passati di verdure, creme, formaggio di tutti i tipi. Quelle che invece gradirebbero meno sarebbero frutta fresca (perché “acerba”, 2 occorrenze), pasta al pomodoro (“indurita quando viene presentata fredda”), carne ai ferri (valutata “dura”). Da notare che un operatore dichiara che “nessuno alimento in particolare” è da considerare meno gradito di altri per gli utenti.

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

A questa domanda il 97% degli intervistati ha dichiarato che il servizio funziona, mentre il 3% non ha un'idea chiara di come funzioni il servizio. Al riguardo, potrebbe risultare utile una specifica iniziativa di informazione.

Di parere contrario gli operatori, che segnalano il “mal funzionamento dei computers funzionali per il servizio di prenotazione, che andrebbero quindi sostituiti”. Evidentemente, se tale difficoltà non viene percepita dagli utenti il merito lo si deve agli operatori coinvolti che, pur tuttavia, dovrebbero poter disporre della strumentazione adeguata, anche perché, come ricorda un operatore “è previsto da capitolato”.



Grafico 6: funziona il servizio di prenotazione?

2.1.4. Se non ha problemi di dieta, 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?

La totalità degli intervistati ha convenuto che il rapporto fresco/cucinato sia giusto e che la dieta adottata è adeguata alle sue condizioni di salute.

2.1.6. Con che bevanda accompagna di solito il pasto?

La domanda era a risposta aperta. Tra le risposte fornite dai degenti, prevale nettamente l'acqua (“naturale”, per la precisione), con poche eccezioni riguardanti thè e vino.

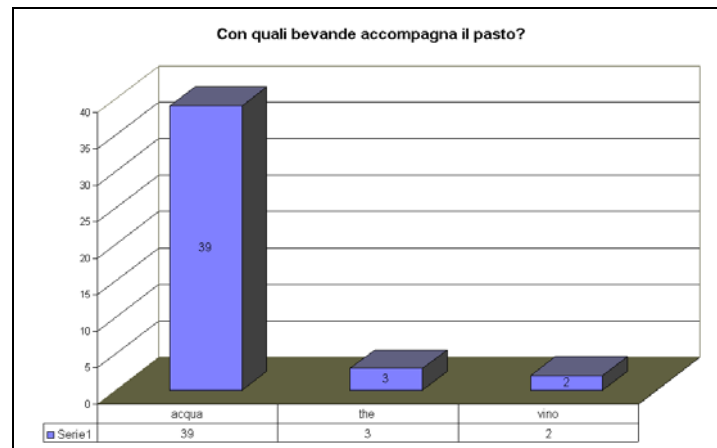


Grafico 7: con che bevanda accompagna di solito il pasto?
 (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Alla richiesta di indicare la bevanda con la quale vorrebbero accompagnare i pasti, l’indicazione è andata, anche in questo caso in modo netto, al vino, che ha registrato ben 12 occorrenze, distanziando aranciata (2 occorrenze) e coca cola (1 occorrenza). Di fatto, **l’80% delle segnalazioni riguardanti la bevanda preferita è ad appannaggio del vino**, con indicazioni, da parte degli utenti, sulla qualità e la quantità: “vino bianco frizzante”, “¼ di vino”, “un bicchiere di vino”.



Grafico 8: gradirebbe altre bevande?

2.1.7. Con cosa preferirebbe accompagnare secondo e contorno?

Anche per questa domanda era possibile indicare una pluralità di opzioni.

Posto che da capitolato i degenti devono poter scegliere tra pane, grissini e fette biscottate, agli utenti è stato chiesto di segnalare il grado di preferenza tra le tre opzioni a loro disposizione, anche per fornire utili suggerimenti alla azienda di ristorazione sulla tipologia e le relative quantità di alimenti da offrire ai degenti. A tal riguardo, si può notare come pane e grissini siano nettamente preferiti rispetto alle bifette.

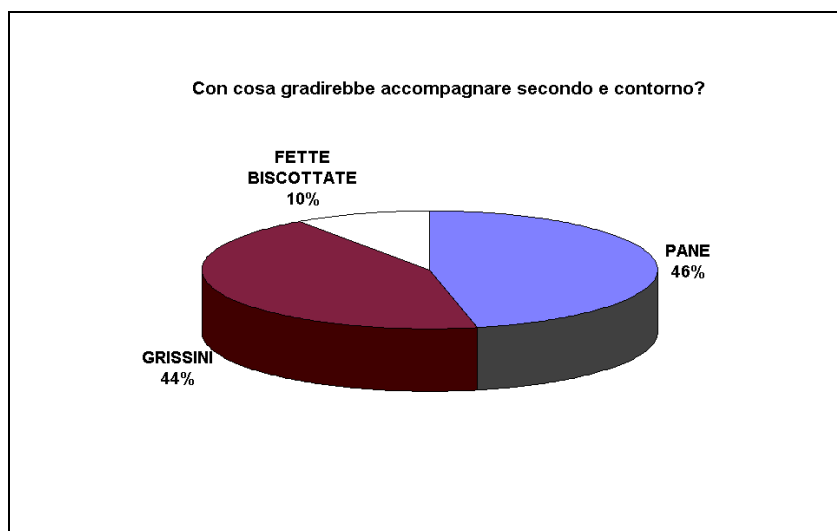


Grafico 9: con che bevanda accompagna di solito il pasto?

2.1.8. Potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze?

L'analisi per singola portata permette di porre in evidenza il gradimento degli utenti per ogni singolo alimento. Gli utenti, in particolare, non hanno mostrato particolari remore nell'indicare le loro preferenze, anche se permane una quota di "non so" piuttosto elevata. A nostro giudizio è da ascrivere al fatto che gli utenti non mangiano tutto ciò che viene loro proposto, oltre alla già citata condizione psico-fisica degli stessi.

Colazione

Tra le bevande, è il caffelatte a riscuotere i più ampi consensi, valutato buono dal 55% degli utenti. Il thè, pur riscuotendo un consenso più diffuso del latte (valutato almeno discreto dal 40% contro il 43% del thè) presenta anche un 3% di segnalazioni negative.

Il giudizio è confermato anche dalle osservazioni riportate dagli operatori, dato che due di loro hanno giudicato il thè "scadente" (per gli altri due operatori, il thè è, invece, "discreto" o "buono").

Oltre agli alimenti presenti nel grafico, hanno meritato una citazione da parte degli utenti la marmellata e il caffè d'orzo, entrambi valutati buoni.

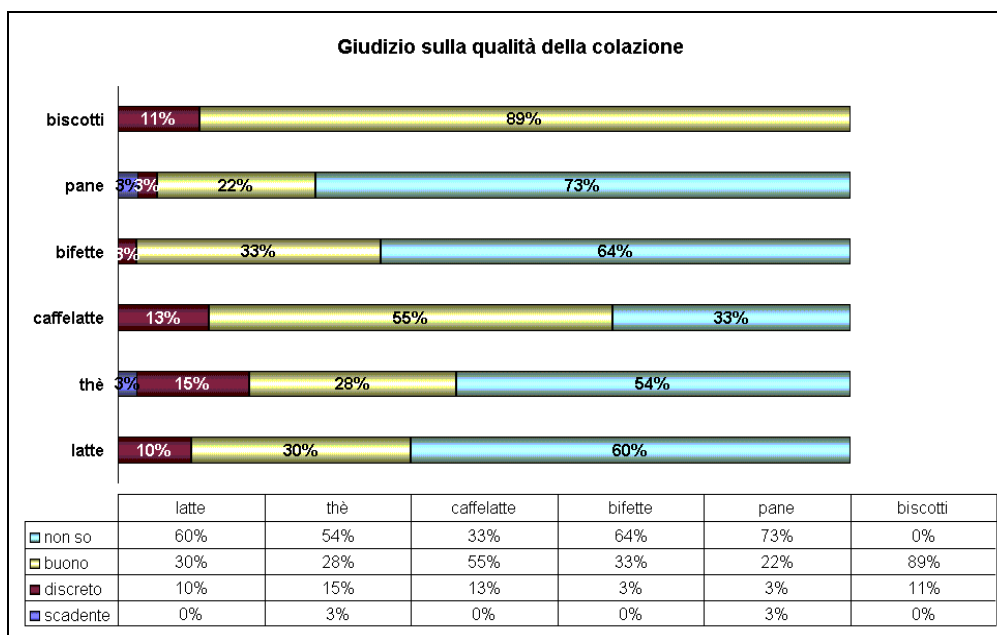


Grafico 10: giudizio sulla qualità della colazione

Per gli operatori intervistati, latte, caffè e bifette sono unanimemente buoni.

Il pane è “discreto” per un operatore e “buono” per un altro, mentre i biscotti sono valutati “buoni” per due operatori e “discreti” per altri due operatori. Gli operatori fanno notare come i “biscotti quadrati sono poco graditi in quanto non si inzuppano”, i meno graditi sono i “petit”, i più graditi sono i “frollini”. Ancora, un operatore valuta “buono” lo yogurt.

Pranzo e cena

Un giudizio complessivo vede prevalere la frutta come alimento capace di riscuotere l’apprezzamento più elevato (è valutata “buona” dall’83% degli intervistati sia a pranzo che a cena), mentre i primi serviti di sera riscuotono un successo, ma anche un insuccesso, più diffuso rispetto ai primi presentati a pranzo. Sostanzialmente costante le valutazioni per secondi e contorni serviti a pranzo e cena.

Gli operatori, nelle loro considerazioni riguardanti i pasti, non evidenziano differenze tra le pietanze servite a pranzo e quelle servite a cena.

Difatti, i secondi serviti a pranzo e cena sono unanimemente buoni, mentre i contorni - sia a pranzo che a cena - sono “buoni” per tre operatori e “discreti” per il quarto operatore, che li giudica “poco conditi”.

I primi, sia a pranzo che a cena, sono “buoni” per due operatori e “discreti” per gli altri due operatori intervistati, mentre la frutta, sia che venga servita a pranzo che a cena, è “buona” per due operatori e “scadente” per altri due operatori. A pranzo, in particolare, la frutta fresca è valutata “acerba” da due operatori.

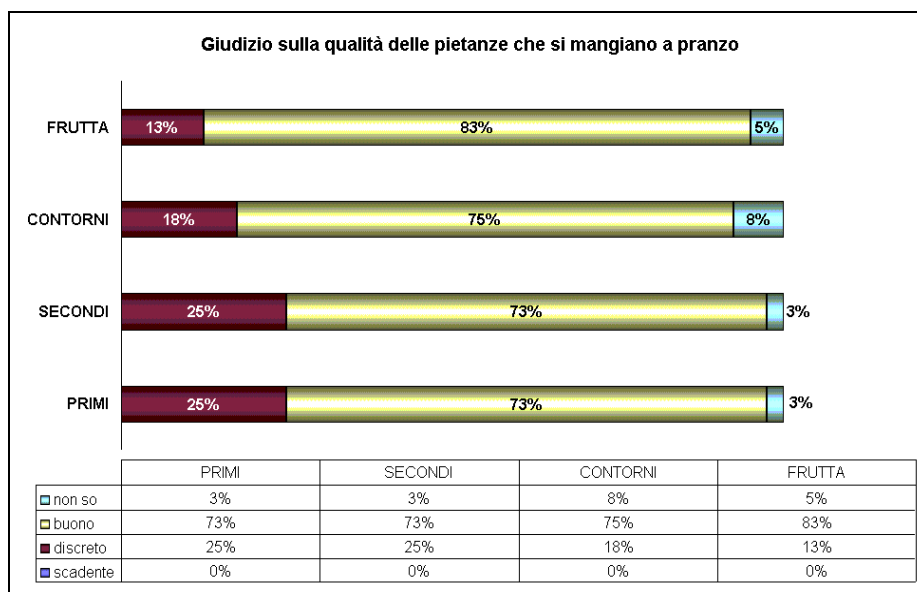


Grafico 11: qualità portate pranzo

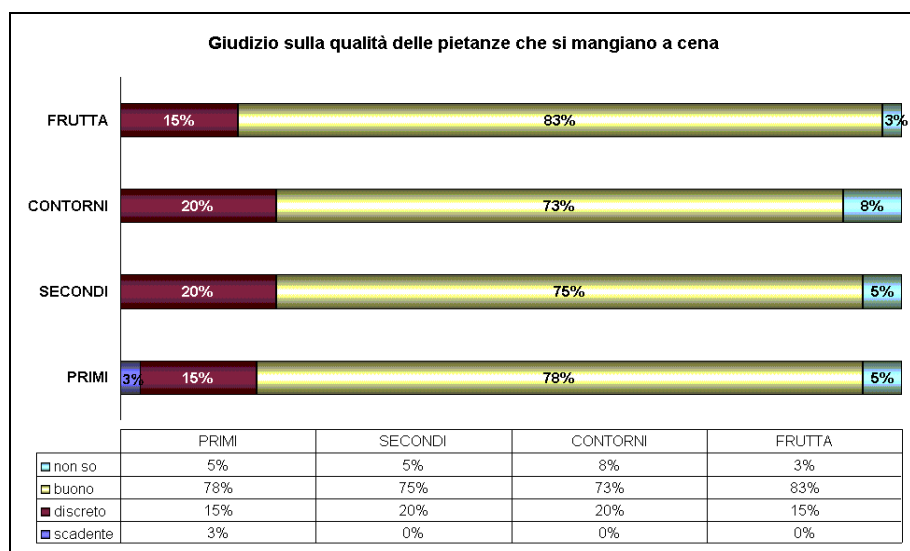


Grafico 12: qualità portate cena

Informazioni maggiormente utili si ottengono andando ad interrogare gli utenti nel particolare, per ciascuna delle pietanze comprese nei “piatti fissi”.

È questo, infatti, l’ambito di indagine in cui l’utente si sente maggiormente libero di esprimere la sua opinione. Tra i primi serviti a pranzo è la minestrina in brodo quella che ottiene il più vasto apprezzamento (risulta gradita da quasi l’80% degli intervistati), seguita dalla pasta al pomodoro (61% tra apprezzamenti “buoni” e “discreti”). Da notare, comunque, come solo la stracciatella non abbia raccolto giudizi negativi.

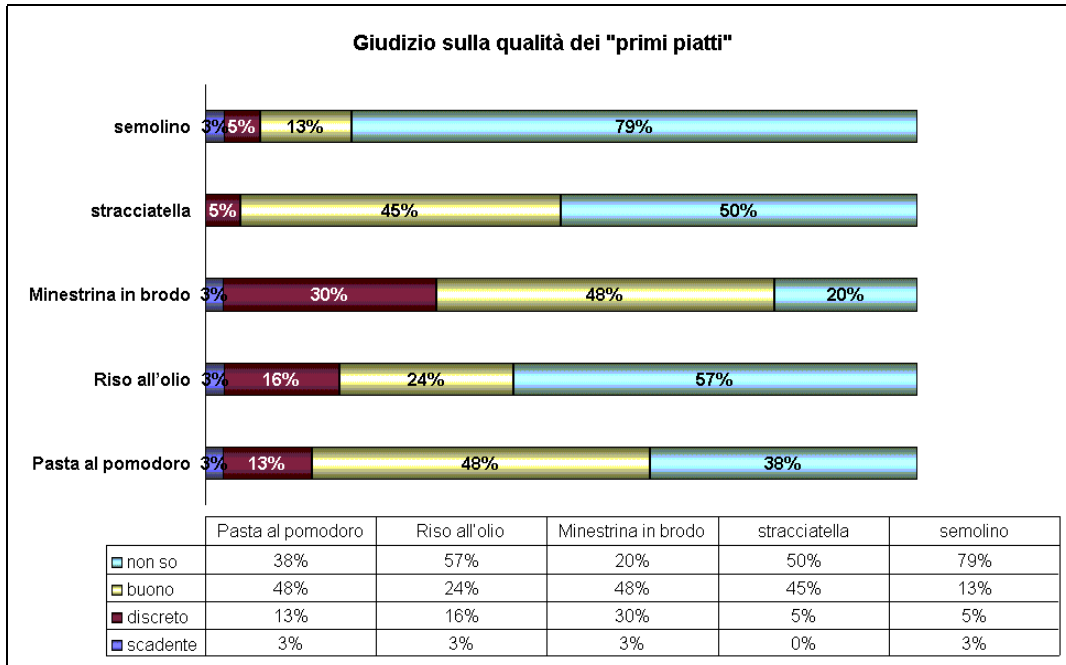


Grafico 13: qualità “primi piatti”

Tra i secondi piatti, si nota che solo i formaggi non raccolgono alcun giudizio negativo, con una netta preferenza, comunque, del formaggio fresco rispetto a quello stagionato. Tra i secondi analizzati, l'alimento più gradito è proprio il formaggio fresco, seguito da svizzera, pollo e prosciutto cotto. **Una criticità emerge per il prosciutto crudo, valutato troppo salato dal 15% degli utenti intervistati.**

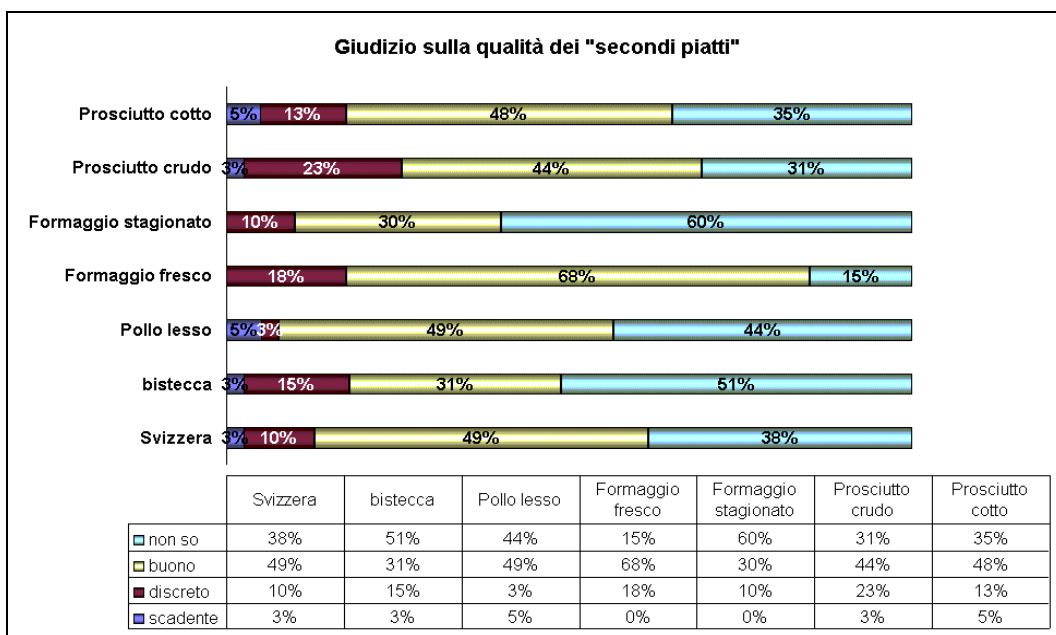


Grafico 14: qualità “secondi piatti”

Il giudizio degli utenti sui contorni premia in modo netto il purè di patate, valutato buono dall’85% degli intervistati.

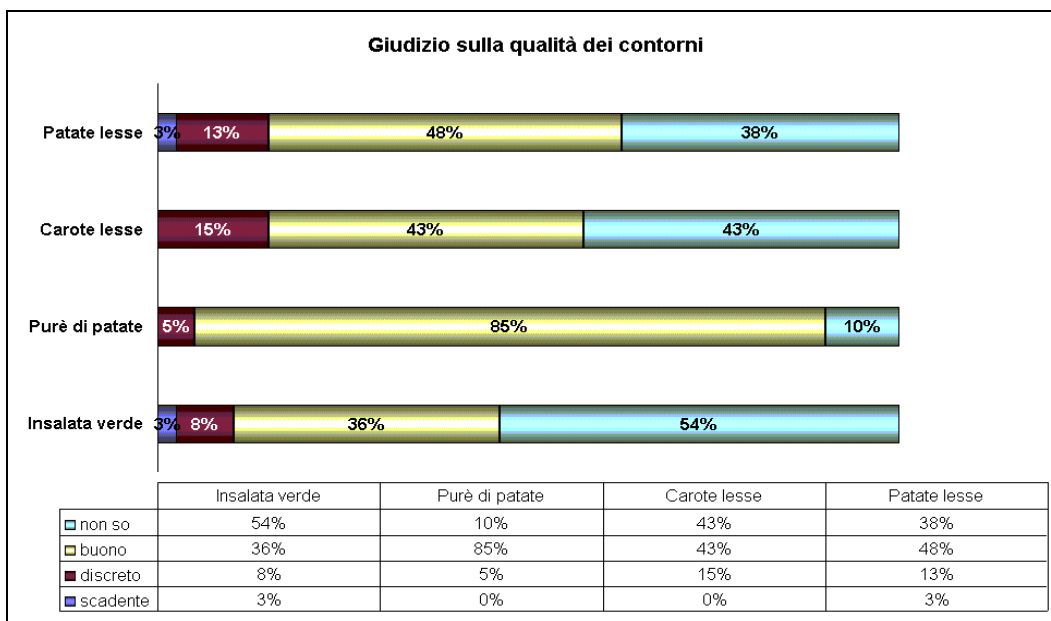


Gráfico 15: qualità dei contorni

Per la frutta, il gradimento va sicuramente alla frutta sciroppata, buona per il 69% degli utenti.

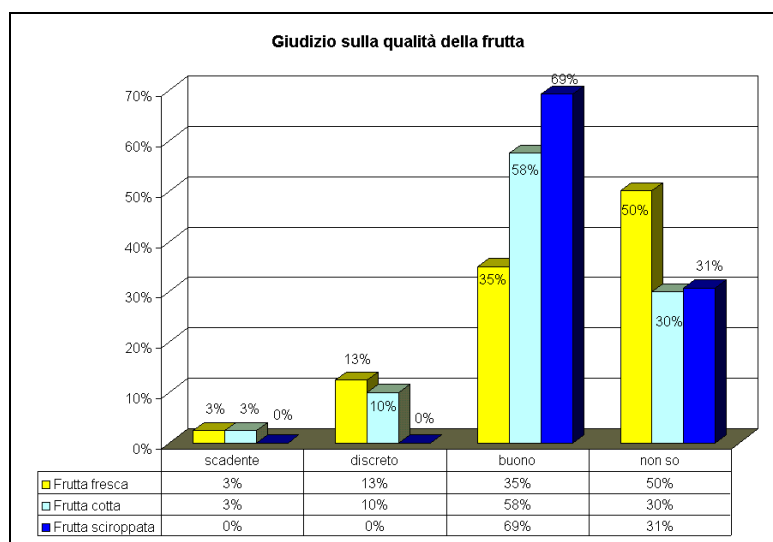


Gráfico 16: qualità della frutta

Dalle poche risposte riguardanti altri alimenti quali yogurt, formaggini e frullati di frutta, non sembra che gli stessi siano in genere molto consumati. I formaggini sono gli alimenti più apprezzati, ma anche gli unici che raccolgono giudizi negativi.

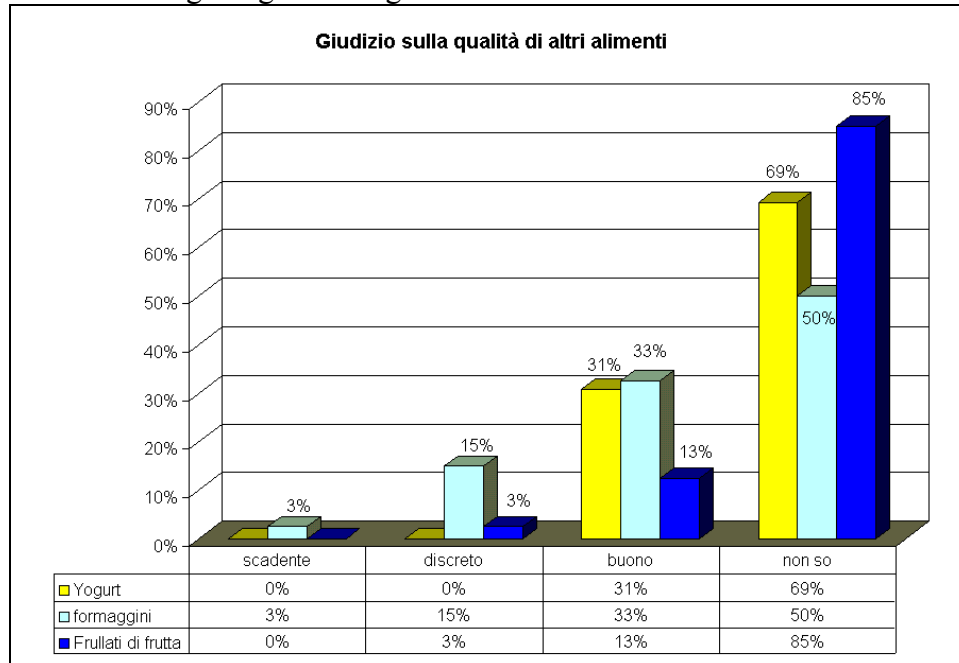


Grafico 17: qualità di altri alimenti

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

Il vitto viene presentato in vassoi preconfezionati con piatti dosati. Per la presentazione, il dato è di eccellenza, dato che la totalità degli intervistati dimostra di gradire sempre la presentazione del cibo, che viene servito per mezzo di vassoi preconfezionati con piatti dosati. Al riguardo cinque utenti parlano di buona presentazione e uno addirittura di presentazione ottima. La conferma viene anche dai 4 operatori, avendo tutti dichiarato che la presentazione è buona. Sembra pertanto centrato l'obiettivo di salvaguardare l'aspetto edonistico dei piatti, così come espressamente richiesto dal capitolato.

In tema di vassoio personalizzato, sebbene da capitolato lo stesso debba riportare nome e cognome dell'utente, il più delle volte viene indicato nome e n° di letto⁵. In alcuni casi, addirittura, solo il numero del letto, e la scarsa delicatezza non passa inosservata ai degenti.

⁵ In effetti, nelle risposte conteggiate positivamente nel grafico 18, sono contemplate sia la combinazione “nome + cognome” sia la combinazione “cognome + n° letto”.

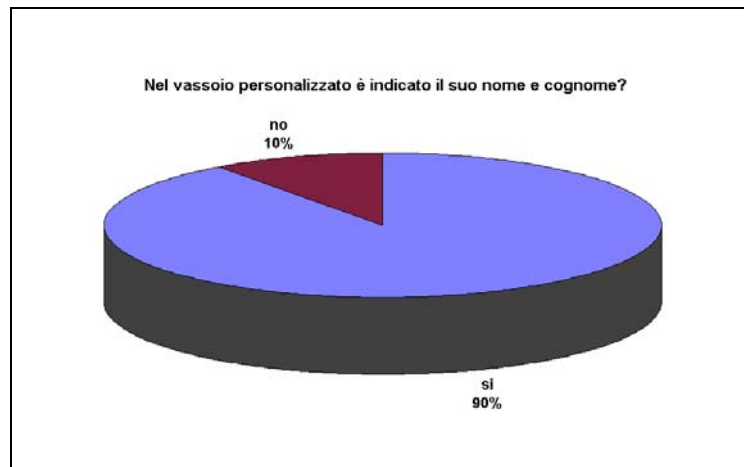


Grafico 18: vassoio personalizzato

2.1.10. La temperatura delle portate secondo lei è:

La valutazione è mediamente positiva, con delle spie per quanto riguarda i primi, considerati freddi dal 3% degli utenti sia a pranzo che a cena, e il thè e il latte per quanto riguarda la colazione, anch'essi valutati freddi da alcuni utenti.

Un utente valuta “giusta” anche la temperatura della camomilla, un'ulteriore segnalazione riguarda la minestra, valutata “troppo calda”.

Gli operatori, da parte loro, considerano “giusta” e “sempre molto calda” la temperatura delle portate.

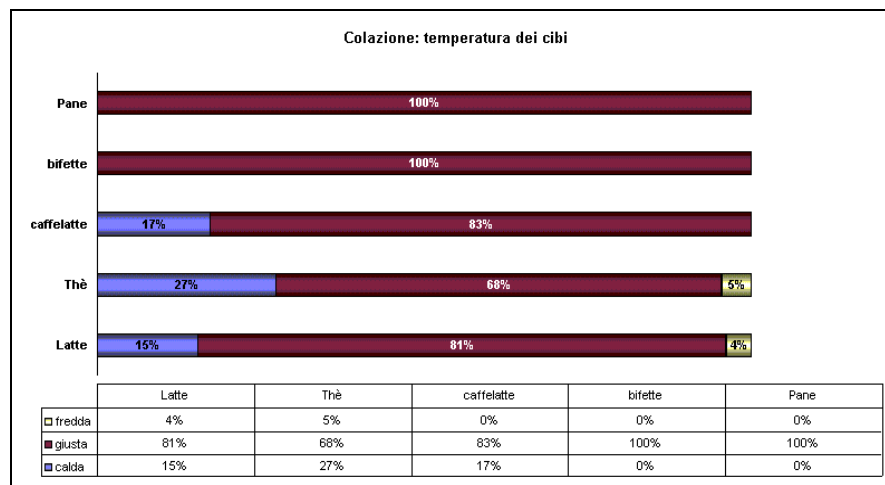


Grafico 19: temperatura dei cibi a colazione

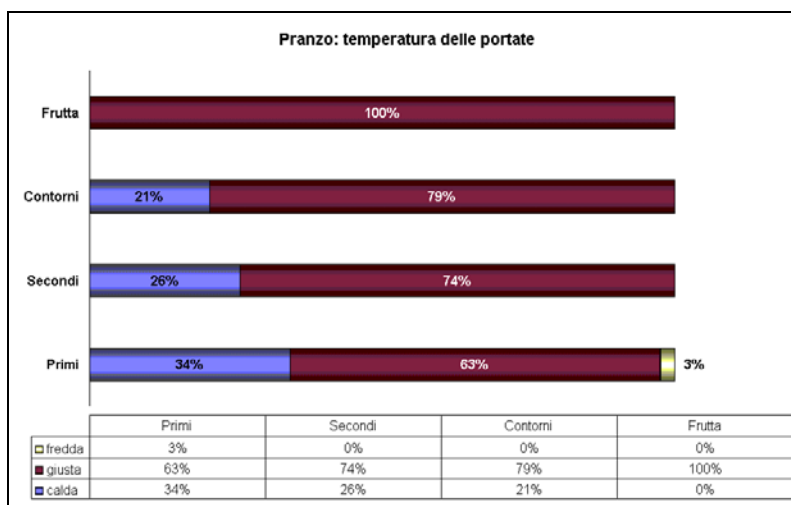


Grafico 20: temperatura delle portate del pranzo

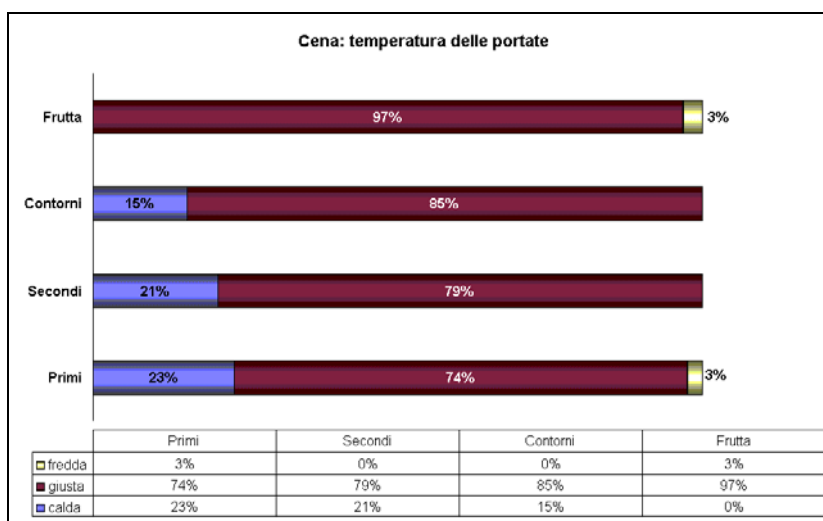


Grafico 21: temperatura delle portate della cena

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

I grafici 22 e 23 mettono in evidenza una certa criticità nella cottura dei primi piatti, sia a pranzo che a cena. Specie **a pranzo**, tra chi ritiene la cottura della pasta insufficiente e chi, invece, la giudica eccessiva, risulta **insoddisfatto il 16% degli utenti**. L'insufficienza della cottura, riscontrata a cena sia per i primi che per i secondi, tende ad evidenziarsi come una costante. Il dato è confermato dalle segnalazioni di due operatori su quattro, che hanno affermato che la pasta è poco cotta.

In media, secondo gli operatori, la cottura “va bene”, anche se segnalano che la pasta in bianco è poco cotta (2 occorrenze).

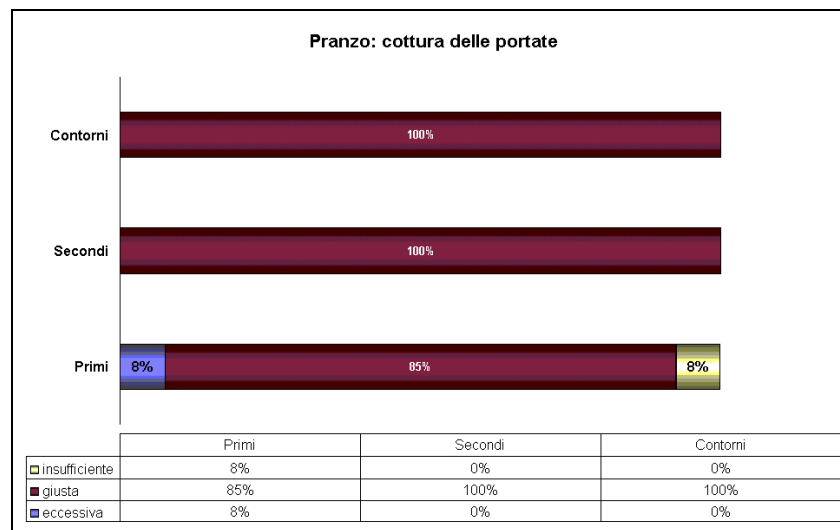


Grafico 22: cottura delle portate a pranzo

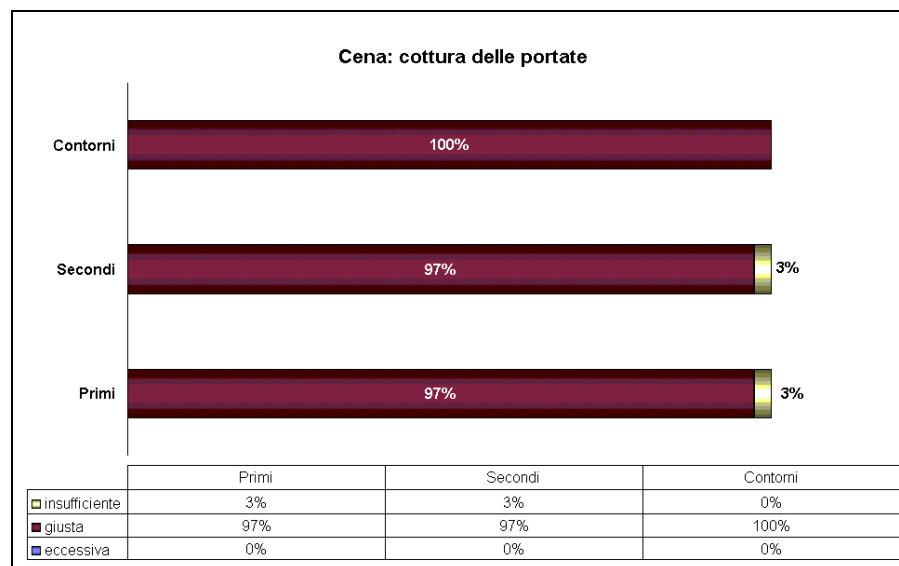


Grafico 23: cottura delle portate a cena

Pur considerando che per i primi piatti il giusto punto di cottura è sempre difficile da ottenere (e da riconoscere, viste le differenze di gusto tra i vari utenti), sembra evidente che tra gli utenti ci sia una maggiore attenzione verso i primi piatti, visti anche le segnalazioni sulle pietanze da presentare più o meno di frequente. La cottura, insomma, è un punto delicato che potrebbe portare a delle lamentele. Al riguardo, potrebbe essere utile monitorare costantemente l'età media dei degenti. Non poche persone in età adulta, infatti, preferiscono una pasta molto cotta (per non dire scotta) avvertita più facile da deglutire.

2.2. Quantità

2.2.1. Le porzioni sono:

Positivo anche il giudizio complessivo sulle quantità, con significative percentuali di utenti che le giudicano abbondanti.

In particolare, per un degente intervistato la quantità di caffè d’orzo è “giusta”, mentre i biscotti sono “abbondanti” per tre utenti e “giusti” per altri tre.

Il giudizio positivo complessivo è confermato dagli operatori: per tutti la quantità per i due pasti principali è “buona”, per due di loro addirittura “abbondante”.

Solo per la colazione ci sono segnalazioni negative, sia da parte degli utenti (un degente auspica che la colazione sia “più abbondante”, un altro segnala che “non c’è pane a colazione”) che degli operatori (uno di essi segnala che “la colazione è scarsa ed andrebbe reintegrata”).

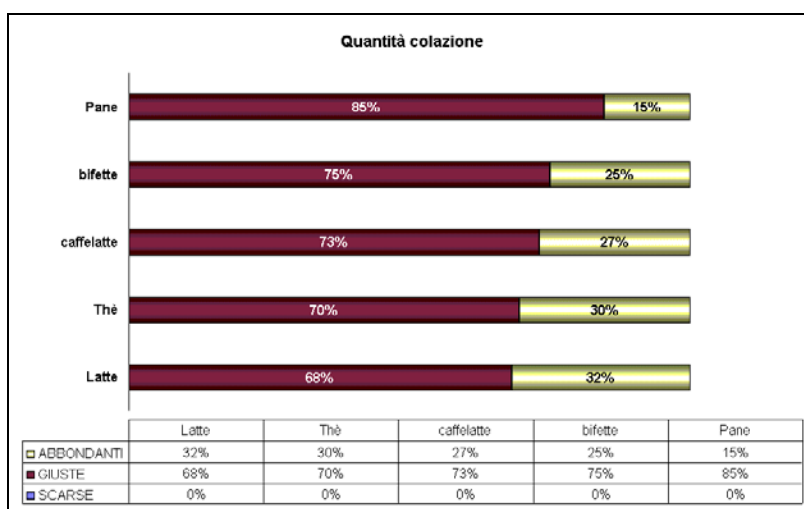


Grafico 24: quantità delle porzioni della colazione

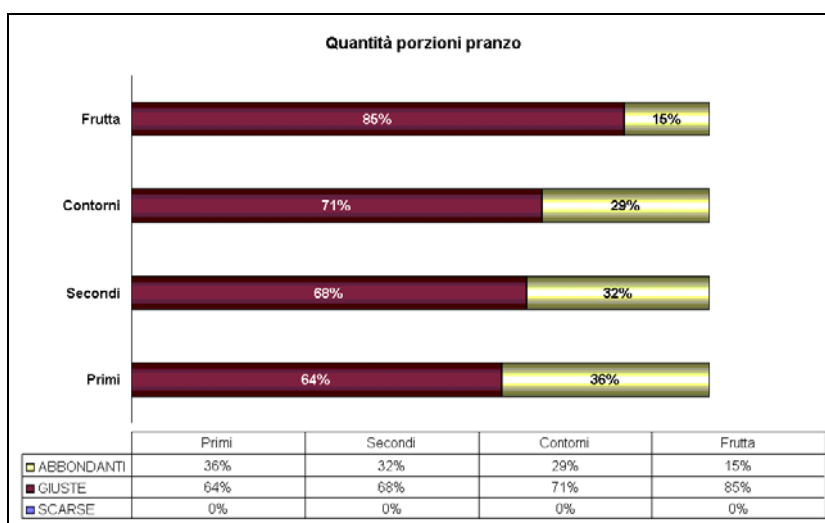


Grafico 25: quantità delle porzioni del pranzo

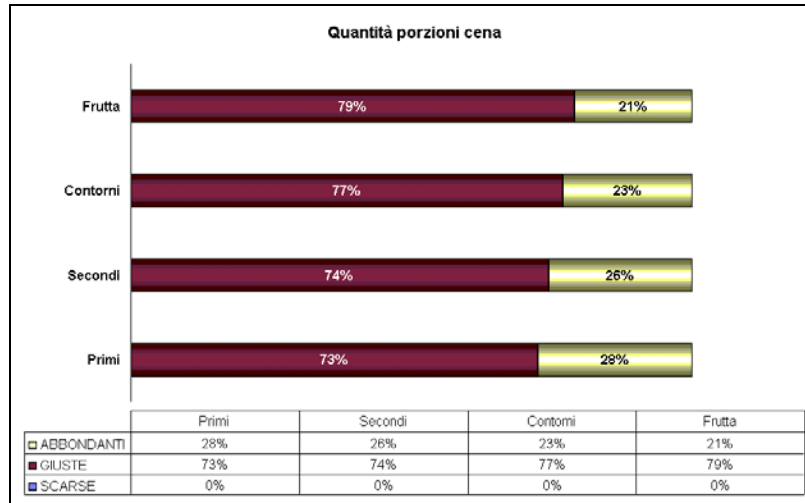


Grafico 26: quantità delle porzioni della cena

2.3. Stoviglie

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

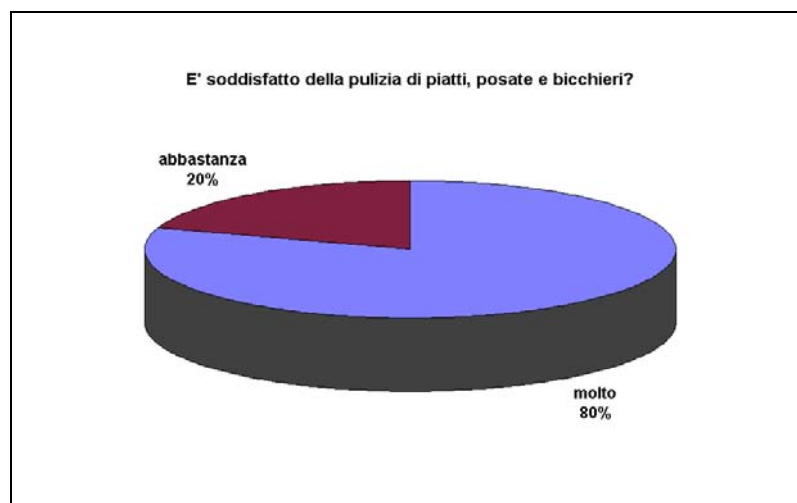


Grafico 27: gradimento pulizia piatti, posate e bicchieri

Valutazione molto positiva in merito alla pulizia di piatti, posate e bicchieri, un po' meno per la loro qualità, come si evince dal grafico sottostante.

La valutazione è estremamente positiva da parte degli operatori, che così commentano in merito a igiene e qualità delle stoviglie: “ottimo”, “buono” (2 occorrenze), “tutto perfetto”.

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

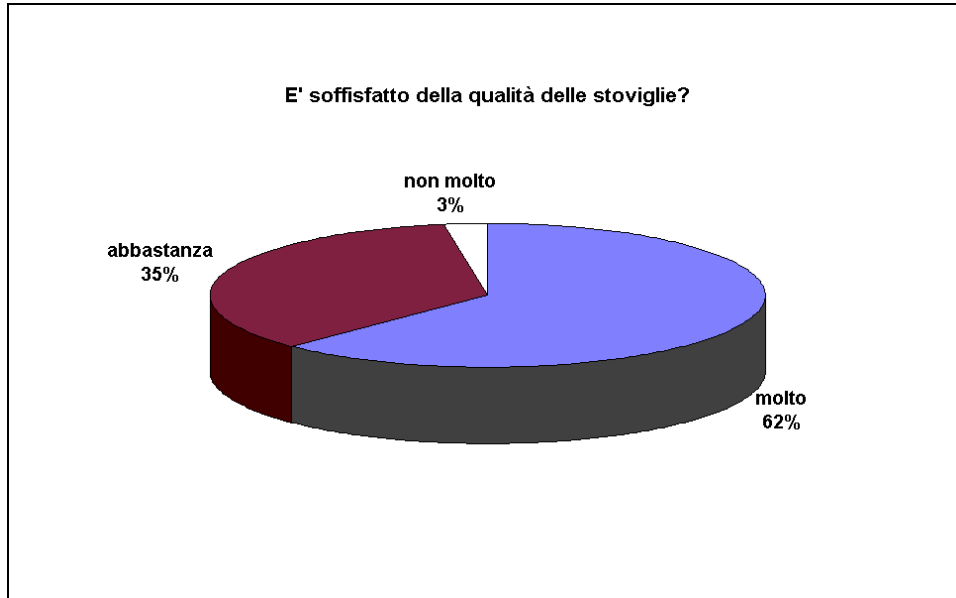


Grafico 28: gradimento qualità delle stoviglie

2.4. Struttura e igiene

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

2.4.2. Ritiene che sia spazioso l’ambiente in cui consuma il pasto?

2.4.3. Ritiene che l’ambiente in cui consuma il pasto sia pulito?

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

2.4.5. Ritiene che l’ambiente in cui consuma il pasto sia sufficientemente illuminato?

2.4.6. Ritiene che sia sufficientemente areata l’ambiente in cui consuma il pasto?

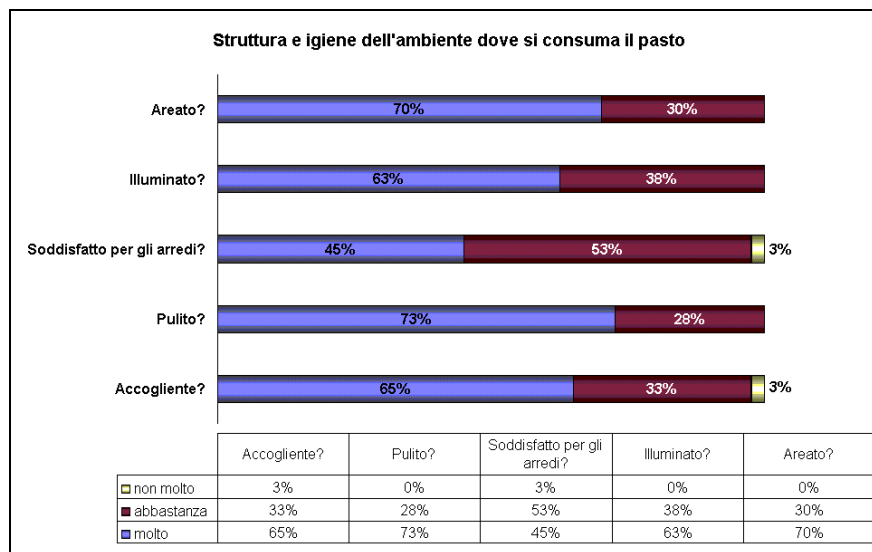


Grafico 29: struttura e igiene dell’ambiente

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 meglio giudicati.

Nel complesso hanno avuto un giudizio buono (mai inferiore per almeno il 40% degli utenti e con punte, come nel caso della pulizia, del 73%) o comunque abbastanza positivo. Unicamente due aspetti, arredi e accoglienza, hanno registrato dei giudizi negativi.

Gli operatori confermano i giudizi positivi espressi dagli utenti in merito agli ambienti, non segnalando alcuna situazione di rischio per la sicurezza di degenti e personale.

2.5. Informazione

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

Tra il 38% di “soddisfacente” e il 46% di “molto soddisfacente”, l'informazione inerente il menù è, nel complesso, abbastanza efficace ed esaustiva; tuttavia il 16% di utenti che non si ritiene molto soddisfatto in tema di informazione potrebbe ulteriormente diminuire con interventi mirati a migliorare la conoscenza del menù, incontri collettivi, ricorso massiccio a snelli materiali di comunicazione, ecc. Evidentemente non è sufficientemente conosciuto/distribuito/valorizzato l'opuscolo sul menù preparato da Usl Modena e Cir.

L'indicazione sembra confermata dalle osservazioni degli operatori in merito all'informazione fornita agli utenti riguardo ai pasti. Nel complesso la valutano buona, pur tuttavia tra i suggerimenti, un operatore segnala l'opportunità di “locandine con menù settimanale da distribuire a ciascun utente”.

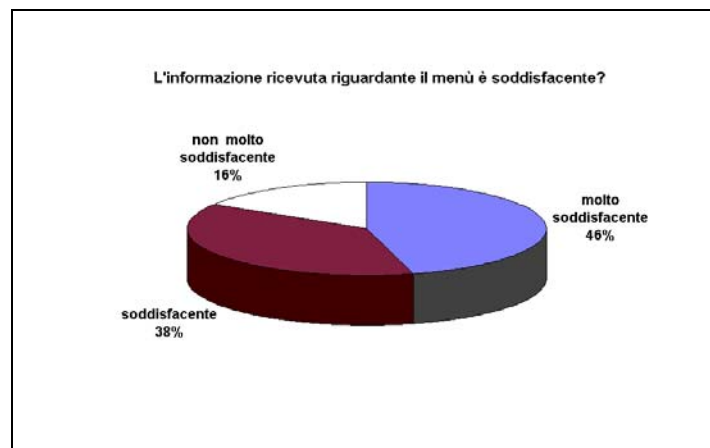


Grafico 30: informazione sul menù

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 un terzo degli utenti non si dichiara soddisfatto del preavviso. Tale risultato è però largamente compensato dai risultati della domanda successiva sulla frequenza delle variazioni.

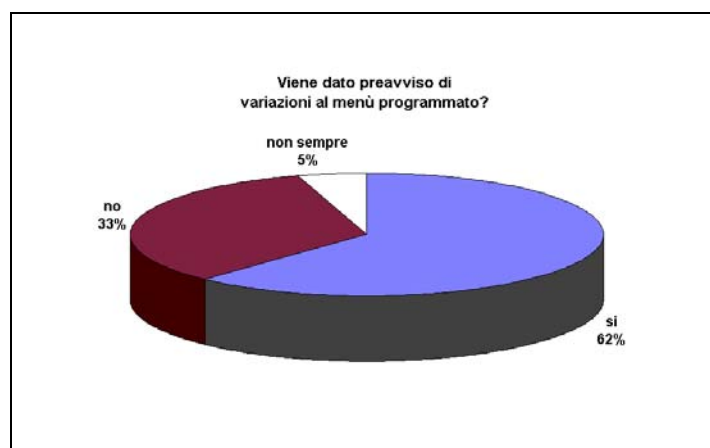


Grafico 31: preavviso di variazioni

2.5.3. Le variazioni al menù (sostituzioni) vengono fatte

Il 67% degli intervistati non percepisce variazioni improvvise al menù, mentre per il restante 33% di intervistati le variazioni si verificano molto di rado.



Grafico 32: frequenza delle variazioni

2.5.4. Se avvengono variazioni esse cosa riguardano?

Le risposte a questa domanda indicano segnalano che i primi piatti (con sette segnalazioni) sono quelli maggiormente soggetti a variazioni, seguiti da secondi (4 segnalazioni), contorni (3 segnalazioni) e frutta (2 segnalazioni). Al riguardo potrebbe essere utile informare l'utenza sulle cause che provocano variazioni ai menù prestabiliti, anche perché un utente segnala una “sostituzione completa per errore”.

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

Qui il risultato è decisamente negativo (l'80% di No) e merita che vengano prese iniziative di informazione sull'argomento. Per esempio facendo una lettera o una affissione con le informazioni relative all'uso di surgelati nell'offerta del menù. Appare del tutto insufficiente, infatti, l'asterisco riportato a fianco dei piatti preparati con materie prime congelate e/o surgelate presente nell'opuscolo sul menù.

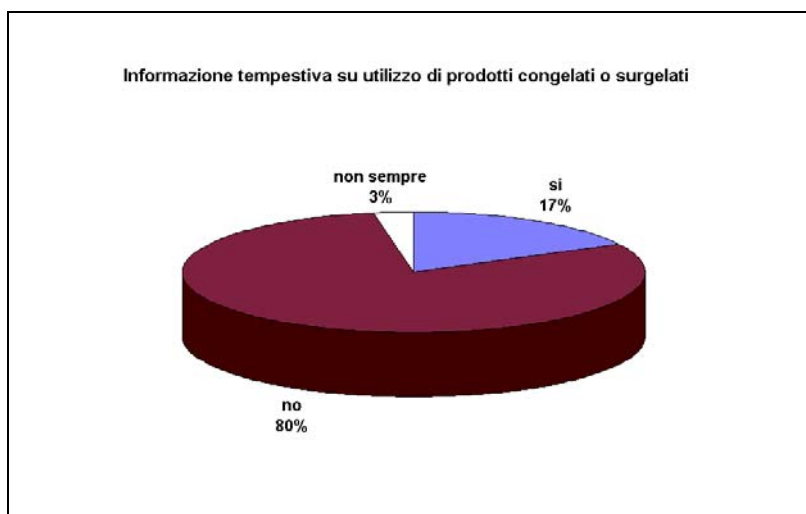


Grafico 33: tempestività informazioni su uso surgelati

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

Meno della metà degli intervistati (il 42%) 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. Potrebbe essere coinvolto il dietista della struttura e anche esperti esterni (per esempio dell’ASL).

Una simile iniziativa sembra essere auspicata anche dai commenti di alcuni utenti, che rilevano che “non sono previste note nutrizionali” (5 occorrenze).

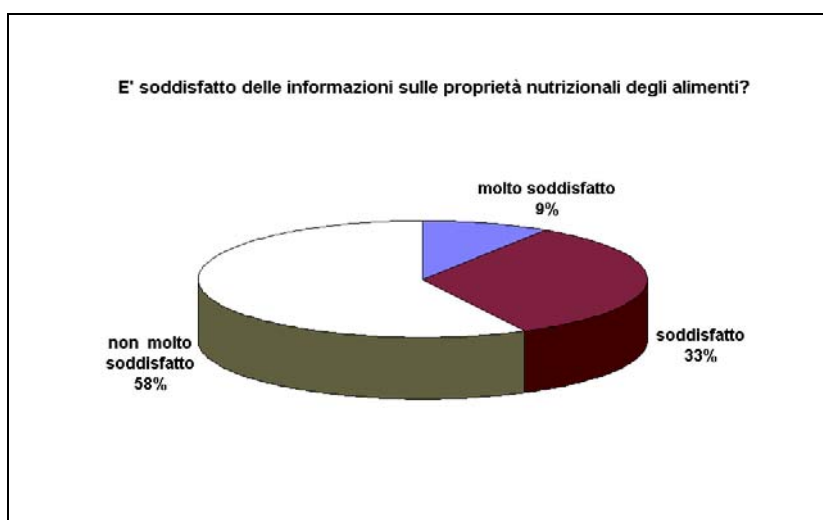


Grafico 34: qualità informazioni nutrizionali

2.6. Orari

2.6.1. I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?

La puntualità sembra essere ben curata visto che ben il 94% degli utenti riconosce che gli orari in cui vengono serviti i pasti sono rispettati. Nel 6% di utenti che non si ritrovano nel giudizio dato dalla maggioranza, la metà ammette che “non sempre” gli orari vengono rispettati.

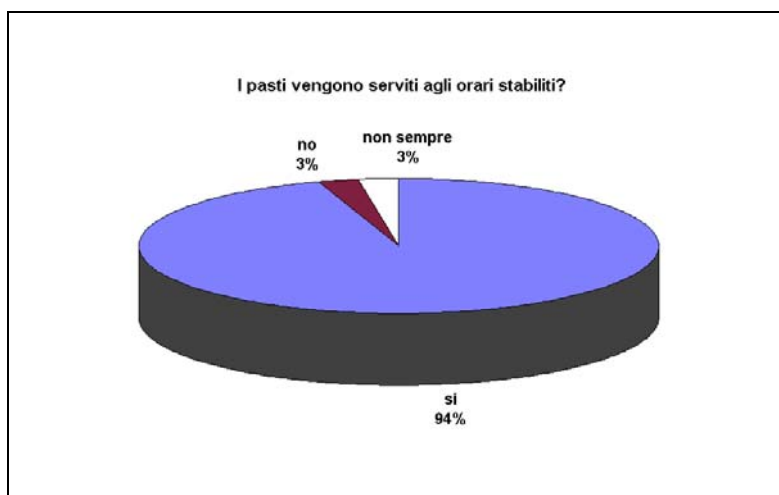


Grafico 35: puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti

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

Dalla tabella che segue si nota come la discordanza tra gli orari stabiliti è l’eccezione.

Pasto	Numero e tipo segnalazioni	Numero e tipo segnalazioni
<i>Colazione</i>	1 presto	/
<i>Pranzo</i>	1 presto	1 tardi
<i>Cena</i>	1 presto	1 tardi

Tabella 7: quali pasti vengono serviti non in orario

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

Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono:

	Distribuzione
Colazione	7.45
Pranzo	12.00
Cena	18.00

Tabella 8: orari programmati per la distribuzione del pasto

In generale gli orari previsti per la distribuzione dei pasti soddisfano un po’ tutti fatta eccezione per alcuni utenti che preferirebbero prendersela più comoda di mattina e che gradirebbero posticipare l’orario della cena.

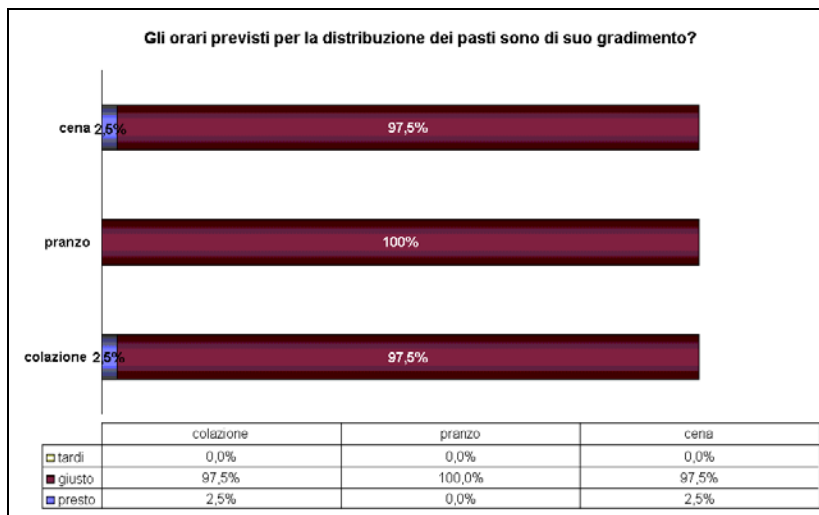


Grafico 36: gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti

2.6.4. Il tempo per consumarlo è sufficiente?

Per la totalità degli intervistati il tempo per consumare i pasti è avvertito sufficiente.

Da parte loro gli operatori confermano l'adeguatezza dei tempi a disposizione dei pazienti di consumare i pasti (non minore di un'ora) e aggiungono che “quando necessario il tempo viene prolungato”.

2.7. Comportamento del personale

2.7.1. Come valuta il comportamento del personale?

Questo aspetto delicatissimo in un luogo come un ospedale si palesa come un punto di forza della struttura, dato che la totalità degli utenti dichiara di essere soddisfatta o molto soddisfatta del rapporto che ha instaurato con il personale.

Da parte loro i quattro operatori dichiarano di essere molto soddisfatti (3 su 4) o abbastanza soddisfatti (1 su 4). Più delicato, evidentemente, il rapporto che gli operatori hanno con i parenti degli ospiti, definito “difficoltoso” da due operatori su quattro. Prima che diventi un'area di scontro, potrebbe essere utile organizzare un incontro chiarificatore.

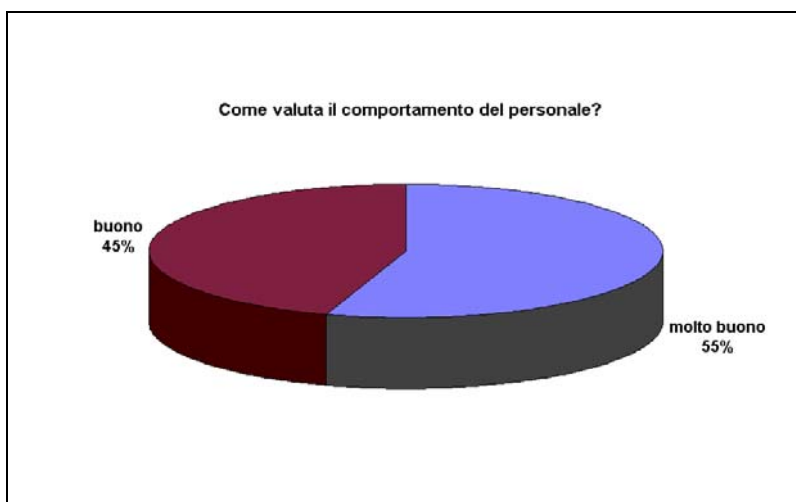


Grafico 37: comportamento del personale

2.7.2. È soddisfatto della disponibilità del personale?

Il risultato positivo riscontrato dalle risposte alla domanda precedente trova conferma nei risultati di questa domanda, risultati riassunti nel grafico 38, in cui si evince che a fronte di un 26% di utenti che si dichiara “abbastanza” soddisfatto della disponibilità del personale, ben il 74% degli interrogati mostra di essere molto soddisfatto.

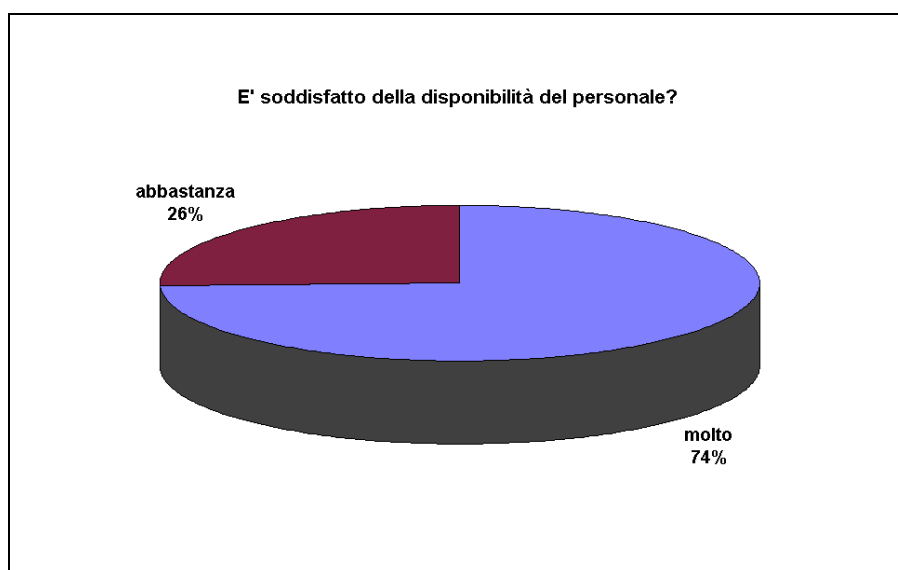


Grafico 38: disponibilità del personale

2.8. Suggerimenti

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.

Leggerle nell’incontro pubblico può avvicinare ulteriormente personale ed ospiti.

Gli operatori, dal canto loro, pur affermando di non voler dare alcun suggerimento (2 occorrenze), segnalano utili aspetti dove si potrebbe intervenire, pur apprezzando il servizio.

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”

Tabella 9: suggerimenti (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

3. Spazi di partecipazione civica

3.1. Il coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nella promozione e nel controllo della qualità del servizio

Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione del ruolo dei consumatori, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruolo dei cittadini utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. Per dirla con uno slogan: da semplici utenti ad azionisti di maggioranza. Corresponsabili cioè in prima persona dell’accessibilità, della qualità e della cura dei servizi. Ai cittadini occorre richiedere quindi non solo il pagamento di quanto dovuto per usufruire del servizio pubblico, ma un contributo proattivo: per misurare la qualità di questi servizi; per controllare il migliore uso delle risorse; per mettere a punto programmi di sviluppo.

Sono in gioco il lento e difficoltoso cammino d’adeguamento dei servizi a processi economici ed industriali di respiro almeno europeo ma, soprattutto, la possibilità o meno di elevare l’accessibilità e l’adeguatezza dei servizi di pubblica utilità alla collettività.

D'altra parte, processi di portata storica - in Europa come nel nostro Paese - sembrano rafforzare l'idea che i cittadini consumatori siano destinati a ricoprire un ruolo centrale e non più periferico nella ridefinizione e nella riorganizzazione dei servizi di pubblica utilità. Ci riferiamo, in particolare:

- Al federalismo, come sistema di progressivo trasferimento di poteri e di responsabilità dal centro alla periferia.
- Alla liberalizzazione dei servizi, intesa come la progressiva introduzione di un regime di concorrenza nella produzione ed erogazione di servizi di pubblica utilità.
- Al nuovo articolo 118 della Costituzione, per esattezza il suo IV comma - alla cui stesura Cittadinanzattiva ha per altro dato un contributo diretto - laddove stabilisce che “Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l’autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività d’interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà”.

Il citato comma della Carta Costituzionale costituisce una svolta storica nel ruolo che potranno avere i movimenti d’impegno civico nel loro insieme per contribuire allo sviluppo del nostro Paese. Esso costituisce anche una sfida per noi tutti, per questo tipo di associazioni civiche, ad essere all’altezza, ad innovarsi, a raggiungere standard di adeguatezza, di pertinenza, di efficacia e di efficienza, nella propria capacità di analisi, di proposta e d’iniziativa. Il nuovo articolo 118 in altri termini non ha una valenza solo simbolica, perché, in effetti, conferisce un potere istituzionale e materiale alla cittadinanza, rispetto ai quali è la cittadinanza stessa a doversi attrezzare in termini di piena consapevolezza e nuova capacità di proposta e d’iniziativa concreta.

Per quel che riguarda il processo di liberalizzazione in atto, nell'area dei servizi di pubblica utilità - al di là di quale sia lo status giuridico di questo tipo di servizi - quello che conta è certamente l'introduzione di un sistema di concorrenza che possa consentire al consumatore di esercitare il potere di scelta e al sistema di introdurre significativi miglioramenti sul piano dell'efficienza e dell'efficacia nell'uso delle risorse. Liberalizzazione sì, perché in generale il monopolio - tanto pubblico quanto privato - non rafforza, in linea di massima, il ruolo ed il peso del cittadino-utente. L'esperienza di questi anni però dimostra, in Italia come in Europa, che la liberalizzazione da sola non basta. Essa da sola non produce automaticamente il superamento di ritardi e di contraddizioni, come il verificarsi di forme nuove o antiche di esclusione dall'accesso ai servizi o come l'inadeguatezza di basilari standard di adeguatezza e di sicurezza. La liberalizzazione va dunque accompagnata con l'introduzione di un efficace sistema di garanzie e di contrappesi dal punto di vista del consumatore, il che equivale ad attribuire a quest'ultimo nuovi strumenti d'intervento, di controllo, di promozione e di tutela dei propri diritti, ed assieme ad essi nuove responsabilità.

I processi di liberalizzazione, già in alcuni settori presenti da tempo, tenderanno ad accrescersi e ad investire in maniera rilevante anche comparti fino ad oggi esclusi. Tale dinamica investe in maniera rilevante servizi gestiti in appalto e concessione da imprese cooperative e il contesto normativo e di mercato, in cui esse operano, richiede un sistema di regolazione in grado di coniugare efficacia ed efficienza nella gestione da parte delle imprese con la crescente domanda di qualità dei servizi e di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Il punto di vista degli operatori impegnati in questa area di servizi, con i loro legittimi interessi e diritti, pur diversi da quello dei cittadini utenti, non è inevitabilmente in antitesi con i legittimi diritti ed interessi di questi ultimi. Anzi, l'armonizzazione tra questi due punti di vista, e con le stesse esigenze delle imprese cooperative efficienti, costituisce una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità degli standard di adeguatezza di una vasta gamma di servizi destinati sempre più ad essere gestiti in ambito concorrenziale.

3.2. 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.



4. Ringraziamenti

Si ringraziano per la preziosa collaborazione Romano Gualdi, responsabile locale di Cittadinanzattiva per il monitoraggio, e i procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva Giulio Cesare Venturoli, Valter Baroni, Cesare Aureli, Franco Capelli.

Indice dei grafici

Grafico 1: è sufficientemente vario il menù della colazione?	pag.6
Grafico 2: è sufficientemente vario il menù a pranzo?	pag.6
Grafico 3: è sufficientemente vario il menù a cena?	pag. 6
Grafico 4: quali alimenti si vorrebbe più di frequente?	pag.7
Grafico 5: quali alimenti si vorrebbe meno di frequente?	pag.8
Grafico 6: funziona il servizio di prenotazione?	pag.10
Grafico 7: con che bevanda accompagna di solito il pasto?	pag.11
Grafico 8: gradirebbe altre bevande?	pag.11
Grafico 9: con che bevanda accompagna di solito il pasto?	pag.12
Grafico 10: giudizio sulla qualità della colazione	pag.13
Grafico 11: qualità portate pranzo	pag.14
Grafico 12: qualità portate cena	pag.14
Grafico 13: qualità “primi piatti”	pag.15
Grafico 14: qualità “secondi piatti”	pag.15
Grafico 15: qualità dei contorni	pag.16
Grafico 16: qualità della frutta	pag.16
Grafico 17: qualità di altri alimenti	pag.17
Grafico 18: vassoio personalizzato	pag.18
Grafico 19: temperatura dei cibi a colazione	pag.18
Grafico 20: temperatura delle portate del pranzo	pag.19
Grafico 21: temperatura delle portate della cena	pag.19
Grafico 22: cottura delle portate a pranzo	pag.20
Grafico 23: cottura delle portate a cena	pag.20
Grafico 24: quantità delle porzioni della colazione	pag.21
Grafico 25: quantità delle porzioni del pranzo	pag.21
Grafico 26: quantità delle porzioni della cena	pag.22
Grafico 27: gradimento pulizia piatti, posate e bicchieri	pag.22
Grafico 28: gradimento qualità delle stoviglie	pag.23
Grafico 29: struttura e igiene dell’ambiente	pag.24
Grafico 30: informazione sul menù	pag.25
Grafico 31: preavviso di variazioni	pag.25
Grafico 32: frequenza delle variazioni	pag.26
Grafico 33: tempestività informazioni su uso surgelati	pag.27
Grafico 34: qualità informazioni nutrizionali	pag.27
Grafico 35: puntualità nel servizio di distribuzione dei pasti	pag.28
Grafico 36: gradimento orario programmato per la distribuzione dei pasti	pag.29
Grafico 37: comportamento del personale	pag.30
Grafico 38: disponibilità del personale	pag.30



Indice delle tabelle

Tabella 1: utenti	pag. 3
Tabella 2: data dei rilevamenti	pag. 3
Tabella 3: orari registrati per la distribuzione del pasto	pag. 4
Tabella 4: quale alimento preferirebbe più di frequente?	pag. 8
Tabella 5: quale alimento meno di frequente?	pag. 8
Tabella 6: quale nuovo piatto nel menù?	pag. 8
Tabella 7: quali pasti vengono serviti non in orario	pag. 28
Tabella 8: orari programmati per la distribuzione del pasto	pag. 28
Tabella 9: suggerimenti	pag. 31