



Sicurezza alimentare, corretta alimentazione e qualità pasti nelle mense ospedaliere e scolastiche

Rassegna stampa

2002 – 2007

A cura dell'ufficio stampa di Cittadinanzattiva ONLUS

Gli allievi delle classi terze hanno risposto alle domande proposte da **"Cittadinanzattiva"** per una campagna nazionale

L'alimentazione vista dai bambini

Al Vidari una giornata dedicata al cibo con l'iniziativa "Impararesicuri"

VIGEVANO - «Le patatine fritte fanno bene alla salute?», «Bere acqua fa ingrassare?», «Quanto tempo ci vuole prima che una lattina in alluminio venga eliminata dall'ambiente?». Ma, anche, «Quali sono i comportamenti più sicuri in classe e per strada?». Sono soltanto alcune delle domande a cui hanno risposto venerdì della scorsa settimana i bambini delle classi terze della scuola primaria Vidari che hanno partecipato all'iniziativa «Impararesicuri», la campagna organizzata dal 2002 a livello nazionale da **"Cittadinanzattiva"**, il movimento di partecipazione civica che dal 1978 promuove e tutela i diritti dei cittadini e dei consumatori.

I bambini del Vidari sono stati inviati a rispondere a una serie di domande sulla salute, sull'ambiente, sulla sicurezza a scuola e in particolare sull'alimentazione corretta, così come proposto da **"Cittadinanzattiva"**. Al titolo dell'iniziativa - «Pronti,

partenza, gnam...» - si è aggiunto lo slogan «Mangio un po' di tutto per crescere sano ed asciutto», ideato dagli stessi alunni. «La campagna - spiegano

le insegnanti coinvolte - prevedeva una serie di quesiti legati a vari argomenti e le domande, poste ai bambini sotto forma di gioco, erano indirizzate a comprendere il livello di conoscenza degli alunni sui temi proposti e in particolare sull'alimentazione corretta». Sono stati anche toccati argomenti come i rifiuti, i comportamenti quotidiani e la sicurezza sia in classe che

in strada. Alla fine della giornata si sono svolte le premiazioni: a tutti i partecipanti sono stati consegnati una lente d'ingrandimento, penne e "post it", mentre ai vincitori di questo "quiz", cinque per classe, è andato un segnapagina che riporta tutte le norme da seguire in occasione di un terremoto. Quella di venerdì scorso è una "impresa" non nuova

per gli scolari della scuola primaria Vidari, perché i bambini partecipano all'iniziativa da ormai quattro anni. In particolare lo scorso anno la 4ª A ha realizzato un "compact disc" girato per le vie di Vigevano che ricorda a tutti le norme da osservare quando si percorrono le strade cittadine.

La campagna «Impararesicuri», a cui quest'anno hanno aderito 10 mila scuole italiane, intende promuovere la cultura della sicurezza e l'informazione sul tema fra gli studenti, i docenti e i cittadini, con particolare attenzione alla messa in sicurezza degli edifici scolastici.

L'evento, articolato in iniziative anche molto diverse tra loro tra cui quella che ha coinvolto l'istituto di Vigevano, si è concluso sabato scorso con la quinta "Giornata nazionale di mobilitazione per la sicurezza nelle scuole". Una giornata anticipata al venerdì per gli alunni

del Vidari (che frequentano il tempo pieno e quindi il sabato non vanno a scuola) e che ha coinvolto tutti i circa ottanta scolari delle classi 3ª A, B e C e le loro insegnanti.

Come ricordano le maestre della scuola vigevanese, «gli obiettivi dell'edizione 2007 della campagna sono stati: inserire tra le priorità del Governo e del Parlamento la questione della sicurezza degli edifici scolastici, continuare a lavorare per la messa in rete delle scuole con il territorio per la gestione comune dei rischi, dialogare con i soggetti interessati al tema anche attraverso il "Tavolo nazionale della sicurezza", diffondere e radicare una vera e propria "cultura della sicurezza", contribuire alla messa in sicurezza delle scuole italiane di ogni ordine e grado, proporre percorsi formativi più strutturati sul tema dell'educazione al benessere e richiamare l'attenzione sul fenomeno dei comportamenti violenti a scuola».

a.c.



Foto di gruppo per i bambini delle classi terze della scuola primaria Vidari che venerdì scorso hanno partecipato all'iniziativa.

RIVOLI - OSPEDALE, PROTESTE PER IL BAR CHIUSO

Il ponte di Ferragosto del bar dell'ospedale cittadino fa discutere i pazienti e i visitatori del nosocomio. A segnalare la questione è la neonata sezione zonale di "Cittadinanzattiva - Tribunale per i diritti del malato", associazione di volontariato che si propone di collaborare con le strutture sanitarie per un miglioramento dei servizi. «Il bar è chiuso da lunedì e riaprirà solo giovedì - commenta Mario Longobardi, coordinatore dell'associazione - . Sembra una cosa da poco, ma per molti è un disagio enorme. Ci auguriamo che il prossimo anno ci si organizzi diversamente, perché la gente che andava a prendersi il caffè, la brioche o il giornale ora non sa proprio a chi rivolgersi, visto che quella è la sola rivendita presente nell'ospedale». (d.p.)



Iniziativa Asl

Coinvolti produttori e consumatori **Sicurezza alimentare, via al tavolo**

GROSSETO - Ha preso il via il percorso di collaborazione e concertazione voluto dal Dipartimento di prevenzione della Asl 9 per attivare, insieme alle associazioni ambientaliste, di produttori e di consumatori, un tavolo di ascolto e informazione sui temi più rilevanti sulla sicurezza alimentare. "Attraverso il coinvolgimento delle associazioni interessate - commenta il direttore Madrucci - sarà possibile affrontare la sicurezza alimentare da differenti punti di vista, mettendola in relazione con il territorio di riferimento, le problematiche ambientali, le strategie produttive e di commercializzazione. Con queste iniziative vogliamo promuovere un'intesa fra il mondo della produzione e quello del consumo fondata sulla tutela della salute, la prevenzione dei rischi e l'etica della gestione dei processi nel settore agroalimentare". Altri appuntamenti ad agosto (Festambiente) e in autunno. Hanno già aderito Wwf, Legambiente, Adoc, **Cittadinanzaattiva**, Federconsumatori, Adiconsum, ma sono in corso contatti anche con le altre realtà.



>>

Cibi scadenti, ammalati in rivolta

(*Mattino, Il (Benevento) del 18/05/2007*)

Chiudi Cibi scadenti, ammalati in "rivolta" Dall'ospedale "San Giacomo" (dove questo inconveniente era già accaduto qualche giorno fa), al "Maffucci". La sostanza non cambia, il disagio è lo stesso. Anzi, aumenta. Ed è ora di porvi rimedio, per il bene di centinaia e centinaia di pazienti che non hanno bisogno anche di questa "sofferenza", perfettamente evitabile. Il problema è quello della qualità del vitto ospedaliero: pasta scotta, e fredda. Formaggi splamabili al posto della carne. Brodini che arrivano quasi rappresi. In alcuni casi menu non adeguati alle terapie dietetiche prescritte dai medici. Sta accadendo tutto questo nell'ospedale di via Pennini, il "Maffucci", dove sono allocate alcune divisioni di lungodegenza (basti pensare alla Medicina Generale). Sono giorni, infatti, che i pasti e le cene, forniti da una ditta esterna del napoletano, arrivano in condizioni davvero pietose. E le proteste non sono mancate. Chi aveva voce per lamentarsi, dal suo letto di dolore, l'ha fatto, informando anche medici ed infermieri della situazione. Chi non ha avuto questa possibilità, l'ha fatto per il tramite dei propri familiari, che in molti casi hanno portato pietanze alternative, da casa o da qualche ristorante, per consentire ai propri congiunti ricoverati di nutrirsi adeguatamente. Sono moltissimi, infatti, gli ammalati che hanno rifiutato il vitto ospedaliero ritenendolo inadeguato se non addirittura dannoso alla propria salute. **Una situazione incresciosa, della quale diverse persone hanno inteso investire la sezione avellinese del Tribunale per i Diritti del Malato che ora potrebbe intraprendere iniziative ufficiali.** E c'è chi è intenzionato a segnalare il disservizio alla Procura della Repubblica di Avellino. Così come ieri sera, in argomento, ha stigmatizzato la situazione l'avvocato Gianfranco Iacobelli, presidente provinciale dell'Udeur: "Una vicenda tristissima, che vede ancora una volta persone ammalate scontare una situazione di inefficienza assai grave, della quale l'Azienda Ospedaliera deve occuparsi immediatamente, e in maniera risolutiva. È impensabile che si continui a somministrare pasti scotti, freddi o mal cucinati. Il risultato è sotto gli occhi di tutti, i pazienti rifiutano il cibo e, frahcamente, non si può dar loro torto. Il manager affronti al più presto la situazione". E, a quanto pare, segnalazioni di ammalati sarebbero già giunte alla direzione sanitaria dell'Azienda Moscati, con l'intervento del manager Giuseppe Rosato, che ha convocato la ditta concessionaria del servizio di refezione ospedaliera. Non si esclude che possano già essersi verificate le condizioni per una rescissione del contratto per inadempienza. Comunque sia c'è da intervenire al più presto.

(*Mattino, Il (Benevento) del 18/05/2007*)

Inserisci questo documento nella cartella

DISCLAIMER

La proprietà intellettuale degli articoli è delle fonti (quotidiani od altro) specificate; ogni riproduzione totale o parziale del loro contenuto è compiuta sotto la responsabilità di chi la esegue; Volocom declina ogni responsabilità derivante da un uso improprio del servizio o comunque non conforme a quanto previsto dalle leggi vigenti.

>>

L A COOPERATIVA che ha in appalto il servizio mensa del San

(*Nazione, La (La Spezia) del 26/04/2007*)

Bartolomeo dovrebbe distribuire, per contratto, a ogni ricoverato due litri di acqua al giorno. **Purtroppo questo, secondo il Tribunale per i diritti del malato, non avviene e, almeno fino a poco tempo fa, i pazienti si facevano portare la bottiglia d'acqua dai famigliari.** A "denunciare" il caso è l'avvocato Rino Tortorelli, del Tdm della Spezia. **Ma le critiche non si fermano qui e in questi anni il Tribunale dei diritti del malato ha continuato a segnalare disservizi e problemi alla conferenza dei sindaci, alla Regione e alla direzione dell'Asl.** "C'è stato riferito che l'azienda appaltatrice ha avuto problemi perchè avrebbe dovuto affinare l'esperienza nella fornitura pasti ad una comunità particolare come quella dell'ospedale ? ha continuato il professionista ? Ma l'Asl non dovrebbe verificare prima il grado di esperienza e preparazione della ditta cui si affida un simile appalto? Forse aveva ragione Saraceni che avrebbe voluto trasformare il servizio mensa dell'Asl, già avvezzo ai grandi numeri, in un centro per la distribuzione dei pasti a tutte le aziende del territorio". E POI C'E DA stabilire se questa esternalizzazione dei servizi è veramente conveniente per l'Asl. "Peccato ? dicono al Tdm ? che fino ad oggi non c'è stata data da esaminare alcuna relazione". Anche se a giudicare dai premi per il raggiungimento degli obiettivi ottenuti dai manager che in questi anni si sono succeduti, sembrerebbe di sì. Obiettivi raggiunti in particolare la riduzione della spesa. Perchè sul miglioramento o ampliamento dei servizi e riduzione dei tempi di attesa non sembrano esserci stati grandi benefici. "Su questi temi ? aggiunge Rino Tortorelli ? c'è da capire perchè la Regione Liguria ha dato la possibilità all'Asl 5 di assumere 68 persone e all'Asl di Imperia 220. Eppure l'azienda sanitaria spezzina e quella imperiese hanno all'incirca la stessa dimensione. Se poi si analizza la situazione c'è da dire che nella nostra provincia c'è un maggior numero di anziani e una maggior incidenza di tumori ambientali". ALTRA QUESTIONE sono i tempi di attesa. La Regione Liguria, seguendo le indicazioni statali; in una delibera di giunta, la 624 del 2006, ha preparato un piano di contenimento delle liste di attesa. "Peccato che ad oggi ? continua Tortorelli ? ci risulta che l'Asl 5 non ha ancora elaborato un programma dove fissare i limiti di tempo su 100 prestazioni". Proprio sulle liste di attesa, a maggio, il Tdm e l'Auser si incontreranno per discutere degli utenti spesso costretti a "migrare" in aziende ospedaliere fuori regione per ottenere un esame in tempi brevi.

(*Nazione, La (La Spezia) del 26/04/2007*)

Inserisci questo documento nella cartella

(Nuova cartella) ▼

Inserisci

DISCLAIMER

La proprietà intellettuale degli articoli è delle fonti (quotidiani od altro) specificate; ogni riproduzione totale o parziale del loro contenuto è compiuta sotto la responsabilità di chi la esegue; Volocom declina ogni responsabilità derivante da un uso improprio del servizio o comunque non conforme a quanto previsto dalle leggi vigenti.

IL CASO

Ristorante nella villa, il Comune ferma i lavori

La villa comunale al centro delle polemiche

Raccolte un migliaio di firme. La Dedalo: «È tutto in regola»

Un migliaio, nello scorso fine settimana, le firme raccolte dalle associazioni «Cittadinanzattiva», «Sciaccarte», «Italia Nostra», «Sos anziani», «Tribunale diritti del malato», «Posiviri» e «Legambiente» contro la realizzazione di un ristorante all'interno della villa comunale.

La petizione popolare proseguirà anche nei prossimi giorni, anche se un primo risultato è stato ottenuto con la sospensione dei lavori in via cautelativa da parte del sindaco Mario Turturici.

I sodalizi hanno segnalato la situazione al Comune di Sciacca, al prefetto ed alla Soprintendenza.

La «Dedalo» precisa di avere ottenuto dal Comune di Sciacca l'autorizzazione a realizzare un progetto imprenditoriale, rispettando le direttive e impegnandosi per la realizzazione di un centro che valorizza l'artigianato artistico tradizionale.

Il progetto è stato contestato ed è ritenuto dannoso per uno dei pochi spazi verdi del centro storico. L'iniziativa imprenditoriale prevede la realizzazione di un centro di ristorazione per la valorizzazione dell'artigianato locale. Le associazioni che contestano i lavori

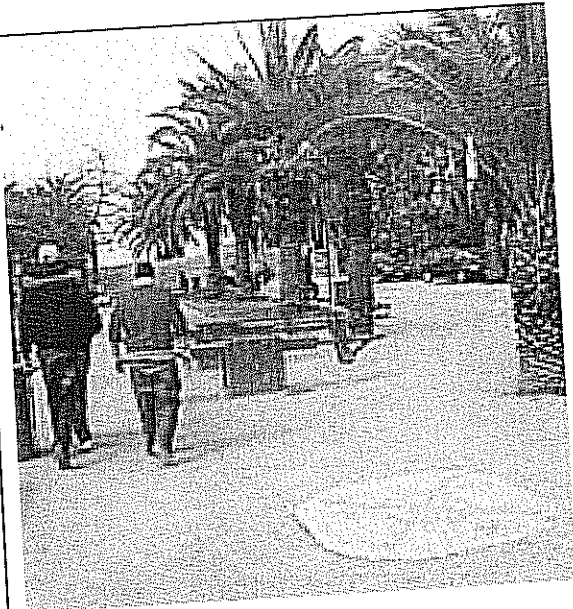
hanno appurato che si rischia di modificare i luoghi e di limitare la vivibilità della villa comunale. Il progetto dispone però di tutte le autorizzazioni comunali.

Nel contesto dell'intervento, è prevista anche la realizzazione di un ristorante con annesso uno spazio da utilizzare per i momenti di intrattenimento e spettacolo concepiti per la promozione dei prodotti tipici della gastronomia siciliana e delle tradizioni folkloristiche locali e regionali.

La Dedalo ha più volte evidenziato che oltre ad avere già provveduto alla ristrutturazione ed all'ampliamento dei servizi igienici che versavano in uno stato di totale abbandono, procederà alla collocazione di nuovi corpi illuminanti e relative linee elettriche, di nuovi cestini portarifiuti, panchine, stendardi in ghisa, ed alla valorizzazione dei due ingressi della villa.

La sospensione dei lavori è finalizzata ad accertare se i lavori realizzati corrispondono a quelli per i quali la ditta ha ottenuto, negli anni scorsi, l'autorizzazione comunale. Si tratta di una polemica che sembra destinata comunque a trascinarsi per lungo tempo.

GI.RE.

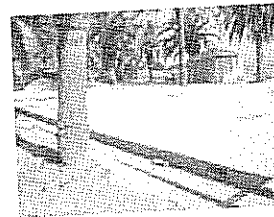




Ristoranti nella villa, Turturici: "E' colpa della precedente amministrazione"

01/04/2007 - Cronaca - Sciacca

"Non è stata la mia amministrazione a rilasciare l'autorizzazione per realizzare la struttura di ristorazione all'interno della villa comunale". Il sindaco Mario Turturici è determinato a precisare che l'autorizzazione per realizzare le strutture di ristorazione all'interno della villa comunale non è una scelta della sua amministrazione.



Ed infatti, la delibera risale al 2003 quando la città era amministrata dal centrosinistra. Sindaco era Ignazio Cucchiara. A fare andare su tutte le furie il sindaco Turturici è stata, molto probabilmente, lettera firmata dalle associazioni CittadinanzAttiva Tribunale dei Diritti del Malato, Sciaccarte, Posiviri, Italia Nostra, Legambiente e Sos Anziani, e indirizzata, oltre che a lui, al Prefetto di Agrigento e alla Soprintendenza ai Beni Culturali e Ambientali.

La delibera di Giunta è la n. 65 del 29 aprile 2003. A dare il via libera l'allora sindaco Ignazio Cucchiara, il vice sindaco Mariolina Bono e gli assessori Salvatore Mandracchia, Stefano Girasole, Pietro Ristretta, Michele Ferrara e Fabio Leone (assenti risultano Paolo Bufera e Franco Lo Bue). Al punto n. 6 della lettera inviata dalle associazioni si chiede "di esplicitare in cosa consiste la valorizzazione della villa comunale".

Leggendo la relazione del responsabile del Capo ripartizione Patrimonio si trova la motivazione della scelta della precedente giunta Cucchiara: "La concessione del suolo citato di mq. 781 non modifica la destinazione dell'uso della villa comunale ma ne permette una valorizzazione al miglioramento e alla riqualificazione dell'offerta turistica".

La giunta delibera, quindi, di "accogliere l'istanza proposta dalla società Dedalo e di concedere mq. 781 di suolo all'interno della villa comunale destinato per la realizzazione di un centro per la valorizzazione dell'artigianato tradizionale, ristorazione con annesso intrattenimento e spettacolo con riferimento alla gastronomia tipica regionale e alle

Filippo Cardinale

Notizia stampata dal sito <http://www.agrigentonotizie.it/> il 25/04/2007 alle 11:11:03

Malati senza bottiglietta d'acqua, As incalza l'ospedale

AMELIA - Niente acqua ai malati, Azione sociale sugli scudi. Il coordinatore regionale di As, Mauro Chiarle, attraverso una nota informa di avere interessato **Giudiziarizza** e il Tribunale del malato per una mancanza presso l'ospedale di Amelia.

"Avendo richiesto, come da diritto, l'accesso ai capitoli di appalto sulla ristorazione ospedaliera per poter far luce sul fatto che presso alcuni ospedali, e in particolar modo quello di Amelia, non viene distribuita la bottiglietta d'acqua ai malati così come dovrebbe essere e non avendo ricevuto risposta fino a questo momento, intendo denunciare all'ufficio per la tutela dei diritti del malato questo grave fatto, con la richiesta che vengano disposti tutti gli accertamenti del caso e deferite tutte le responsabilità, qualora ne risultassero, all'autorità giudiziaria competente".



Sceriffi dell'alimentazione

Dall'America all'Europa le associazioni dei consumatori diventano sempre più agguerrite

In America li chiamano "food watchers", "guardiani del cibo". O anche "sceriffi dell'alimentazione". Si segnala, tra le associazioni americane di controllo sui prodotti alimentari, soprattutto Greenpeace, un'associazione che conosciamo per altri motivi per essa più "istituzionali". Greenpeace si distingue per la lotta all'inquinamento terrestre e marino, per la lotta alla distruzione delle balene e delle altre specie protette e per il controllo dell'uso dell'energia atomica. Ma anche per la difesa del consumatore dalle frodi alimentari o dall'uso, anche in buona fede, di sostanze sospette inserite nelle sostanze destinate all'alimentazione. Colossi come la Coca Cola, la Pepsi o la Kellogg's o MacDonald's hanno sempre il fiato sul collo di Greenpeace, ma qualcuno (come la Kellogg's) le è anche grata, per avere segnalato in tempo, nel 2001, degli errori che stava commettendo una sua consociata, permettendole di correre subi-

to ai ripari.

Anche da noi Greenpeace sta con gli occhi aperti, ma in Italia, come del resto negli Usa e in ogni Paese d'Europa, esistono associazioni di consumatori con un'attenzione particolare all'alimentazione.

Un esempio "forte", la Federconsumatori: la Federconsumatori, costituita nel 1988 con il contributo della Cgil, è un'associazione senza scopo di lucro che ha come obiettivi prioritari l'informazione e la tutela dei consumatori e utenti. È presente su tutto il territorio nazionale con una rete capillare di sportelli per fornire assistenza e consulenza a tutti i cittadini. Il consumatore che lo desidera può associarsi alla Federconsumatori e usufruire del relativo servizio di sportello versando una quota fissa annua. Per specifici interventi di natura tecnico-legale dovranno essere corrisposte spese e onorari di spettanza dei professionisti indicati dalla Federconsumatori,

che applicheranno gli onorari minimi previsti dai rispettivi ordini professionali. La Federconsumatori che già da quindici anni opera con competenza e professionalità nella difesa dei diritti dei consumatori, ha promosso molteplici iniziative, incontri, dibattiti, conferenze, ricerche e campagne informative, a diversi livelli: locale, nazionale ed europeo. L'associazione collabora con istituzioni comunitarie e nazionali: Commissione europea per le politiche dei consumatori, Parlamento europeo, Comita-

to economico e sociale, ministri, Cnel, Commissione di garanzia legge 146/1990, Regioni, Province, Comuni e Camere di commercio. La Federconsumatori è presente anche nella Commissione per l'educazione alimentare del ministero della Salute.

Altri "guardiani dell'alimentazione" - Intensa attività svolgono, inoltre, le associazioni come Altroconsumo, Associazione consumatori (Milano); Adiconsun, Cittadinanzattiva, Co-

dacons.

Adiconsun (via Lancisi, 25, Roma, tel. 06-4417021), costituita su iniziativa della Cisl, svolge la propria attività sia in ambito nazionale, sia in ambito internazionale. È presente sul territorio nazionale con sportelli di informazione e consulenza nelle maggiori città. Si occupa di qualità e sicurezza dei prodotti, equità e trasparenza dei contratti di adesione, risparmio energetico e salvaguardia dell'ambiente. Fa parte dell'Associazione europea dei consumatori.

Altroconsumo (via Valassina, 22, Milano, tel. 02-668901) promuove e difende i diritti dei consumatori nel campo di salute, economia, informazione, educazione e ambiente. Fa parte del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti del ministero dell'Industria. Partecipa a consulte regionali, a commissioni di enti locali,

ai consigli camerali presso le Camere di commercio. A livello internazionale, è membro di Consumers International (Organizzazione mondiale delle associazioni dei consumatori) e del Beuc (Ufficio europeo delle organizzazioni dei consumatori).

Cittadinanzattiva (via Flaminia 53, Roma, tel. 06-367181) svolge attività di promozione e di tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori sia in Italia sia in Europa. In Italia esistono 200 assemblee territoriali della cittadinanza attiva.

Codacons è il "Coordinamento delle asso-

ciazioni per la difesa dell'ambiente e dei diritti degli utenti e dei consumatori" (viale delle Milizie, 9, Roma, tel. 06-37353065; viale Gran Sasso, 10, Milano, tel. 02-29525168; via Cantarella, 3, Salerno, tel. 089-721491). Fa parte di numerose Commissioni consultive della pubblica amministrazione.

Movimento consumatori aderisce alla federazione Arci e tutela i diritti dei consumatori, quali il diritto alla salute, alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi.

Unione nazionale consumatori (via Duilio, 13, Roma, tel. 06-3269531) offre servizi di consulenza ai cittadini, pubblica il quotidiano "Le scelte del consumatore" e organizza corsi formativi per la tutela dei diritti dei consumatori.

ITOSCANA

15/4/2005

La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

Prenderà il via la prossima settimana il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari "XXI Luglio" e le medie "Poggi" di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia agli utenti che agli operatori preposti alla preparazione e alla distribuzione dei pasti. A giugno i primi dati, alla ripresa dell'anno scolastico la conferenza dei servizi con la presentazione al pubblico dei risultati.

L'iniziativa, che ha ricevuto l'apprezzamento dell'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva-Procuratori dei cittadini e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir-food - Cooperativa Italiana di Ristorazione - al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Il monitoraggio a Sarzana segue analoghe iniziative realizzate, o in corso di realizzazione, presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo).

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte" dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e "a valle" dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. L'iniziativa "Ristorazione Amica" riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Le risultanze del monitoraggio saranno discusse in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale e dei dirigenti di Cir-food, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dell'Osservatorio appalti e concessioni istituito da Cittadinanzattiva in partner con le principali centrali cooperative

La "Ristorazione amica" tra i banchi

QUALITA'

Cittadinanzattiva continua la sua opera di controllo dei servizi di ristorazione nelle scuole e negli ospedali. Tra questi, ha preso in esame il servizio erogato alle elementari di Castiglione del Lago in provincia di Perugia. Vediamo come e con quali obiettivi...



Monitoraggi sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; indagini sulla soddisfazione degli utenti e proposte per migliorare il servizio. Queste le principali attività del progetto "Ristorazione Amica", realizzato da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food, Cooperativa italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto di ristorazione collettiva, argomento del quale abbiamo iniziato a trattare nel numero di marzo 2004 di Ristorazione Collettiva. Lo scopo di tale progetto è ren-

■ Migliorare la qualità dei servizi e rendere partecipi tutti i cittadini: queste le prerogative di Cittadinanzattiva

dere visibile il reale gradimento nei confronti del pasto erogato nelle mense scolastiche, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa "Ristorazione Amica" coinvolge i cittadini nella fase di affidamento del servizio mensa, con la loro partecipazione nel monitoraggio e nella valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Le ragioni di fondo che spingono Cittadinanzattiva alla creazione e valutazione di progetti come "Ristorazione Amica" sono essenzialmente la volontà di produrre effetti positivi 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 e allo stesso tempo accrescere e consolidare la coscienza dei cittadini-utenti ad una partecipazione attiva del servizio attraverso il loro essenziale contributo nelle azioni di monitoraggio.

UN PASSATO DI SUCCESSI

Nel 2002 si sono già concluse due iniziative particolarmente significative: a Cinisello Balsamo (Milano) 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 (Treviso), invece, l'iniziativa ha coinvolto il centro residenziale per anzia-



zio delle carenze che per altri sono riassunte nelle aree di miglioramento o addirittura di eccellenza. Visioniamo in maniera più dettagliata il più recente monitoraggio effettuato nelle scuole elementari di Castiglione del Lago.

COSA ACCADE NELLE SCUOLE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

L'attività di studio sulle mense scolastiche umbre si è concentrata sui seguenti elementi:

- gusto e preferenze degli utenti;
- quantità e variazione del vitigno;
- temperatura e cottura;
- 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 dei menù, all'utilizzo di prodotti surgelati, alle priorità nutrizionali degli alimenti;

In vista alla classifica realizzata, secondo le dichiarazioni dei piccoli commensali di Castiglione, gli alimenti più richiesti e vorrebbero più di frequente ci sono i ravioli

ni "Domenico Sartor", uno dei più grandi della regione, con oltre 250 ospiti. Nel 2003 analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Modena), dotato di circa 100 posti letto, e tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Perugia), per un totale di oltre 780 alunni. Le indagini svolte nel centro per anziani di Castel Franco Veneto e nelle scuole di Cinisello Balsamo hanno fatto emergere i punti di eccellenza delle rispettive strutture, del servizio, dell'organizzazione e del personale, le sue aree di miglioramento e le criticità. Molte le analogie fra i punti di eccellenza, anche se le indagini sono riferite a due realtà diverse, sempre legate al servizio di erogazione pasti ma con modalità, menù eccetera, diverse tra loro. Concordi gli intervistati nell'apprezzare il rispetto del divieto di fumare nei locali adibiti alla ristorazione, nelle buone condizioni delle strutture interne e della pulizia generale, nella scelta di non modificare il menù senza preavviso, nelle quantità sufficienti per portata, nella disponibilità del personale eccetera. Fra le possibilità di miglioramento sono emerse la ridotta disponibilità di oliere, la ridotta varietà e possibilità di scelta nei menù, la temperatura di certe pietanze che a volte non soddisfizza pienamente. Le criticità raccolte da una piccola percentuale di intervistati che manifestano in base al proprio e personale giudizi

- comportamento del personale;
- suggerimenti vari.

Per ottenere le risposte e i dati su cui compiere le valutazioni sono stati impiegati dei questionari rivolti agli utenti e agli operatori; allo stesso tempo ci si è serviti di una griglia di osservazione diretta compilata in tre passaggi e una scheda dati sulla struttura. In totale, 41 indicatori nel questionario utenti, 16 nel questionario operatori, 42 nella griglia di osservazione e 16, infine, nella scheda dati generali.

Sul totale degli alunni presenti in ciascuna scuola, a Castiglione sono stati coinvolti il 7 per cento degli utenti bambini, a Pozzuolo il 18 per cento, a Colonneta il 16 per cento.

Su un totale di 780 alunni complessivi, sono stati intervistati 88, pari all'11 per cento. Inoltre, sono state raccolte le osservazioni di due insegnanti e di 18 operatori (6 Ctr e 12 operatori scolastici non docenti). Dai questionari è risultato che i contorni sono la portata che presenta la

CRISTINA D'OSSEVAZIONE D'INIZIATIVA

DATA DEI RILEVAMENTI

Passaggio	Castiglione del Lago	Colonneta	Pozzuolo
1	20/05/2003	21/05/2003	maggio 2003
2	26/05/2003	28/05/2003	maggio 2003
3	04/06/2003	03/06/2003	19/11/2003

RILEVAMENTO DIRETTO CON UTENTI

UTENTI

Castiglione del Lago		Pozzuolo		Colonneta	
Numero utenti totali	450	Mercoledì - Venerdì	70	220	
Numero utenti bambini intervistati	32 alunni di due IV elementari	20 alunni IV elementari		36 alunni di due IV elementari	

LA PIÙ BELLA MANGIA PICCOLI DI CASTIGLIONE DEL LAGO

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE PIÙ DI FREQUENTE?

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
ravioli (27)	pesce (8)	patate arrosto (25)	kiwi (2)	pisellini (18)
insalata di riso (7)	pollo arrosto (7)	pomodori (11)	frutta (2)	pinoli (5)
pasta in bianco (7)	formaggio di carne (7)	patatine fritte (10)	asino (1)	pizza (1)
riso in bianco (6)	pasticcio/formato di verdure (6)	patate (7)	acqua (1)	pane (1)
tortellini (4)	bastoncini di pesce (6)	purò (7)		
spaghetti (3)	petto di pollo (6)	insalata (6)		
pasta al tonno (3)	frittata (5)	patatine fritte (4)		
pasta al pomodoro (2)	hamburger (4)	patate al forno (3)		
minestrina (2)	prosciutto cotto (4)	spinaci (2)		
riso (2)	pollo (4)	contorni (1)		
pasta al sugo (2)	carne di vitello (3)	verdura (1)		
gnocchi (2)	formaggio (3)	patate lesse (1)		
pasta al ragù (1)	soppio (3)	piselli (1)		
	mazzanella (3)			

più alta percentuale di apprezzamenti negativi (è valutata scadevole dal 31 per cento degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (è valutata di buona qualità solo dal 27 per cento dei ragazzi). Alte anche le percentuali di coloro che valutano scadente acqua e pane.

Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: quasi tutti la valutano discreta o buona. I secondi piatti sono complessivamente valutati di qualità migliore rispetto ai primi. Tra i 14 primi piatti contemplati, il pasdeto di verdure è quello considerato "scadente" dal più alto numero di utenti (49 per cento), seguito da minestrone di pasta (41 per cento) e pasta e legumi (sia pasta e ceci - 34 per cento - che pasta e fagioli - 37 per cento). Di contro, ravioli (74 per cento), gnocchi (59 per cento) e tortellini (54 per cento) raccolgono i più vasti consensi. Tra i secondi piatti, sono stati valutati ben

26 pietanze. Tra questi, pesce in bianco (44 per cento), frittata (37 per cento) e pesce fritto (36 per cento) sono considerati scadevoli dal maggior numero di utenti, mentre pollo arrosto (74 per cento), petto di pollo (63 per cento) e prosciutto cotto (68 per cento) e mozzarella (58 per cento) sono i secondi piatti valutati "buoni" dal più alto numero di utenti. Il giudizio degli utenti sulla qualità dei contorni premia patate (59 per cento) e insalata (42 per cento), mentre spinaci (36 per cento) e bietola (35 per cento) sono i piatti valutati come scadenti.

Per la frutta, il gradimento va indubbiamente alla mela, seguita da pera e banana. Come emerge dalla

tabella sottostante, ravioli e patate arroste sono, in assoluto, le pietanze che vorrebbero mangiare più di frequente, mentre pasticcio di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi.

Tra i punti di eccellenza del servizio sono enumerabili: l'orario di erogazione pasti (solo l'1 per cento dichiara che non vengono serviti agli orari stabiliti), il tempo per il consumo (80 per cento), varietà nelle variazioni proposte al menù (67 per cento) e buono (60 per cento).



I MENU GETTONATI DAI PICCOLI DI CASTIGLIONE DEL LAGO

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
minestre (10)	sformato di verdure/ zucchine (20)	zucchine (11)	arance (2)	dolce (2)
minestrone (8)	pesce (18)	piselli (8)	mandarini (1)	meno alimenti surgelati (1)
pasta in bianco (5)	frittata (14)	carote (6)	banane (1)	
pasta e legumi (4)	pesce prefritto ("triangolo") (9)	insalata (5)	pera (1)	
pasta e fagioli (3)	seppie (3)	fagiolini (5)	mela (1)	
ravioli (3)	bastoncini di pesce (2)	spinaci (5)		
riso (2)	mozzarella (2)	purè (3)		
pasta con il tonno (2)	merluzzo (1)	fagiolini (3)		
passato di verdure (2)	spezzatino (1)	verdure (3)		

molto buono (32 per cento) il comportamento del personale. Fra le aree di miglioramento, ma comunque adeguate per la maggior parte degli utenti, le strutture (illuminazione, areazione eccetera) e la pulizia dei locali, la

cottura dei primi (30 per cento insoddisfatto), i contorni (37 per cento li giudica di scarsa quantità) e le informazioni (il 38 per cento non giudica sufficiente il livello informativo sui menù). Le aree di criticità si ri-

volgono alla presentazione dei cibi (oltre il 40 per cento non è soddisfatto), secondi e contorni freddi (27 per cento), pane duro e gommoso (57 per cento, dato confermato anche dagli operatori) e scarsa conoscenza delle procedure e comunicazione all'utenza su come orientarsi in caso di lamentele o reclami. La tutela dei consumatori, secondo i progetti presentati e i principi guida di movimenti come Cittadinanzattiva, passa attraverso il coinvolgimento e un ruolo responsabile del cittadino-utente, che partecipa alla gestione di servizi di pubblica utilità, come un servizio di erogazione pasti, con un ruolo nuovo, da protagonista che si relaziona in maniera critica ma costruttiva e non necessariamente in antitesi di finalità nei confronti degli operatori impegnati in questa area di servizi; in questo modo e solo così è possibile far conciliare gli interessi degli addetti di ristorazione collettiva alle aspettative dei consumatori.

AREE DI CRITICITÀ

- Oltre il 40 per cento dei ragazzi non è soddisfatto di come viene presentato il cibo;
- Emerge una certa criticità per la presentazione di pietanze troppo fredde, per quel che riguarda contorni e secondi (il 27 per cento degli utenti li valuta in questo modo);
- Per il 57 per cento degli utenti, il pane è "duro" o "gommoso". Il dato è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi;
- Solo l'8 per cento degli alunni dichiara di essere informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati, e meno della metà (il 44 per cento) degli intervistati formula un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali degli alimenti;
- Non sono presenti "box reclami" in nessuno dei tre edifici scolastici e si evidenzia una disarticolazione piuttosto marcata nell'identificare la struttura/l'ufficio cui rivolgersi in caso qualcosa non vada per il meglio, a testimonianza di una scarsa conoscenza delle procedure ma, forse, anche di una insufficiente comunicazione all'utenza su come orientarsi in merito.

(R.C.)

JESI
FABRIANO

Jesi. Spiacevole incidente all'ospedale. Una degente di 10 anni scopre il metallo nel piatto

Filo di ferro nelle polpette di una bimba

Il Tribunale del Malato:
«Esiste una commissione
per la qualità?». La direzione:
«Verifichiamo ogni giorno»

JESI - Ospedale del Viale della Vittoria, reparto di chirurgia. Venerdì, durante la cena, una bambina di dieci anni di Montemarciano e convalescente dopo una recente operazione, ha trovato un filo di ferro nella porzione di carne macinata che stava mangiando. Non l'ha ingoiato: si è accorta in tempo della presenza del corpo estraneo che subito il papà ha consegnato alla caposala, denunciando l'episodio al Tribunale del Malato di Jesi. A essere rimasto impastato nella carne un filamento di acciaio, del tipo di quelli che compongono le spugne comunemente usate in cucina per lavare le stoviglie. Certo è che il filo metallico proveniva dalla mensa dell'ospedale e proprio qui, il giorno dopo, nessuno ha voglia di parlare dell'episodio. Solo

una cuoca si limita a dire: «E' da tanto tempo che in cucina non usiamo spugne con pagliette di acciaio. Forse si tratta di un caso di negligenza da parte di qualcuno». Ma Pasquale Liguri, presidente del Tribunale del Malato, ha le idee chiare ed è intenzionato a prendere provvedimenti. «Chiederemo alla direzione sanitaria se esiste una commissione interna che presieda alla qualità del servizio mensa, che tipo di controlli fa e con quale periodicità. Vo-

gliamo entrarne a far parte con un nostro rappresentante e, una volta inseriti, pretendiamo delle verifiche sistematiche. Per fortuna la bambina si è accorta della presenza del filamento di acciaio, ma se fosse accaduto a un anziano?». Intanto, ieri mattina, sono stati allertati i carabinieri dei Nas che al più presto procederanno a un'ispezione. Di seguito, non tarderanno ad arrivare gli esiti della verifica che permetteranno di fare chiarezza sull'episodio. Da parte sua la direzione sanitaria definisce l'episodio «uno spiacevole incidente che ovviamente non si ripeterà». Alla ditta esterna che gestisce l'appalto del servizio mensa ospedaliero è stato chiesto di eliminare le spugnette abrasive in metallo. Dichiarandosi «molto dispiaciuta», la direzione ha aggiunto che il servizio mensa è costantemente monitorato attraverso un servizio di dietetica interno e direttamente collegato alla direzione. Il servizio verifica quotidianamente la qualità, la quantità, il confezionamento dei pasti e le caratteristiche di igienicità nella cucina dell'ospedale. Secondo la ricostruzione della direzione, un filamento della spugnetta sarebbe rimasto nel contenitore della carne macinata.

Lu.Ro.



Il forum

Il gradimento per il cook & chill migliora: il punto in un convegno promosso dai nutrizionisti

La sanità trentina sta bene: al settore la Provincia ha destinato il 12% (882 milioni di euro) del bilancio approvato pochi giorni fa. In percentuale, è circa il doppio dei finanziamenti che vengono stanziati a livello nazionale.

Trento

L'allarme di Cavicchi al dibattito organizzato dai Leali con Andreoli

«Attenti al razionamento in sanità»

Il convegno è stato scelto un'interessante tematica pubblica verso una silenziosa prefallita "Chaudjo Buriani, direttore dell'Azienda Provinciale per i servizi sanitari, erano Ivan Cavicchi (ordinario di Sociologia dell'Organizzazione Sanitaria all'università La Sapienza di Roma) e Remo Andreoli (assessore provinciale alla sanità). Da Andreoli sono arrivate le riflessioni più legate al

mantenere un ruolo centrale nella scelta degli obiettivi. Le doppie liste di attesa delle regioni limitrofe possono comportare un rischio di mobilità per la sanità trentina. Con l'intento di regolamentare queste prestazioni abbiamo già sottoscritto un accordo con la Lombardia, e un'intesa analogo sarà siglata col Veneto. La spesa sanitaria cresce per effetto dell'allungamento della vita e dell'introduzione di nuove

tecnologie. Ci chiediamo come faremo, in futuro, a garantire un finanziamento di quasi 800 milioni di euro se continueremo a attardarci a litigare. Su questo dovranno interrogarsi i trentini e gli italiani".

Cavicchi ha descritto, a fine non proprio rosea, la situazione nazionale: "Dal sotto-finanziamento siamo al de-finanziamento - ha detto - dalla razionalizzazione siamo passati ad un graduale razionamento. C'è bisogno di fare chiarezza sul concetto di azienda sanitaria, e ha la sensazione che per ragioni economiche la decisione di cedere si sta spostando sempre più fuori dall'ambiente medico".

Canederli e polenta in corsia

La cucina regionale debutta in ospedale



Canederli, polenta e spezzatino, e persino spätzle: la gastronomia d'olca regionale entra in ospedale. Finalmente una buona notizia dopo l'avvento dei pasti "cook & chill", letteralmente "cuoci e raffredda" nelle corsie degli ospedali di Trento. Dal S. Chiara a Villa Ignea, da Mezzolombardo a Villa Rosa, la rivoluzione introdotta con l'appalto del servizio di ristorazione ospedaliera, vinto dalla Pedus, nei primi mesi aveva suscitato proteste e problemi a non finire. Dopo quasi due anni non si può dire che la situazione sia del tutto assodata, ma in compenso esiste un collaudatissimo sistema di verifica della qualità e del gradimento dei pazienti.

La preparazione dei pasti per gli ospedali di Trento al centro cottura della Pedus service a Ravina

giorare, però, si può. Ed è questa la chiave di lettura offerta dal convegno che ha messo a confronto tutti i protagonisti degli appalti, dal manager della sanità al tecnico alimentare, dalla dietista alla società di catering fino ai cittadini consumatori. «I capitoli di appalto possono diventare terreno di scontro - dice Costa - e meno sono chiari, più il margine di conflittualità è ampio».

Grazie alle variazioni introdotte ora per i pazienti trentini la scelta è più varia: oltre alle diete speciali per patologia e ai menu multietnici ci sono persino piatti vegetariani. E budino, yogurt o gelato. A quando il biologico? Giorgio Moretti, scienza dell'alimentazione all'università di Padova, mette in guardia: «La gente teme la presenza di residui chimici e non la presenza di sostanze tossiche naturali; così pensa che biologico voglia dire sano, ma i contaminatissimi sono proprio i microorganismi: lo il biologico ai bambini non lo darei mai».

no impegnate a rotazione nei reparti per accelerare il gradimento dei pasti serviti in corsia. «Abbiamo lavorato molto per ottenere il meglio - dice Maria Teresa Pasquazzo coordinatrice delle dietiste - ed ora stiamo andando un po' meglio solo a partire da quest'anno». I pasti in ospedale scappano, è facile soddisfare le aspettative. I nodi in ospedale scappano e bisogna tenere conto anche dell'aspetto ps-cologico: quando non si sta bene quello che si mangia diventa particolarmente importante. La ristorazione di tipo collettivo non è paragonabile a quella di casa. Giudizi prudenti che hanno trovato conferma nell'intervento di Gustavo Trincia, vicepresidente di Citaldiazahativa, cui appartiene anche l'Hotel del malato, secondo il quale il 46% delle segnalazioni negative in sanità riguardano proprio la ristorazione. Mi-

La preparazione dei pasti per gli ospedali di Trento al centro cottura della Pedus service a Ravina

La cucina regionale debutta in ospedale

In Breve

Tre incidenti in un'ora

● Seccosi mobilitati ieri pomeriggio per una serie di incidenti avvenuti a pochi minuti di distanza. Il primo in via Macconi: scontro fra due auto e nessun ferito. Una donna ha rifiutato il trasporto in ambulanza. Alle 17 sulla statale della Valsugana all'altezza di Martignano, tamponamento fra vetture. Una persona è stata portata al Pronto Soccorso. Poi il 118 è intervenuto in via Guardati per un investimento. Un 37enne di origine brasiliana, R.B., è finito a terra dopo l'urto con un'auto che stava facendo retromarcia. L'uomo ha riportato traumi a una gamba.

Cassonetto in fiamme a Meano

● Vigili del fuoco impegnati ieri pomeriggio alle 16 per l'incendio di un cassonetto a Meano. Le fiamme sono state domate in pochi minuti.

Gardolo, domani gare di nuoto

● Domani pomeriggio, dalle ore 15, la piscina di Gardolo rimarrà chiusa per permettere la disputa di gare di nuoto. Sarà aperta la piscina Fogazzaro dalle ore 9 alle 19.

**Un convegno sul capitolato d'appalto: dietologi e utenti al centro
850.000 i pasti distribuiti
dagli ospedali di Trento**

Sono 850.000 i pasti che ogni giorno vengono offerti ai degenti degli ospedali Santa Chiara, Villa Igea di Trento, Villa Rosa di Pergine e dell'ospedale di Mezzolombardo e quindi la qualità degli alimenti proposta assume un ruolo di grande rilevanza. Una rilevanza che troverà la sua conferma nel convegno che si terrà a Trento presso la sala congressi dell'Associazione artigiani e piccole imprese il 3 dicembre dal titolo «Il Capitolato d'appalto nella ristorazione collettiva».

Il dottor Enrico Baldantoni, direttore dell'ospedale di Trento, ha spiegato l'importanza di mettere a confronto l'opinione di diversi esperti sulla salubrità dei sistemi di cottura e di stoccaggio prima e dopo la loro preparazione. Questo perché la ristorazione collettiva «ha delle implicazioni anche nella struttura sociale poiché riguarda degenti, bambini, anziani».

Nello specifico, poi, ha spiegato il promotore del convegno, il dottor Antonio Costa, responsabile del Servizio di Dietetica del Santa Chiara, si tenterà di mettere in luce come l'opinione dei dietologi e delle dietiste debba essere centrale nella redazione dei capitolati d'appalto che riguardano la ristorazione collettiva negli ospedali, nelle scuole, negli asili, nelle Rsu.

Al convegno, oltre a noti esperti nazionali ed internazionali, parteciperà anche Giustino Trincia, vicesegretario nazionale dell'associazione consumatori «Cittadinanzattiva», questo, ha spiegato Costa, «per sapere anche cosa ne pensano gli utenti».

Infatti, ha sottolineato Baldantoni, l'appalto sta cambiando, non si tratta più di un contratto fra due contraenti ma di una partnership tra ente pubblico e ditta di ristorazione ed in quest'ottica «proprio il giudizio dell'utente finale dev'essere assolutamente preso in considerazione».

Il dottor Carlo Pedrolli, anch'egli dietologo, ha spiegato che i controlli sui pasti collettivi vengono svolti da una sorta di task force costituita da dietologi e dietiste che assaggiano di volta in volta i nuovi prodotti offerti dalla ditta, un controllo che, a livello di reparto ospedaliero, avviene dalle tre alle quattro volte in settimana.

Al convegno interverrà anche Luigi Sforzellini, uno chef di alto rango che fa da consulente alle ditte di catering il quale ha affermato come professionisti esperti, non solo in base al palato, ma anche al fiuto ed alla vista, possono capire se i parametri di cottura ottimali sono stati rispettati. A.M.

Umberto I: la polemica riparte...dalle mense

Le cucine dell'ospedale universitario, sprovviste dell'impianto antincendio, rischiano di chiudere il mese prossimo. Il direttore sanitario Cosi auspica l'ennesima proroga dell'Asl. Marrazzo attacca, Verzaschi risponde: "Eviteremo la chiusura, velocizzeremo la burocrazia"

Simone Spirito

Roma, 12 novembre 2004 - E' di nuovo bufera al **Policlinico Umberto I**. Ieri l'annuncio della chiusura delle mense, oggi quello del possibile dietro front. **Dino Cosi**, direttore sanitario dell'Umberto I, ha riferito della **chiusura della cucina dell'ospedale universitario entro il 1° dicembre**, una notizia che non ha mancato di suscitare un vespaio di reazioni e di polemiche. Cosi ha spiegato in un'intervista al *Corriere della Sera* che **i locali sono privi di un adeguato sistema antincendio** e che "per rifare completamente la cucina servirebbero 600 mila euro e io non ce li ho". Non solo. Il responsabile del Policlinico, che in più di un'occasione ha rassegnato le dimissioni (mai accettate dai vertici regionali), punta il dito contro le lungaggini burocratiche. "Il progetto di rinnovamento l'ho preparato e presentato 11 mesi fa alla giunta regionale" ha detto, precisando che "per ottenere tutti i permessi e le autorizzazioni la burocrazia, certo, non aiuta". Cosi serve su un piatto d'argento l'occasione al candidato per il centrosinistra alle prossime elezioni regionali **Piero Marrazzo**, di rincarare la dose sulle **polemiche che investono da mesi il comparto sanità del Lazio**. "I dati che abbiamo - ha detto - ci danno una forte diminuzione degli investimenti nella sanità negli ultimi due anni".

Un attacco subito "murato" dall'assessore regionale alla Sanità **Marco Verzaschi** che butta acqua sul fuoco sul possibile affidamento ad un'azienda esterna di catering il **compito di fornire il vitto ai 1500 pazienti ospiti dell'ospedale**. Secondo l'assessore è ancora possibile soddisfare le richieste dell'**Asl Roma-A** non intenzionata a disporre **l'ennesima proroga e decisa a far disporre i locali della cucina dell'impianto antincendio previsto dalle norme di legge**. Per Verzaschi è possibile schivare la chiusura della mensa "realizzando lavori e adempimenti burocratici prima del primo dicembre". L'assessore regionale respinge così le offensive degli avversari mirate a sminuire l'operato di via della Pisana. "Stanno per partire - dice - gare per un valore di 103 milioni di euro. Si tratta di interventi - aggiunge - interni ed esterni, su molti padiglioni del policlinico che partiranno non appena l'agenzia del Demanio, proprietaria dei padiglioni, darà il via libera ai progetti di ristrutturazione". E quindi "Marrazzo può dormire sonni tranquilli, i malati del Policlinico non rimarranno senza pasto" e i suoi dati "sono campati in area, gli investimenti ci sono stati e sono stati aumentati".

Perplesso Cosi per il quale **l'unica strada percorribile per evitare la chiusura della mensa è ottenere una nuova proroga dalla Asl** alla quale presenterà la prossima settimana "una serie di documentazione con la richiesta di una nuova proroga". Se così non fosse "la mensa andrebbe rifatta completamente - osserva - e la chiusura sarebbe inevitabile per consentire i lavori". Intanto, **è prevista nel pomeriggio una riunione di tecnici** che definiranno tempi e modi degli interventi di messa a norma della mensa.

La vicenda provoca però diversi malumori. **Tiziano Battisti**, segretario dell'**Fp Cgil di Roma e del Lazio**, esprime preoccupazione per i lavoratori occupati nella mensa del Policlinico e auspica **la formazione di un tavolo di confronto con i sindacati**, mentre **Giuseppe Scaramuccia**, segretario regionale del Lazio di **Cittadinanza Attiva - Tribunale dei diritti del Malato**, non si spiega perché "non siamo stati assolutamente consultati e abbiamo appreso la notizia dai giornali" ricordando che "quando un'azienda

pubblica cambia una cosa così importante come il pasto per i malati, ci aspettiamo di essere consultati".

Data notizia: 12-11-2004

PAVIA ■ Gli esiti dell'indagine condotta dall'assessorato sulle persone che usufruiscono dell'assistenza domiciliare

Relegati in casa e privati di molti servizi primari

PAVIA — Soli e in gabbia. Le persone che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare si sentono così. Rinchiusi in alloggi che a causa della presenza di barriere architettoniche, non consentono loro di uscire facilmente come vorrebbero. Lo denuncia il 72% di coloro che hanno partecipato a una ricerca effettuata tra l'aprile e il giugno scorsi su un campione di 60 assistiti di Pavia e 18 operatori delle tre cooperative sociali impegnate nell'erogazione del servizio. L'indagine, commissionata dall'assessorato comunale ai Servizi sociali, è stata condotta da Cittadinanzattiva. Dalla ricerca è emersa una complessiva soddisfazione nei confronti del servi-

zio offerto, anche se ci sono alcune richieste non soddisfatte. Quasi il 30% degli assistiti, infatti, ritiene che gli operatori domiciliari rimangono nelle loro abitazioni troppo poco rispetto le necessità di cui avrebbero bisogno. Da migliorare, infine, anche l'informazione riguardante il menù. Ma non è tutto negativo, anzi. Quasi la totalità (più del 90%) degli assistiti si fida del servizio al punto che lo raccomanderebbe a un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivamente buono.

GIUDIZIO Operatori disponibili ma limitata durata delle visite

Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza: il 45% degli attuali utenti ritiene infatti di avere altri bisogni primari ai quali il Comune potrebbe rispondere e quasi il 40% ha ammesso di aver avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite. Per valutare qualità e affidabilità del servizio, sono stati presi in esame diversi ambiti: accessibilità al servizio, prestazioni erogate (assistenza diretta alla persona; interventi sull'abitazione,

funzioni di segretariato sociale, interventi esterni), rapporto assistiti-operatori, inserimento sociale, abitazione e servizio di ristorazione a domicilio. Molti gli elementi qualificanti: oltre il 60% degli assistiti ha infatti aspettato al massimo un mese per finire delle prestazioni del Sad e il 77% ha dichiarato che, al momento della sua presa in carico era stato informato delle regole che definiscono il rapporto utente/servizio. Inoltre, il 90% degli assistiti ammette che gli assistiti domiciliari svolgono tutti i compiti affidatigli e si ritiene molto soddisfatto sia del loro comportamento, mentre un assistito su 4 ritiene di avere un problema con un assistente domiciliare in particolare.

M.M.



Gli anziani mostrano fiducia verso gli assistenti

sabato 16.10.2004

I voti all'assistenza domiciliare

Lo studio di Cittadinanzattiva sul gradimento dei servizi: le tre cooperative sono state promosse su qualità e impegno

PAVIA. A volte bastano una scala, un ascensore troppo stretto, un rione senza negozi di prima necessità per trasformare la casa in una trappola. E rendere chi ci vive - se anziano o invalido - completamente dipendente. L'assistenza domiciliare diventa così il salvagente al quale aggrapparsi. Ma quanto funziona a Pavia? E quanto è di qualità? L'indagine sul gradimento del servizio è stata condotta, per conto dell'assessorato ai Servizi Sociali del Comune, da "Cittadinanzattiva", una realtà da anni impegnata nel monitoraggio dei servizi e nella tutela dei diritti dei cittadini.

«Questa è la prima di una serie di iniziative di verifica della soddisfazione degli utenti e di controllo di qualità dei servizi — ha spiegato Walter Minella, assessore ai Servizi Sociali — I dati emersi ci permettono di valutare l'operato e porre eventuali correttivi. Il fatto poi di affidarlo a Cittadinanzattiva e non a una società di statistica per il Comune ha voluto dire mettersi in gioco». Una scommessa finita bene visto che il 90% degli assistiti dichiara di fidarsi del servizio di assistenza domiciliare (tanto che lo consiglierebbe ad un amico) e l'80% lo giudica buono. Al tempo stesso, però, il 45% lo giudica «amplabile». Il monitoraggio di Cittadinanzattiva, che a Pavia è coordinata da Vincenzo Tallarico, è stato condotto tra il 20 aprile e il 4 giugno sui 60 utenti del Comune (24 adulti e 34 anziani). Il 65% vive solo e il 30% è in età compresa tra 76 e 85 anni (in 10 superano anche gli 85 anni). Per più della metà il problema che li ob-

Minella: ci siamo messi in gioco per verificare la bontà dell'operato

bliga a ricorrere ad un aiuto è di carattere sanitario, per un terzo è motorio e, in percentuali decrescenti, di tipo psichico, abitativo, di dipendenza da alcol e droghe. A svolgere il servizio sono tre cooperative (Marta, Fai e Aldia) che l'utente può scegliere liberamente. Il gradimento è stato espresso sui servizi offerti alla persona, all'abitazione, ai servizi legati ai compiti di segreteria.

«Ci si rivolge all'assistenza domiciliare soprattutto per la pulizia personale, un aiuto per il bagno, la mobilità domestica — spiega Mirko Gambardella, di Cittadinanzattiva di Roma — Poi, in quote minori, per un aiuto nella preparazione dei pasti, la vestizione, l'accompagnamento per effet-

tuare acquisti. Mentre gli interventi sulla casa riguardano in prevalenza la pulizia (88%), il riordino del letto, il cambio e il lavaggio della biancheria». Il servizio comprende, per alcuni utenti, anche la consegna di pasti a domicilio. E sono previsti aiuti per effettuare le spese domestiche, acquistare farmaci, pagare le utenze, contattare il medico e prenotare le visite, mentre il ritiro della pensione viene in prevalenza affidato a qualche familiare.

«Tra le richieste invece emerge la necessità di un servizio meno costoso ed esteso su un numero maggiore di ore — dice Tallarico — Ora lo "scoperto" viene integrato con volontari, parenti e amici. Noi ci offriamo, se lo vorrà il Comune, di effettuare controlli periodici, per tenere monitorata la qualità». «Una qualità buona, anche in termini di risorse — precisa Minella — che la città già possiede, nonostante le critiche di qualcuno». L'allusione è ai recenti attacchi di An (con tanto di filmato). «Ma la critica è seria solo se onesta corretta. Pavia non è il Bronx. E a questo proposito dà atto all'opposizione, ai consiglieri Bruni e Ntutta in particolare, di non aver adottato un atteggiamento demagogico di fronte agli sforzi che questa amministrazione sta facendo in vista dell'emergenza freddo». (m.g.p.)

il Ticino

Poste Italiane s.p.a. • Spedizione in abbonamento postale • D.L. 353/2003 conv. in L. 27/02/2004 n. 46 art. 1, comma 1 DCB • Pavia
Redazione: PAVIA - Via Menocchio 4 - Tel. 0382/24736 - Fax 301284 • E-mail: daniela@giornaleilicino.191.it (notizie) • pubblicita@giornaleilicino.191.it

Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma ancora troppo poca

Quasi la totalità (più del 90%) degli assistiti del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Pavia si fida del Servizio al punto che lo raccomanderebbe ad un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivamente buono. Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza: il 45% degli attuali utenti ritiene infatti di avere altri bisogni primari per i quali il

Comune potrebbe offrire un servizio e quasi il 40% ha ammesso di aver avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite con ulteriori servizi. Queste alcune delle principali indicazioni emerse dall'indagine sul Servizio di Assistenza Domiciliare di Pavia condotta da Cittadinanzattiva in partnership con l'Assessorato ai Servizi sociali del Comune, illustrata ieri presso la Sala Consiliare del Comune di Pavia. **pag. 6**

Curioso sondaggio di Cittadinanzattiva sulla qualità delle mense scolastiche a Castiglione del Lago

Agli alunni piacciono ravioli e patate

Ma a tavola non gradiscono verdure, pane e pietanze fredde

CASTIGLIONE DEL LAGO. Ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pietanze che vorrebbero mangiare più di frequente gli alunni, mentre pasticci di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi. E, strano a dirsi che siamo in Italia, i secondi piatti sono complessivamente valutati di qualità migliore rispetto ai primi. La frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità. Al contrario i contorni sono la portata che riceve più apprezzamenti negativi (è valutata scadente dal 39% degli alunni). Il quadro mensile emerge da un monitoraggio svolto da Cittadinanzattiva nelle strutture scolastiche di Castiglione del Lago. In totale, sono stati valutati 14 piatti pronti e ben 26 pietanze per il secondo piatto.

Viceversa, un quarto degli utenti (con punte del 37% per quei che riguarda i contorni) valuta scarse le quantità delle altre portate. Oltre il 40% dei ragazzi non è soddisfatto di come viene presentato il cibo e emerge una certa criticità per la

fornitura di pietanze troppo fredde. Per il 57% degli utenti, il pane è "duro" e "gommoso". Il dubbio è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi: solo il 18% degli alunni dichiara di essere "informato" tempe-

stivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati. Iniziativa, che ha ricevuto l'apprezzamento dell'Amministrazione comunale, rientra nel progetto "Ristorazione Amica", che vede insieme un'organizzazione di tutela dei

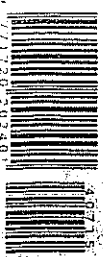
cittadini, quale è Cittadinanzattiva e CIR food - Cooperativa Italiana di Ristorazione - per individuare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi pubblici a patto.

Pietro Paolo Marconi

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi. Sono stati analizzati oltre 50 indicatori di valutazione, dalla struttura all'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, dal comportamento del personale all'informazione nei confronti dei genitori. Le scuole prese in esame sono: Pelicciolare G. Mazzanti a Castiglione, e le scuole elementari delle frazioni di Pozzuolo e Conchella. L'80% del campione garantisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficientemente il tempo concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utente

CORRIERE DELLA UMBRIA

Fotogramma/Snoialto



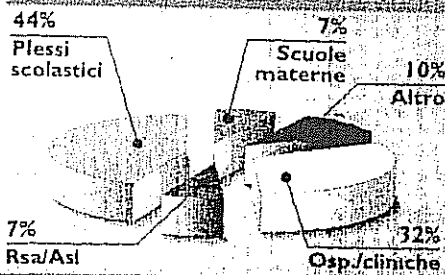
Anno XXII N. 194 Euro 1,00 - Giovedì 15 luglio 2004
Libro "Biblioteca dei ragazzi" - abbonamento opzionale Euro 4,00 - il prezzo del quotidiano
Corriere dell'Umbria - Corriere dello Sport - Euro 1,00

777730-20240

Le lamentele più frequenti

- Scarsa qualità del cibo
- Rischio intossicazioni
- Elementi di struttura
- Mancato rispetto del capitolato
- Discontinuità del servizio
- Disservizi nella distribuzione o nel confezionamento dei pasti
- Aspetti di natura economica

Preside arrivano i reclami



I problemi più segnalati dalle strutture

Se il cibo è in appalto il cittadino va ascoltato

Sono le mense di scuole e ospedali, tra i servizi in appalto, a fare il pieno di critiche da parte dei cittadini. Le segnalazioni sulla ristorazione collettiva sono il 46% di quelle giunte a Cittadinanzattiva negli ultimi due anni. Se le mense scolastiche raccolgono il 51% dei reclami, ospedali e Rsa sono protagonisti del 39% delle lamentele. «Quelle più frequenti - spiega Giustino Trincia, vicesegretario di Cittadinanzattiva - riguardano la scarsa variazione dei menù, la difficoltà di personalizzarli a seconda delle esigenze dei pazienti, la cattiva cottura e temperatura dei cibi e l'assenza di infermieri e personale che aiuti a mangiare chi da solo non ce la fa».

I dati sono contenuti nel primo "Almanacco delle buone e cattive pratiche nei servizi in appalto", appena redatto dall'Osservatorio appalti di Cittadinanzattiva, nato nel 2002 per monitorare la qualità dei servizi affidati in outsourcing. E per favorire la partecipazione attiva degli utenti.

Su 163 segnalazioni giunte alle strutture Pit, solo 17 sono buoni esempi. Tra questi, appena uno riguarda la ristorazione sanitaria: l'esperienza degli ospedali Polla e Sant'Arsenio della Asl di Salerno. Dopo lamentele sulla qualità dei pasti del nuovo sistema centralizzato "Cook and Chill", sono stati inclusi rappresentanti degli utenti in ognuna delle commissioni previste per ogni presidio del comprensorio.

Che l'obiettivo di Cittadinanzattiva sia quel-

lo di sostenere la partecipazione attiva dei pazienti, piuttosto che percorrere la strada della denuncia fine a se stessa, è dimostrato dal progetto "Ristorazione amica", avviato nel 2001 dal Tribunale dei diritti del malato, in partnership con la Cir (Cooperativa italiana di ristorazione). In particolare, sono stati condotti monitoraggi sistematici in varie scuole italiane e in due strutture sociosanitarie: l'ospedale di Vignola (Modena) e la casa di riposo di Castelfranco Veneto. Le indagini hanno testato il gradimento dei pazienti nei confronti della qualità e quantità del cibo offerto, della disponibilità del personale, degli orari, dell'igiene e dell'adeguatezza delle strutture.

Più che denunciare i disservizi (le mense sono sostanzialmente "promosse" in entrambi i casi, fatta eccezione per l'informazione sulle proprietà nutrizionali degli alimenti e sull'eventuale utilizzo di prodotti surgelati, giudicata scarsa), le rilevazioni del Tribunale mirano a suggerire un metodo di lavoro comune. Che consenta a ospedali, utenti e società appaltatrici di individuare proposte migliorative da inserire nei capitolati. Così, a esempio, a Vignola si suggerisce di potenziare i controlli aziendali sulla preparazione e la temperatura degli alimenti. Chiara la ricetta del Tdm: il malessere c'è, ma il dialogo e la partecipazione sono il primo passo per combatterlo.

M.Per.



Iniziative locali / Lamentele e buone pratiche

Dal pesto al kebab E feste a sorpresa

Il pesto è servito all'Ospedale San Martino di Genova. Il San Giovanni-Addolorata di Roma assicura piatti musulmani ai pazienti di fede islamica. Da Bologna a Caserta, si moltiplicano le indagini sulla *customer satisfaction* per sondare il gradimento dei pazienti sulle mense.

Negli ospedali sta emergendo una nuova sensibilità alla qualità della ristorazione. Complici la tendenza ad appaltare i servizi, che spinge il Ssn a vigilare, la crescente attenzione al tema del comfort alberghiero in corsia e l'azione delle associazioni dei cittadini, che premono per una partecipazione attiva.

L'Osservatorio. In questa direzione si muove Cittadinanzattiva-Tribunale dei diritti del malato, che nel 2002 ha istituito un Osservatorio appalti per promuovere il coinvolgimento degli utenti e migliorare i servizi esternalizzati, mense comprese. Che nelle strutture sanitarie ci sia ancora molto da lavorare lo dimostrano i dati: il 46% delle criticità segnalate dai cittadini riguarda la ristorazione collettiva. Tra queste, il 39% si riferisce alle mense di ospedali e residenze per anziani. «Le lamentele più frequenti spiega Giustino Trincia, vicesegretario di Cittadinanzattiva — riguardano la scarsa variazione dei menu, la difficoltà di personalizzarli in base alle esigenze dei pazienti, la cattiva cottura e temperatura dei cibi e l'assenza di infermieri che aiutino a mangiare chi ha problemi».

Le buone pratiche. La fotografia della situazione arriva dal «Primo Almanacco delle buone e cattive pratiche dei servizi in appalto», appena sfornato dall'Osservatorio. Su 163 segnalazioni, soltanto 17 sono state classificate come buone pratiche. E appena una è un'esperienza di ristorazione sanitaria: quella degli Ospedali di Polla e Sant'Arsenio della Asl di Salerno, perché rappresentanti degli utenti sono entrati nelle commissioni previste per ogni presidio.

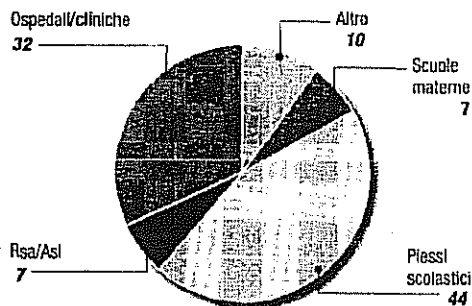
È questa, secondo il Tdm, la strada giusta. Proposta anche con il progetto «Ristorazione amica», in partnership con la Cooperativa italiana di ristorazione. Finora sono state esaminate le mense di due strutture sociosanitarie: l'Ospedale di Vignola (Modena) e la

Casa di riposo di Castelfranco Veneto. L'analisi suggerisce di lavorare insieme (ospedali, cittadini e società appaltatrici) per migliorare i capitolati.

Più dialogo. La via del dialogo comincia a essere battuta anche dai singoli ospedali. L'Asl di Bologna ha presentato al Forum Pa il progetto «Dire, fare, mangiare», basato sulla collaborazione con la società appaltatrice per arrivare a menu diversificati, controlli su consegna e stoccaggio, rilevazione della soddisfazione dei pazienti. Sulla stessa lunghezza d'onda l'Asl di Caserta, che dal 2000 monitora il gradimento della mensa esternalizzata. Con risultati tutt'altro

Sotto osservazione

Le segnalazioni critiche sui servizi di ristorazione suddivise per luoghi di provenienza (in percentuale)

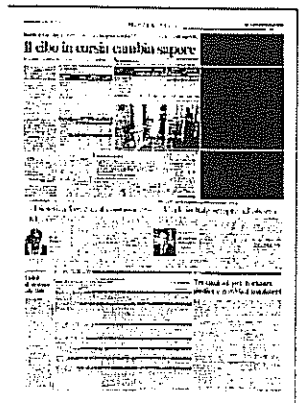


Fonte: Cittadinanzattiva-Osservatorio appalti, maggio 2004

che lusinghieri, ma utili per programmare interventi migliorativi.

Non mancano iniziative curiose. Come anticipato sopra, il San Martino di Genova ha rivoluzionato i menu, inserendo il pesto, introducendo la prenotazione e posticipando gli orari. A Roma, l'Ao San Giovanni-Addolorata fornisce piatti su misura ai pazienti di fede islamica e l'ospedale pediatrico Bambino Gesù, con la ditta appaltatrice, ha istituito la «Giornata tipica»: a sorpresa, i bimbi ricoverati hanno trovato a tavola le castagne, le prelibatezze della cucina veneta, i sapori della cucina siciliana. E l'ultima domenica di ogni mese c'è la «Giornata del compleanno», in cui si festeggiano i piccoli nati nel periodo. Con un dolce e un gelato. Per sentirsi più a casa.

MANUELA PERRONE



CASTIGLIONE DEL LAGO Cittadinanzattiva ha presentato i risultati dell'indagine nella sala del consiglio comunale

I bambini amano ravioli e patate

CASTIGLIONE DEL LAGO — Nella sala consiliare di Castiglione del Lago è stato presentato il resoconto di un'indagine realizzata da Cittadinanzattiva sulla qualità del servizio di ristorazione nelle scuole. Sono stati analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Le scuole monitorate sono l'elementare Mazzini di Castiglione e le elementari delle frazioni di Pozzuolo e Colonna. Ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pie-

Gli alunni di tre elementari «giudicano»

il servizio di ristorazione scolastico:

«promossi» i secondi piatti; rispetto alla pasta

che risulta o poco o troppo cotta per il 30%

degli intervistati; «bocciati» i contorni

tanza che vorrebbero mangiare più di frequente gli alunni, mentre pasticci di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi. In generale, i secondi piatti sono valutati di qualità migliore rispetto ai primi. La frutta viene apprezzata per la sua qualità. Di contro, i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati scadenti dal 31% de-

gli alunni). Aree di eccellenza: l'80% gradisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficiente il tempo che viene concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utenti si palesa come un punto di forza, dato che per il 60% dei ragazzi il comportamento del personale è «buono» e per il 32% è addirittura «molto buono».

Solo l'8% dei ragazzi non lo valuta adeguato. Aree di miglioramento: per il 73% degli alunni, l'orario entro cui si raccolgono le prenotazioni per il pranzo è «giusto»; la dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi; in tema di cottura delle portate, tra chi ritiene la cottura della pasta insufficiente e chi, invece, la giudica eccessiva, risulta insoddisfatto quasi il 30% degli utenti. Secondi e contorni, di contro, presentano le più alte convergenze di coloro che valutano «giusta» la cottura; solo per i primi piatti si nota una decisiva indicazione sull'abbondanza dei piatti (24% degli utenti).

14 APRILE 2004

Alimentazione e sicurezza dei prodotti alimentari

Eventi

Cittadinanzattiva: 'Ristorazione amica', il 15 aprile presentazione del monitoraggio

Si svolgerà domani, 15 aprile, alle ore 17.00, presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago (Perugia), un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione delle mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzulo.

Nel corso del monitoraggio sono stati analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento di vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Sui risultati emersi si confronteranno domani, rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, con l'obiettivo di individuare modalità di miglioramento del servizio.

L'iniziativa 'Ristorazione Amica', realizzata da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food, riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Castiglione del Lago.

fonte: Cittadinanzattiva

 *link*

www.cittadinanzattiva.it

CASTIGLIONE

“Ristorazione amica”: verifica delle mense

CASTIGLIONE DEL LAGO - La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. Dopodomani, alle 17 presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago si terrà un incontro pubblico sul tema "Ristorazione amica". Servirà ad illustrare i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da "Cittadinanzattiva", sul servizio di ristorazione alle mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzuolo.

Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Alla presenza degli utenti, si confronteranno sui risultati emersi dal monitoraggio rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, per migliorare il servizio.

Cittadinanzattiva ha avviato da anni, con il movimento cooperativo, iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte", nelle fasi di progettazione dei servizi, e "a valle", con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi. L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva con Maria Teresa Dominici, in collaborazione con Cir-food, riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Castiglione del Lago.

Monitoraggio sulle mense

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini. Tra queste attività, spicca il progetto Ristorazione amica, realizzato in collaborazione con **Cir**, Cooperativa italiana di ristorazione attiva nel comparto della ristorazione collettiva. L'iniziativa riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. La ragione di fondo del progetto è duplice: produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio; accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Infatti, utilizzando oltre 50 indicatori, vengono valutati il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza.

Resi noti ieri, venerdì, i risultati di un'indagine condotta da Cittadinanzattiva insieme ai Servizi Sociali

Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma poca

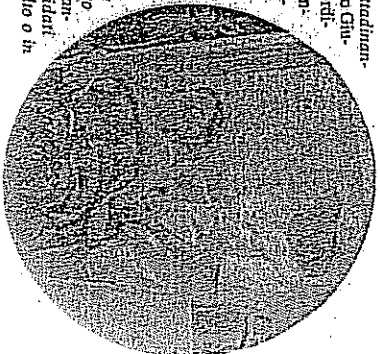
Quasi la totalità (più del 90%) degli assistiti del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Pavia si fida del Servizio al punto che lo raccomanderebbe ad un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivamente buono. Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza. Il 45% degli attuali utenti ritiene infatti di avere altri bisogni primari per i quali il Comune potrebbe offrire un servizio e quasi il 40% ha ammesso di avere avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite con ulteriori servizi.

Queste alcune delle principali indicazioni emerse dall'indagine sul Servizio di Assistenza Domiciliare di Pavia condotta da Cittadinanzattiva in partnership con l'Assessorato ai Servizi sociali del Comune pavese. Il monitoraggio ha coinvolto un campione di sessanta cittadini assistiti dal SAD di Pavia, oltre ad un campione di assistenti operatori delle aree cooperative sociali impegnate nell'erogazione del servizio.

"I risultati" ha commentato l'Assessore ai Servizi Sociali Walter Minella, "ha individuato lo squilibrio centrale dell'attività di monitoraggio, il ruolo di guida del cittadino utente del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Pavia e si è profilata l'obiettivo di precisare di responsabilità dell'assistenza con le altre strutture e di creare collegamenti cittadini, un'analisi del gradimento dell'attività del Servizio di Assistenza Domiciliare e dell'efficacia con il diretto coinvolgimento degli utenti e di un'organizzazione di tutela del loro diritto, quindi, è

Chiediamo una riproposizione a livello nazionale e presente da anni a livello locale". Un'indagine volta a conoscere aspettative e bisogni dei cittadini utenti" ha aggiunto l'Assessore Valerio, segretario regionale di Cittadinanzattiva Lombarda "rappresenta necessario strumento di disposizione di un'individuazione comune e di un'individuazione comune maggiore capacità di cogliere i segnali - spesso deboli - provenienti da precise categorie sociali della popolazione, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti. Soprattutto, rappresenta un'occasione di indagine per l'individuazione delle aree dove concentrare gli sforzi al fine di ridurre il gap tra attesa e livello di soddisfazione

dell'utenza. Per Cittadinanzattiva "in continua Giuseppe Tallarico, coordinatore di Cittadinanzattiva Pavia, "l'indagine realizzata a Pavia, si iscrive in un percorso avviato da anni in tema di monitoraggio dei servizi, tutela dei diritti dei cittadini e promozione della partecipazione civica quale elemento qualificante e di garanzia per servizi affidati sempre più in appalto o in concessione".



Rubrica: CRONACA di BRINDISI

OSPEDALE PERRINO | Lo denuncia il Rapporto 2003 del Tribunale per i diritti del malato

Esami, degenti in attesa

Problemi anche con la biancheria e il servizio mensa

Anche i degenti, talvolta, devono attendere giorni prima di poter eseguire esami radiologici. Sul banco degli imputati è la Tac. Altri vengono trasferiti altrove per mancanza di posti letto. E poi c'è il servizio mensa: pare che lasci molto a desiderare sia sotto l'aspetto della qualità che nella distribuzione. Esasperano gli assistiti i ritardi nella consegna delle cartelle cliniche (si attendono anche due, tre mesi): la giustificazione è che l'ufficio dispone di una sola fotocopiatrice e che i reparti non inviano la documentazione.

Sono diversi i punti deboli del sistema sanitario locale riportati nel «Rapporto 2003» del Tribunale per i diritti del malato. Ieri, durante una conferenza stampa, che si è tenuta nell'ospedale Perrino, sono state esaminate una ad una le criticità, indicate nel documento, dalla coordinatrice dott. Marcella Mancini: tempi di attesa ancora troppo lunghi nell'erogazione di prestazioni e servizi; scarso sostegno ai malati e alle loro famiglie; mancanza di comunicazione tra medico, paziente e infermiere; assenza di informazione all'interno delle unità operative dell'ospedale Perrino; confort alberghiero appena sufficiente, gestione delle prenotazioni da migliora-

re. «Questi gli aspetti sui quali è necessario intervenire se si vuole riconoscere al malato la condizione di cittadino, titolare di diritti», ha dichiarato la coordinatrice del movimento che ha posto l'attenzione anche sul problema dei trasferimenti per mancanza di posti letto e servizi territoriali ancora inesistenti. «Allarmante - ha inoltre affermato - è il fatto che spesso i degenti sono costretti ad attendere giorni solo per eseguire un esame, facendo lievitare i costi del ricovero».

Il lavoro dei volontari del Tdm mette bene in evidenza le esigenze dei cittadini, in modo particolare di coloro che appartengono alla fascia d'età dai 55 ai 64 anni, che appaiono più bisognosi di attenzione. Sono infatti, pensionati e casalinghe, gli uomini più delle donne, che segnalano i disservizi e le incongruenze del sistema.

Le segnalazioni pervenute sono state 239: 150 riguardano disservizi rilevati nell'ospedale

Perrino (118 pendenti e 32 risolte), 78 nel distretto Ausl, 3 dagli ospedali della provincia, 3 dai presidi fuori provincia, 4 attengono a disagi con i medici di base, 1 l'ente autonomo case popolari. Le informazioni date agli utenti dai volontari e riportate in un apposito registro sono state 1395.

Nella relazione si denuncia anche «appare preoccupante la mancanza di coinvolgimento dei cittadini nelle politiche aziendali. Le consultazioni con le organizzazioni civiche tendono a rimanere confinate in ambiti residuali, mentre dovrebbero costituire una grossa risorsa per aumentare l'efficacia dei controlli ed effettuare la ricerca di soluzioni».

Secondo Marcella Mancini è

proprio l'assenza di collaborazione e coinvolgimento che favorirebbe la permanenza di ritardi nell'organizzazione e che rende difficile il salto di qualità, malgrado gli innegabili sforzi del sistema sanitario. Nel documento si accenna, infatti, all'impegno della direzione generale, testimoniata dall'avvio di nuovi servizi; ma si sottolinea pure che «tutto ciò non si rivela sufficiente».

«Il Tribunale - secondo Mancini - è il termometro della sanità locale e attraverso i monitoraggi garantisce ciò che le istituzioni non possono fare: la rispondenza tra offerta e domanda di salute».

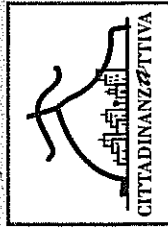
Da qualche giorno nella sede del Tribunale sono arrivati rinforzi. Sono quattro ragazze del servizio civile reclutate per offrire un sostegno ai volontari del movimento ancora a ranghi ridotti per fare fronte alle numerose ed impegnative attività a tutela dei malati.

Si chiamano Valentina Gasbarro (24 anni) e Daniela Guidotti (21 anni) le due giovani assegnate dal 1 marzo alla sezione brindisina del Tdm, mentre Lucia Passatore (24 anni) e Silvia Sasso (20 anni) operano nella sede di S. Pietro Vernotico.

Valeria Arcangeli

Cittadino, da cliente a utente proattivo

RISTORAZIONE SOCIO-SANITARIA
All'ospedale di Vignola un monitoraggio relativo al servizio di ristorazione svolto da Cittadinanzattiva. E tra le proposte dell'associazione spunta l'idea di inserire nei documenti di accordi anche l'ingresso dell'utenza...



Cittadini, protagonisti della ristorazione. Dilagano a macchia d'olio le iniziative di controllo svolte direttamente dai loro utenti attraverso associazioni di consumatori. Già in passato abbiamo parlato dell'indagine effettuata da Cittadinanzattiva nella Casa di riposo Domenico Sartor di Castel Franco Veneto e nelle scuole di Cignanello Balsamano: ora a "calcare le scene" è un ospedale, quello di Vignola, in provincia di Modena: recentemente l'associazione, che ha la sua sede principale a Roma, ha presentato i dati del 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 ha coinvolto utenti, amministrazione comunale ed ente erogatore del servizio per fare comprendere le condizioni in cui il servizio deve essere erogato: 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 rifazione e al monitoraggio, con il diretto coinvolgimento dei

aprilie e il 20 maggio dello scorso anno. Ma rispetto alle due indagini precedenti c'è qualcosa di nuovo, a parte i risultati: Cittadinanzattiva propone infatti alcuni suggerimenti per la valutazione dei capitolati d'appalto, per migliorarne la qualità e quindi prevedere una migliore customer satisfaction. «Il progetto "Ristorazione amica" ha avuto inizio nel 2001 con il sostegno della Cir impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva - spiega Giustino Trincia, vice segretario generale di Cittadinanzattiva. 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

Accrescere la partecipazione dei cittadini e migliorare il servizio di ristorazione sono le ragioni del progetto "Ristorazione Amica"

cittadini-utenti appositamente formati - dice Mariano Volta, 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. 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 possono confrontarsi su come sopprimere 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».

UN MONITORAGGIO PER OPERATORI E UTENTI

Per realizzare il monitoraggio sono stati predisposti due questionari, uno per gli utenti e uno per gli operatori, quindi, una griglia di osservazione diretta e una scheda di dati generali sulla struttura: in totale sono stati predisposti ben 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 - dice Volta non ha riguardato la verifiche delle caratteristiche bromatologiche (ovvero il rispetto delle giuste quantità di calorie, vitamine, eccetera nei menù giornalieri), né il rispetto delle grammature utilizzate (in confronto a quelle indicate nel capitolato), le diete

COSA SI INDAGA...

- L'attività di monitoraggio si è concentrata sui seguenti elementi:
- gusto e preferenza degli utenti;
 - quantità e variazione del vitigni;
 - temperatura e umidità;
 - servizio di promulgazione e orari;
 - parzialità dell'adempimento della dieta o del giusto rapporto fresco/caldo;
 - presentazione dei pasti;
 - igiene e qualità dello stoviglio;
 - igiene e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
 - informazione in merito alle variazioni dei menù, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti;
 - comportamento del personale;
 - suggerimenti vari.

speciali, la lavorazione dei cibi nelle cucine, i quattro menù che a rotazione vengono presentati ai degeni (mentre sono stati presi in esame i cosiddetti "piatti fissi"). Il monitoraggio ha coinvolto il 42 per cento degli utenti (ospitati in diversi reparti): su 94 utenti, ne sono stati intervistati 40 più 4 operatori sanitari e 2 operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione. «Sicuramente, rispetto ad altre situazioni, quali le scuole, gli utenti degli ospedali appaiono meno esigenti. In generale dice ancora Mariano Volta, quindi, colamarmente pesanti, tuttavia gli stessi utenti e gli operatori hanno sottolineato degli elementi che potrebbero essere estesi ad altre situazioni». Dal punto di vista igienico e delle attrezzature non sono stati rilevati particolari

deficit: ambienti in buone condizioni, pulizia dei locali e vetreria buona, temperatura sostanzialmente adeguata, illuminazione sufficiente ed uniforme, nessuna fonte di inquinamento acustico, neppure dalla presenza della televisione, il cui volume dell'audio è sempre ridotto. Invece, nel complesso, i

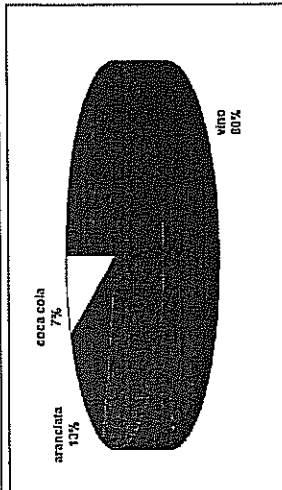
L'indagine ha visto la partecipazione del 42 per cento dei degeni ospitati in differenti reparti

monitori hanno osservato sempre un ambiente piacevole. I tavoli e le sedie sono sempre rifiniti puliti e in buone condizioni. Come da capitolato, i piani sono di porcellana, le posate di metallo e i bicchieri di plastica rigata. Il tutto è sempre appropiato e dall'aspetto nuovo. Il set di posate, il bicchiere, ed il tovagliolo sono presentati agli utenti in buste di protezione monouso - dice ancora Mariano Volta. A colazione, pranzo e cena le porzioni osservate sono sempre sembrate della giusta quantità per tutte le portate. Le bevande

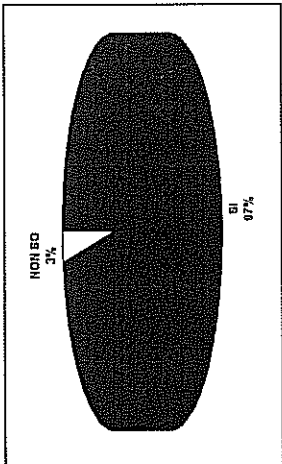
UTENTI E OPERATORI INTERVISTATI

Numero di utenti totale	94
Numero utenti adulti	94
Numero 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

Con quali bevande gradirebbe accompagnare il pasto?



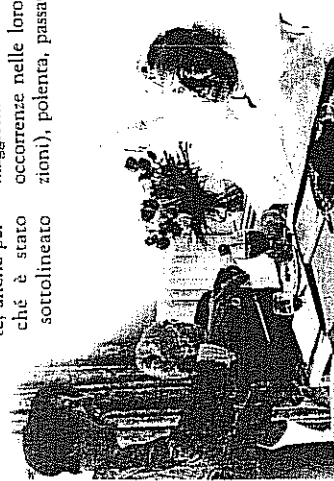
Funziona il servizio di prenotazione dei pasti?



de non vengono fornite dalla Cir per accompagnate contomo e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo. Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copriscapo, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato fornito di mascherine come richiesto da capitolo. Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti».

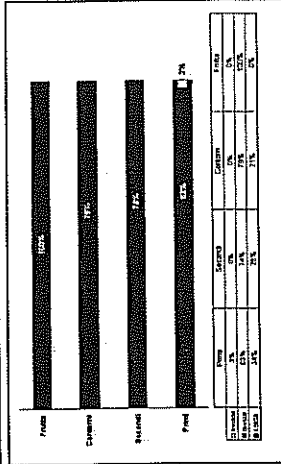
NEL MIRINO PRIMA COLAZIONE, PRANZO E CENA

Tutto bene anche per gli orari di distribuzione dei pasti, fissati per le 7-45 per la prima colazione, per le 12 per il pranzo e per le 18 per la cena: il tempo disponibile per la consumazione - un'ora - è stato giudicato sufficiente, anche perché è stato sottolineato



il fatto che in caso di necessità gli operatori permettono il prolungamento della consumazione. Unica sottolineatura l'orario della cena, per la quale gli utenti avrebbero preferito potersi scioriparare di un'ora. «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" dice Volta. Al riguardo, è opportuno che l'argomento sia ripreso alla presenza del dietologo. Sempre stando alle osservazioni degli operatori, le pietanze che gli utenti gradirebbero maggiormente sarebbero pure (3 occorrenze nelle loro segnalazioni), polenta, passati di ver-

Temperatura delle portate



lutata "dura". Da notare che un operatore dichiara che "nessuno alimento in particolare" è da considerare meno gradito di altri per gli utenti. Dalle poche risposte riguardanti altri alimenti quali yogurt, formaggi e frollati di frutta, non sembra che gli stessi siano in genere molto consumati. I formaggi sono gli alimenti più apprezzati, ma anche gli unici che raccolgono giudizi negativi».

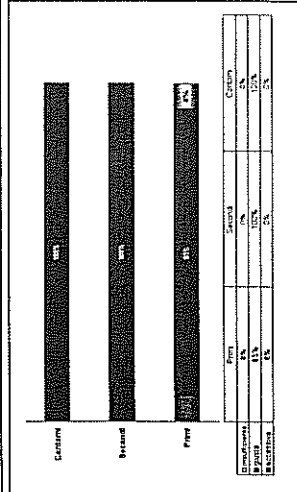
ANCHE L'OCCHIO VUOLE LA SUA PARTE

Il vitto viene presentato in vasi preconfezionati con piatti do-

Il report non ha rilevato particolari delitti né in merito alle attrezzature, né alla pulizia, al servizio pasti e al contatto con il personale

sati, raccogliendo così l'approvazione degli intervistati che dimostra di gradire sempre questo tipo di presentazione presentazione del cibo. Al riguardo cinque utenti parlano di buona presentazione e uno addirittura di presentazione ottima. La conferma viene anche dai quattro 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 capitolo. In tema di vassoio personalizzato, sebbene da capitolo lo stesso debba riportare nome e cognome dell'utente, il più delle volte viene indicato nome e numero di letto. In alcuni casi, addirittura, solo il numero del letto, e la scarsa delicatezza non passa inosservata ai degeni. Per quanto riguarda la domanda su come viene valutato il rapporto con il personale, aspetto delicatissimo in un luogo come un ospedale, la tematica 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, evi-

Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



Migliorare la qualità del pasto in ospedale significa curare la qualità dei prodotti come il rapporto tra operatori e degeni

dentamente, il rapporto che gli operatori hanno con i pazienti degli ospiti, definito "difficilissimo" da due operatori su quattro - dice Volta. Prima che debba essere utile organizzare un incontro di confronto. Sul fronte della tutela dei consumatori, l'attuale normativa propone dunque una revisione del ruolo dei consumatori, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruolo

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE PIÙ FREQUENTE?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Pasta asciutta (2)	Carciofi	Insalata fresca	Frutta fresca
Minestra con i fagioli	Carne		
Spaghetti	Arrostito di vitello		
Tagliatelle	Pesce		
Pasta in bianco			

MIENO GETTONATI

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Minestra in brodo (2)	Pesce (2)	Spinaci	Frutta sottopelata
Minestrone			Frutta cotta
Semolino			
Maccheroni			

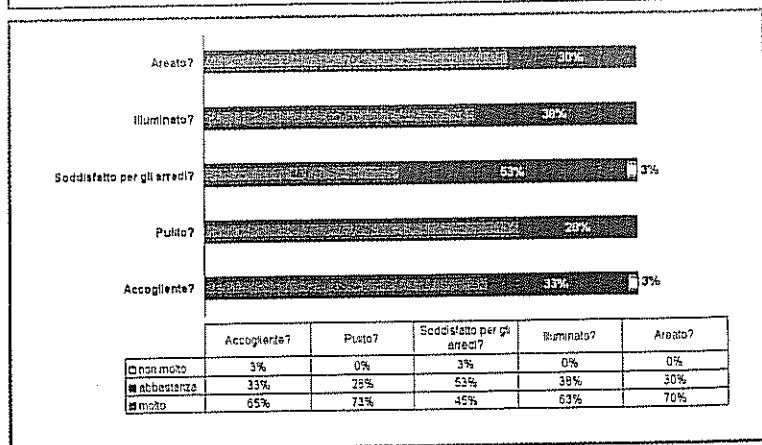
ALTERNATIVE

QUALE NUOVO PIATTO NEL MENÙ?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Tortellini (3)		Pomodori	Banane
Lasagne			Frutta in conserva

NOTE: Tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari.

Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



utilità quello che conta, secondo Cittadinanzattiva, 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 migliora-

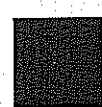
menti sul piano dell'efficienza e dell'efficacia nell'uso delle risorse. Il punto di vista degli operatori impegnati in questa area di servizi, con i loro legittimi interessi e diritti, pur diversi da quello dei cittadini utenti, non è inevitabilmente in antitesi con i legittimi diritti ed interessi di questi ultimi. Anzi, l'armonizzazione tra questi due punti di vista può costituire una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità».

(M.R.)

lo dei cittadini utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. «Per dirla con uno slogan: da semplici utenti ad azionisti di maggioranza – spiega **Giustino Trincia**. 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. Per quel che riguarda il processo di liberalizzazione in atto, nell'area dei servizi di pubblica

LA PROPOSTA



«Crediamo che per migliorare la qualità del servizio sia importante coinvolgere i cittadini. Ed è importante sottolineare

come già dal capitolato sia possibile questo: la vera finalità di questa attività di monitoraggio è quella di ampliare, già a partire dai bandi di gara, dai

contratti e dai capitolati, la partecipazione dei cittadini». L'associazione non bada a mezzi termini: la sorveglianza e la collaborazione da parte degli stessi cittadini va attuata e anche in maniera sistematica, magari mettendola anche nero su bianco. Nel report "Ristorazione amica" stilato per l'ospedale di Vignola, infatti, un'appendice viene dedicata proprio alle proposte per ampliare la partecipazione dei cittadini all'interno del capitolato speciale d'appalto. «Le aziende sanitarie si riservano il diritto di accedere in ogni momento nei locali di preparazione dei pasti per svolgere i controlli. Spesso però queste ispezioni restano lettera morta: per far sì che ciò non accada sarebbe bene inserire già all'interno del documento di accordi la realizzazione di tali controlli alla presenza anche di rappresentanti di organizzazioni di tutela riconosciute e accreditate presso l'azienda ospedaliera, o comunque presenti e attive a livello locale. Lo stesso dicasi in merito alla produzione dei pasti, o all'aggiudicazione. Sarebbe opportuno infatti 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». Bene sarebbe per Cittadinanzattiva anche il coinvolgimento delle organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati, nelle varie fasi dei controlli. 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. Oppure coinvolgere le organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati nella raccolta, gestione, analisi dei reclami e delle segnalazioni.



(23/1/2004) **Al via monitoraggio a tappeto della ristorazione collettiva**

(Sesto Potere) - Forlì - 23 gennaio 2004 - Sono oltre 50 gli indicatori che vengono analizzati per valutare il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'analisi è il cuore del progetto Ristorazione amica che "Cittadinanzattiva" ha realizzato per CIR, Cooperativa italiana di ristorazione -una delle maggiori imprese nazionali per la ristorazione collettiva- allo scopo di monitorare la qualità del servizio erogato presso scuole, ospedali e case di riposo, indagare sulla soddisfazione degli utenti e raccogliere proposte di miglioramento. "Cittadinanzattiva" ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini, sia in fase di progettazione che di realizzazione dei servizi stessi. Con "Ristorazione amica", voluto dalla CIR, siamo nella fase di affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Ci si propone di produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio -e di conseguenza sul bando di gara e sul capitolato d'appalto- accrescendo anche la partecipazione attiva dei cittadini-utenti diretti o indiretti. Alcune iniziative particolarmente significative sono già state concluse. A Cinisello Balsamo (Milano) sono state coinvolte quattro scuole elementari, due materne e una scuola media per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Treviso), l'iniziativa ha interessato il Centro residenziale per anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi della Regione, con oltre 250 ospiti. Più di recente, "Ristorazione amica" ha fatto tappa presso l'ospedale di Vignola (Modena) e diverse scuole elementari di Castiglione del Lago (Perugia). (Sesto Potere)

IL RESTO DEL CARLINO

19/01/2004

Vignola, un 'voto' ai pasti dell'ospedale

La qualità del servizio di ristorazione al vaglio dei cittadini. Oggi alle 17, presso il distretto sanitario di Vignola (via Libertà 799), si terrà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso la mensa dell'ospedale cittadino. Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento.

ARTICOLO 5

Gazzetta di Modena

19/01/2004

Vignola (MO)

Vignola. Oggi al Distretto sanitario

Ristorazione di qualità Se ne parla in pubblico

VIGNOLA. La qualità del servizio di ristorazione al vaglio dei cittadini. Oggi alle ore 17 presso il Distretto Sanitario di Vignola, via Libertà 799, si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso la mensa dell'ospedale cittadino. Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Cittadinanzattiva ha avviato da anni, con il movimento cooperativo, iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini. L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir food riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con monitoraggio e valutazione dei servizi di ristorazione gestiti dalla Cir all'ospedale di Vignola.

Ristorazione il giudizio all'utente

GIUSTINO TRINCA

Cittadinanzattiva e CIR food hanno realizzato un monitoraggio per verificare la qualità del servizio di ristorazione presso una Casa di riposo di Castelfranco Veneto. Nell'intervista con il segretario generale dell'associazione di cittadini, Giustino Trinca, gli aspetti del progetto ristorazione Amica

Il giudizio all'utente. Sembra la scoperta dell'acqua calda, ma non sono ai molli a curarsi dall'opinione del cittadino che ogni giorno deve sorbirsi minestre e minestrone, magari non particolarmente accattivanti. E invece qualcuno lo ha fatto e si è anche premiato di realizzare una vera e propria attività di monitoraggio, coinvolgendo utenti, operatori, comitati. Insomma, un lavoro completo, teso a migliorare la qualità del servizio di ristorazione e anche, naturalmente, la qualità di vita dei commensali. E talvolta non si tratta solo di "buono" o "non è buono", ma addirittura di igiene e sa-

lubrità degli alimenti, come purtroppo la cronaca quotidiana riporta. **Giustino Trinca**, vice segretario generale di Cittadinanzattiva il movimento di impegno civico e di tutela dei consumatori ha detto a *Collettività* Convivenze «La cosa inaccettabile non è solo che ragazzi e degeni siano costretti a subire gravi conseguenze sul piano della salute e della sicurezza, per gli intralazzi di qualcuno, ma che gli utenti dei servizi siano esclusi dalla possibilità di controllare la trasparenza del sistema degli appalti e delle concessioni - in particolare dei bandi di gara e dei capitolati - e la qualità dei servizi resi loro con

storiazione realizzato in collaborazione con CIR food, Cooperativa Italiana di Ristorazione presso alcune mense italiane, tra le quali quella della Rsa di Castelfranco Veneto.

«I cittadini possono avere un ruolo determinante nel miglioramento della qualità dei servizi - spiega il vice segretario nazionale di Cittadinanzattiva, Giustino Trinca - A essi occorre richiedere non solo il pagamento di quanto dovuto per usufruire del servizio pubblico, ma un contributo proattivo, per misurare la qualità dei servizi, per controllare il migliore uso delle risorse e per mettere a punto programmi di sviluppo».

Dottor Trinca, come nasce il progetto "Ristorazione Amica" e la partnership di Cittadinanzattiva e CIR food?

«Questo progetto nasce nel quadro di un programma pluriennale: si tratta sostanzialmente di un'applicazione delle nostre proposte di come i cittadini possono attuare un monitoraggio della qualità della ristorazione su scuola, case di riposo e ospedali. Con CIR food abbiamo definito un programma di tre anni, iniziato nel 2001 che verte nella messa in opera di strumenti di partecipazione civica per la verifica della qualità dei servizi di ristorazione. CIR food, avendo saputo delle attività che stiamo portando avanti, si è resa disponibile ad attuarle in via sperimentale. È chiaro che noi siamo stati ben contenti di questa proposta, in quanto ci ha permesso

di verificare le nostre linee di intervento».

Perché questo tipo di iniziative?

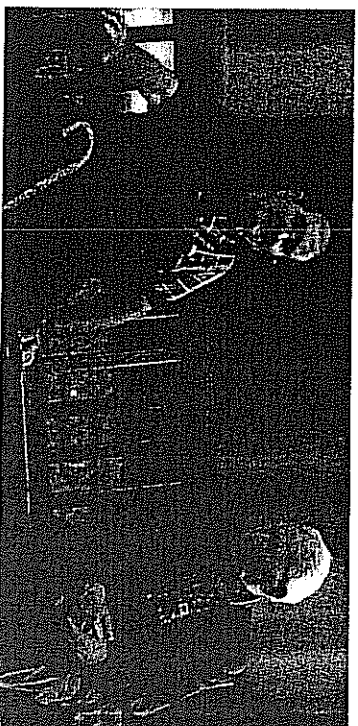
«Perché siamo convinti che i cittadini siano un soggetto che può contribuire a regolare il mercato nel senso che possono promuovere ad elevare la qualità del servizio, in secondo luogo possono contribuire a stabilire delle regole dal punto di vista degli utenti e possono aiutare anche le aziende e le amministrazioni pubbliche a svolgere il loro compito perché hanno un interlocutore con cui affrontare le problematiche che poi rischiano di finire solo sulle prime pagine dei giornali.

Siamo convinti che la concorrenza e la liberalizzazione dei servizi, così come il federalismo siano

ria riguardo il ruolo dei cittadini: il cittadino non può essere considerato un soggetto passivo, ma deve essere coinvolto».

Da quando avete attuato questo tipo di lavoro, è cambiato qualcosa?

«Sì, anzitutto è cambiato il clima. C'è maggiore attenzione per il punto di vista del cittadino/utente da parte di chi eroga il servizio. Un lavoro di questo tipo richiede un'attività di informazione, ma anche di formazione preliminare del cittadino: nulla si fa con lo spontaneo soprattutto quando si parla di servizi sociali e di mense scolastiche rischiamo di produrre dei danni, anziché dei benefici. E così se apparentemente quello che può sembrare un appesantimento del compito di gestione, in realtà



dei processi condivisibili, a condizione che non ci si illuda che da soli siano sufficienti automaticamente. Nel senso che per evitare questi rischi è necessario che da parte di aziende e amministrazioni pubbliche ci sia una lettura se-

è un grande aiuto per chi gestisce, perché da un soggetto esterno, con un approccio leale e costruttivo, pronto a risolvere i problemi e non solo a denunciarli, arrivano informazioni e dati, ma si crea anche una certa cultura».

Il rapporto di cittadinanza e CIR food

Una revisione del ruolo dei consumatori, più partecipativi ed attivi nell'attività di controllo e di monitoraggio degli apparati e della gestione delle mense. Un contributo attivo, anzi, proattivo, per misurare la qualità dei servizi, per controllare il migliore, per mettere a punto programmi di sviluppo.

E Cittadinanzattiva ha svolto questa attività all'interno di una Casa di riposo per anziani, a Castel-Franco Veneto in via Ospedale. Con risultati davvero, confortanti, anche se le "lamentelle" o meglio, le osservazioni degli ospiti non sono state sempre possibili da adottare, in virtù di scelte "poco dietetiche" che gli ospiti avrebbero preferito rispetto ai menù, sicuramente più salubri e adatti alle esigenze specifiche legate ai problemi di salute e all'età, proposti dai dietisti.

Lopinione dei monitori

Il monitoraggio è stato svolto in due parti: una dedicata alle rilevazioni effettuate dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva e dalla CIR food ed una dagli utenti stessi. Esso è stato realizzato tra il 18 e il 21 dicembre del 2001: la

CIR ha coinvolto gli utenti del servizio mensa. In tutto 35, dei quali 30 anziani autosufficienti, 3 non autosufficienti e 2 dipendenti. Per le rilevazioni sono state compilate

una scheda dati generali sulla struttura con dati rilevati in quattro passaggi effettuati in momenti differenti e due questionari per gli operatori. Il **monitoraggio** si è occupato di sette diversi argomenti:

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

Anzitutto, le informazioni di carattere generale. Sono 251 in tutto gli utenti ospiti permanenti del servizio mensa, a questi si aggiungono 10 dipendenti. Tra gli ospiti, 67 sono gli autosufficienti e due gli utenti temporanei che fruiscono del pasto. Ai servizi mensa collaborano 24 operatori della CIR food (che si occupano dei soli servizi di ristorazione, compresa la distribuzione dei pasti).

Quattro i **pasti principali**: colazione, pranzo, merenda e cena, serviti rispettivamente alle 8, 12.15, 15.30 e 19.15, ritirati tutti dopo un'ora.

TABELLA 1

NUMERO E TIPOLOGIA DI UTENTI

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

TABELLA 2

ORARI PROGRAMMATI PER LA DISTRIBUZIONE DEL PASTO

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

FIGURA 1

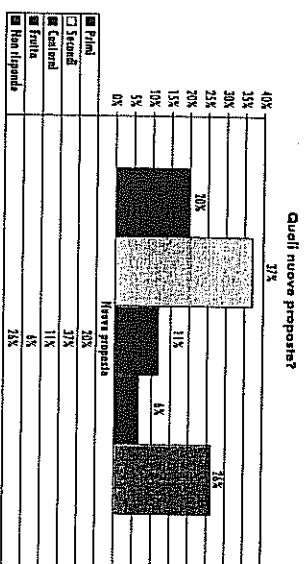


TABELLA 3

QUALE ALIMENTO SI VORREBBE PIU' DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Primi	Secondi	Contorni
Minestrone	Biscicche	Venduro colto
Minestrone con taglioli	Carne di manzo (2)	
Pasta al pomodoro	Carne lasso	
Pasta al pomodoro con più formaggio	Macinato	
Pasta al roghi (2)	Pollo	
Pasto asciutto	Pollo lasso (2)	
Pasto con poco pomodoro e più formaggio	Vialto (3)	
Pasta in bianco		
Pastine in brodo o tagliatelle		
Piu' tipi di pasta		
Risotto (2)		
Spaghetti in salsa rossa		
Tagliatelle o minestrone con formaggio		

TABELLA 4

QUALE ALIMENTO MENO DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Primi	Secondi	Contorni
Meno pasta mezza maniche*	Lesso (2)	Formaggio (2)
Alminstro	Pollo lasso (2)	Foglioli
Alminstrone	Carne in unido	Contorni crudi
Pasto	Inseccati	
Pasta asciutta	Carne dura	
Pasta con la becciamella	Carne in sciolto	
Pasta lunga	Omelette di verdura	
Rigatoni	Pasce	
Riso col latte	Pollo	
	Polpi in unido	
	Polbo orostato	
	Tacchino	

Quindi il monitoraggio ha riguardato gli **ambienti** nei quali vengono consumati i pasti e, come recita il report: «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 asciugamani, 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 atmosferi-

TABELLA 5

QUALE NUOVO PIATTO NEL MENU?
(tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Primi	Secondi	Contorni	Frutta o dolce
Minestrone	Agnolo	Insalata	Crostata
Pasta al roglu	Bistecca o fieni	Mezzanone o fughello	Più frutta variata
Più tagliatelle	Manzo	Pure	
Risotto con legumi	Pesce	Verze cotte	
Spaghetti (2)	Polpetta		
Spaghetti di pasta	Tacchino lessato		
	Una coltella di macinato non troppo colto		
	Lovo-mano colto		
	Vitello (5)		

FIGURA 2

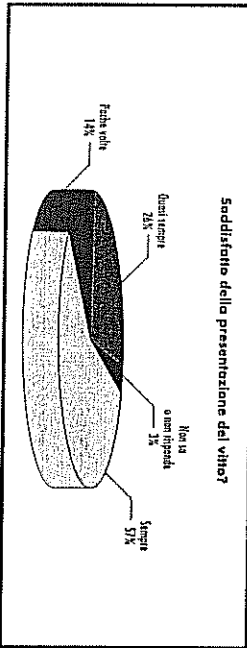


FIGURA 3

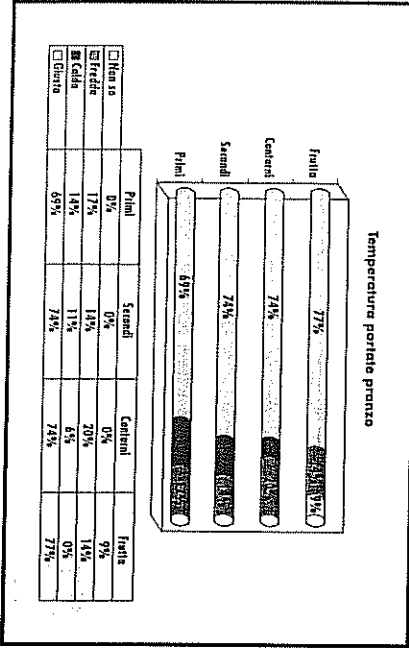


FIGURA 4

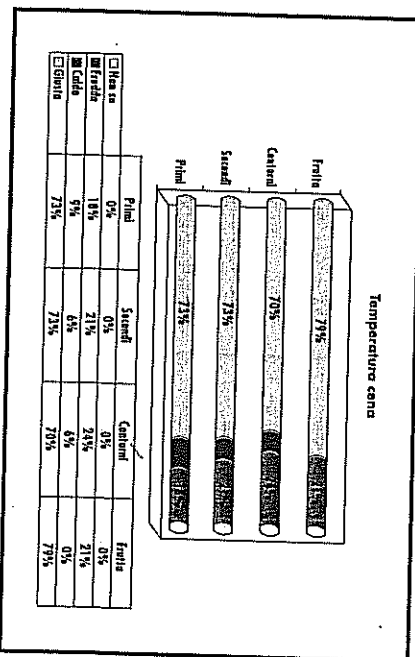
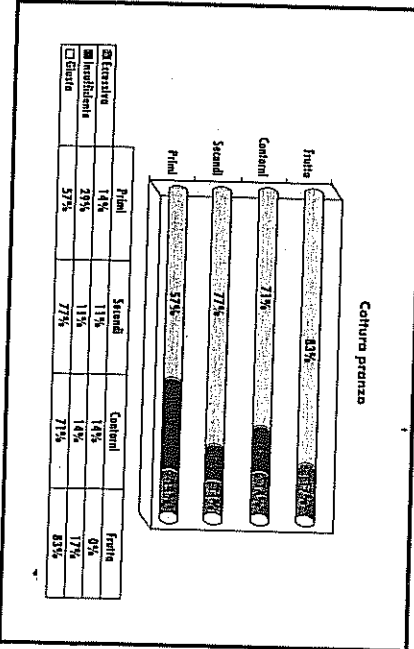


FIGURA 5



ni festivi il livello di assistenza diminuisce sensibilmente in termini di numero di assistenti». Grande puntualità, infine, per la distribuzione dei pasti.

Con gli occhi degli utenti

Molte le domande rivolte agli ospiti della Rsa di via Ospedale:

dalla gradevolezza dei menu al **gradimento dei pasti**, al modo in cui viene presentato il piatto, fino, naturalmente, all'igiene e alla qualità delle stoviglie. Un occhio anche alle proposte presentate dagli utenti per eventuali variazioni del menu. Alla domanda se il menu risulta sufficientemente vario, gli ospiti

ricoverati nella Rsa di Castel-franco Veneto hanno espresso giudizi positivi per quanto riguarda i primi tre pasti della giornata. «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». La cena 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.

Agli anziani di Castelfranco piacciono soprattutto i primi piatti proposti dalla mensa e tuttavia indicano anche nuove proposte: «Per quanto riguarda i primi piatti molti auspicano una rivisitazione dell'offerta dei piatti a base di pasta, mentre per i secondi piatti si nota che la proposta di una portata a base di "vitello" è stata segnalata 3 volte tra le piante che si vorrebbero più di frequente e ben cinque volte tra i piatti nuovi».

Funziona abbastanza bene anche il servizio di **prenotazione**, così pure la "salubrità" della dieta. Alla domanda "La dieta che sta seguendo, a suo parere è adeguata

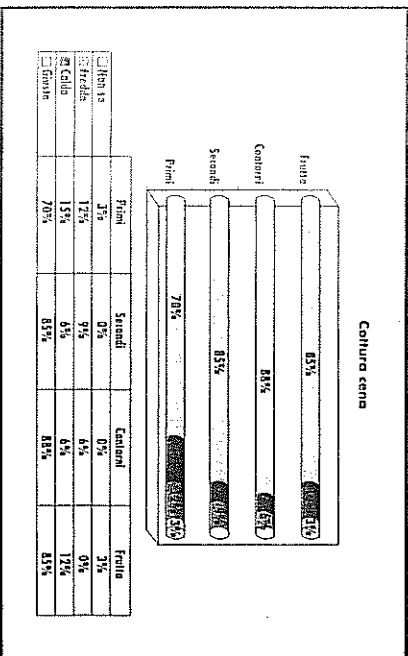
co. Sono stati predisposti degli spazi appositi per fumatori e non sono state osservate persone che violassero il divieto di fumo. Nel complesso i monitori hanno osservato sempre un ambiente piacevole.

Stesso discorso anche per gli accessori e gli arredi, tutti i buoni condizionali, anche se, come pure rilevato sia dai monitori che dagli ospiti stessi, «qualche bicchiere non è sembrato perfettamente pulito» e il numero delle oliere a disposizione degli utenti è sembrato ai controlli "insufficiente".

Per quanto riguarda il **vitto**, le bevande e il 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 sfusoni». E ancora, «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».

Sull'assistenza agli ospiti, qualche problema arriva da giorni festivi, in quanto, come risulta dalla rilevazione effettuata nella giornata di sabato 22 dicembre, «nei gio-

FIGURA 6



alle sue condizioni di salute? Il 91% degli intervistati ha dato risposta affermativa e solo il 6% ha sostenuto il contrario. «Si può quindi sostenere che l'appracamento per la "salubrità" della dieta è proposta è generale».

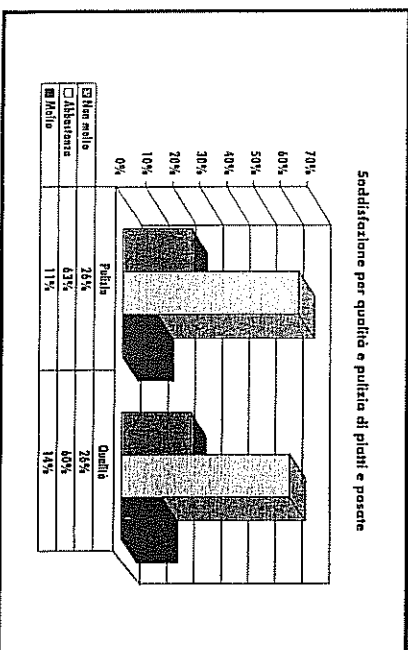
Meglio il pranzo

Soddisfatti anche per quanto riguarda la qualità delle pietanze, ma soprattutto per il pranzo, mentre la cena in più casi non appare particolarmente gradita: «in particolare, calcolando le medie relative 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». Pare anche la disposizione delle pietanze nei piatti: «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».

Adeguata anche la temperatura dei cibi, anche se, al solito, la cena viene percepita come più "fredda" rispetto ai pasti diurni. In particolare, «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 dimi-

FIGURA 7



nuire 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. E per ovviare a questo problema, la soluzione identificata è stata quella di introdurre un forno a microonde direttamente in sala.

Cottura? Pasta elemento critico

Qualche problema, invece, per il grado di cottura dei cibi, so-

prattutto per i primi piatti a pranzo. Si tratta di una portata, questa 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)». Un dato al quale, in ogni caso, gli operatori intendono dare una maggiore attenzione, «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 maggiore: a pranzo la cottura è giusta per il 77% degli intervistati per arrivare al 85% per la cena».

Porzioni abbondanti, a volte anche troppo. Eppure anche al-

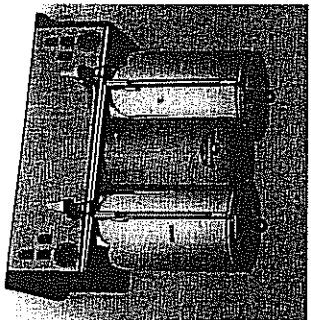


CAMURRI BREVETTI S.r.l.

Via A. Vespucio, 1 - 42046 Reggiolo (RE)
Tel. 0522/973002-973281 - Fax 0522/972418
Internet: <http://www.camurri.it>

Dove la qualità, la quantità, il risparmio di materia prima sono indispensabili!

Per hotels, bar, gelateria, pasticceria, ospedali, case di riposo, istituti, self-service e collettività in genere



Macchine per caffè e thé

Gruppi alberghieri

Contentori

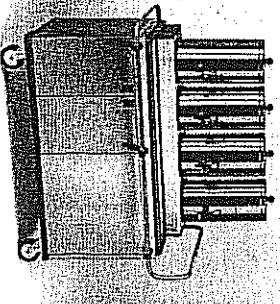
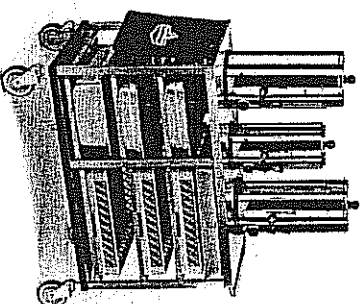
bagnomaria termici

Produttori di acqua

e di vapore

Cioccolatiere

Carrelli contenitori termici





In sala da pranzo solo i pasti

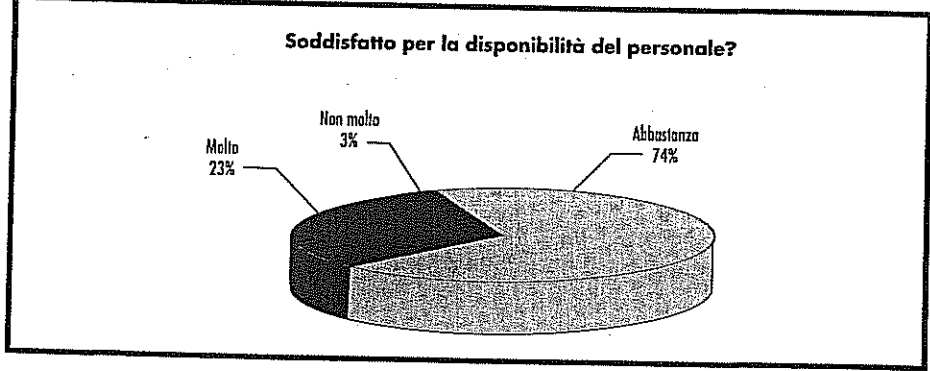
Altre domande hanno riguardato l'ambiente nel quale si consumano i pasti. «Nel complesso hanno avuto un giudizio buono (dal 37% della pulizia al 46 % dell'illuminazione) o anche elevato (dal 43% dell'aerazione al 57% per pulizia e spaziosità), tuttavia ci sono due aspetti che inducono qualche incertezza: l'accoglienza e l'aerazione. Questi sono insoddisfacenti per l'11% degli intervistati». Ma dagli stessi ospiti sono giunte proposte per migliorare l'accoglienza della sala, quali "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 – concludono gli estensori del rapporto – 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».

la domanda sulla quantità delle porzioni arrivano proposte ("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"), tanto che i monitori arrivano a concludere la possibilità di realizzare delle **linee guida non scritte per la porzionatura**. Da notare come la percezione di "piatto abbondante" aumenti col passare delle ore. Come se general-

mente gli ospiti «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». Maggiori difficoltà, invece sul lato **igiene e qualità delle stoviglie**: secondo gli intervistati, infatti, i punti di maggiore insoddisfazione sono, per la pulizia i bicchieri (con ben otto segnalazioni), le posate (con sei) e le oliere con sei segnalazioni. Per la qualità, invece, le oliere, che sono, a detta degli ospiti, insufficienti.

Personale cortese ed educato, disponibile a soddisfare le necessità degli ospiti, anche se il numero di operatori, secondo gli utenti sarebbe ad aumentare, soprattutto durante la distribuzione. Ma è sintomatico che, in generale, ben 21 sono stati gli apprezzamenti sul servizio di ristorazione, tanto che in maniera molto esplicita gli ospiti hanno dichiarato: "va bene così" e "non cambierei nulla". ♦

FIGURA 8



Progetto ristorazione per gli utenti

INDAGINE

I risultati del progetto pluriennale Ristorazione Amica, monitoraggio della qualità del servizio ristorazione, in un report dettagliato commentati dagli "attori" Cittadinanzattiva e Cir Food



Cittadini più attenti e partecipi per una migliore qualità del servizio di gestione della ristorazione collettiva. E' la proposta di Cittadinanzattiva che si è andata realizzando in un'iniziativa concreta, con tanto di questionari, rilevazioni, analisi dei risultati, discussioni ed eliminazione delle criticità. Si tratta del progetto pluriennale «Ristorazione amica. Appalti e partecipazione civica», iniziato nel 1998 e appena concluso, per il periodo 2002-2003, con la realizzazione di un report dettagliato. Registi di questa iniziativa, oltre all'associazione ci-

vica, la CIR Food, Cooperativa italiana di Ristorazione. Attori, invece due realtà gestite dalla cooperativa: la casa di riposo per anziani di Castelfranco Veneto, in provincia di Treviso, e le scuole materne ed elementari di Cinesello Balsamo, una cittadina della provincia di Milano, dove la CIR gestisce le mense.

«Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione del ruolo dei consumatori, nei confronti dei servizi di pubblica utilità - spiega il vice segretario di Cittadinanzattiva, **Giustino Trincia**.

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 mi-

gliore 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». A fare nascere la necessità, favorire e permettere un'attività di controllo e di proposta, secondo l'associazione civica, è anche e soprattutto l'attuazione dei processi di federalismo, come sistema di progressivo trasferimento di poteri e di responsabilità dal centro alla periferia; senza parlare della liberalizzazione dei servizi, intesa come progressiva introduzione di un regime di concorrenza nella produzione ed erogazione di servizi di pubblica utilità.

Il progetto «Ristorazione amica», partito nel 2001, vede come uni-

■ **Con il progetto "Ristorazione amica" i cittadini controllano i servizi di ristorazione, per verificarne la qualità e in caso di riscontro negativa fanno proposte**

dato relativo al numero di servizi per portata.

(Quali alimenti/ presentati nel menù preferisce che venisse preparato meno di frequente?

Altri cibi intervistati ci possono soddisfare molto della tabella 5 che non riguardano i particolari come menu graditi e che si vorrebbe meno frequentare nel menù. Il dato più significativo riguarda la frutta che, con il maggior numero di "razioni" per settimana, risulta il più apprezzato. Abbastanza elevata la percentuale di chi non risponde a questa domanda.

2) degli intervistati ha dichiarato che il servizio funziona bene mentre solo il 2% ha un'opinione contraria. Il 13% non sa o non risponde. In valutazione è quindi positiva, nel complesso.

Secondo lei il rapporto fresco/cucinato è

Ben il 63% degli intervistati ha risposto mantenendo un apprezzamento per questo aspetto della composizione del menù, tra gli insoddisfatti c'è una prevalenza (18%) di chi auspica un aumento dei cibi freschi non cotti.

Abbastanza elevata la percentuale di chi non risponde a questa domanda.

Qualche novità nuova almeno gradirebbe che venisse proposta nel menù?

L'abitudine operativa relativa ai servizi combinati da nuovi piatti ha servito e conferma in parte quanto detto in precedenza sul generale gradimento dei primi nei confronti anche di piatti che ben si possono hanno mantenuto la parità.

Il servizio di preparazione dei pasti (e esiste) secondo lei funziona bene?

A questa domanda l'85% (figura 2) degli intervistati ha risposto che il servizio funziona bene.

Figura 2 Giudizio sulla qualità delle portate del pranzo

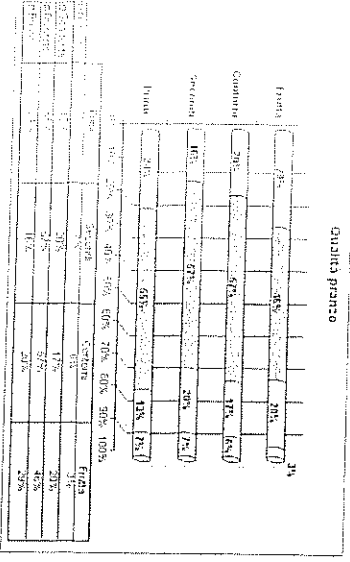


TABELLA 5
PIATTO MENO GRADITO: SEGNALAZIONI SPECIFICHE

Occorrenze specifiche

13	Frattata
7	Tacchino
6	Polpetta di pasca, insalata, carne
5	Pasta, passati di verdura
4	Prosciutto crudo, pasta col sugo, formaggio
3	Riso con zucchini, riso, piadina, pasta con cipri, palamito
2	Piselli, minestrone, minestra, Tortini, yogurt, verdure cotte, verdura, tortino di patate, tacchino o pollo
1	In umido, pesce al sugo, affettati, patate, pasta in bianco, pasta e fagioli, pasta corta, pasta con zuccine, pasta, passato con i crosolini, merluzzo, merendine, lonza al latte, fritture, erbette, crosolini nel passato di verdura, bastoncini

corre tenere presente che la particolarità dell'igiene fa aumentare le aspettative nei confronti della qualità del servizio erogato.

La presentazione del cibo è sempre gradita?

La presentazione del vitino soddisfa complessivamente il 79% degli intervistati sommando i sempre soddisfatti (28%) e i quasi sempre soddisfatti (51%). Il 2% si dichiara mai soddisfatto. Il risultato è soddisfacente e i suggerimenti e le osservazioni al riguardo sono state: "si preferirebbe il vassoio usare geta", "dividere conorno dal secondo", "non sono ben dosati i liquidi e i solidi dal personale di servizio", "non piace il sugo della carne che bagna le verdure", "personalizzare le porzioni per evitare inutili sprechi".

Giudizio sulla temperatura del servizio

Il giudizio sulla temperatura delle portate è abbastanza positivo, circa il 70% degli intervistati (figura 3) è soddisfatto e ritiene che le portate siano sempre servite alla giusta temperatura. I problemi segnalati potrebbero essere dovuti alla difficoltà di distribuzione dei pasti. Dotare le sale dove si consuma il pasto di un forno a microonde o tradizionale potrebbe essere una soluzione interessante.

Figura 3 Giudizio sulla temperatura del servizio.

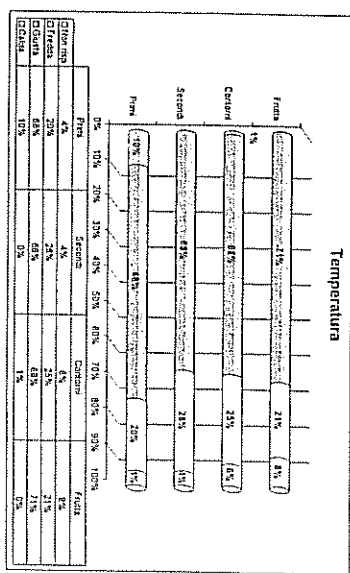
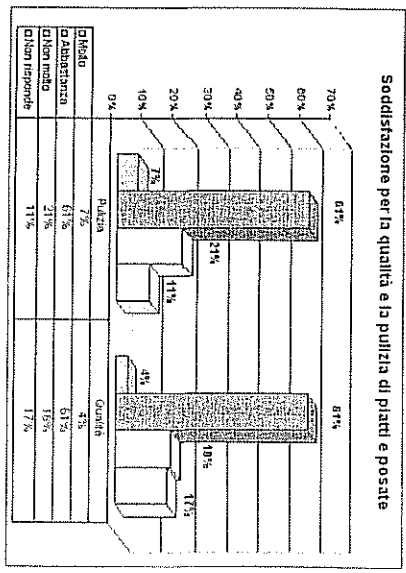


Figura 4 Qualità e pulizia posate e bicchieri



no ben dimensionate. Il 17% dichiara che i primi sono perfino abbondanti e il 13% afferma lo stesso per i contorni. Nelle note raccolte dai monitori a margine del questionario ricorre sette volte la richiesta di una maggiore possibilità di "avere dei bis".

mente dovute al calcare dell'acqua di lavaggio. Andando a leggere le note si rilevano segnalazioni riguardanti "coltelli poco affilati" e "qualche piatto scheggiato", inoltre alcuni genitori hanno suggerito l'uso di stoviglie di plastica.

IGIENE E QUALITÀ DELLE STOVIGLIE

Ritene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia adatto, accogliente, spazioso, pulito, illuminato, ben areato?

STRUTTURA E IGIENE

Ritene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia adatto, accogliente, spazioso, pulito, illuminato, ben areato?

Per comodità abbiamo accorpato in un unico grafico (figura 5) i risultati delle risposte alle domande riguardanti la struttura, le condizioni degli arredi, così da poter individuare con un unico colpo d'occhio gli elementi positivi

prevalentemente all'utenza adulta. Ciò si deduce dalle richieste di bevande che riguardano, in maggioranza, il vino.

Mi potrebbe dare un giudizio sulla qualità delle pietanze che si mangiano a pranzo?

Il numero degli insoddisfatti risulta abbastanza elevato: varia tra (figura 2). Per la frutta, vi è un ulteriore dato da considerare, relativo al numero di persone che hanno fatto osservazioni sulla qualità delle portate. Ben 12 rilievi, infatti, riguardano la frutta, per lo più sono lamenti sulla maturazione non completa (5) del prodotto, o prodotto deteriorato o troppo maturo (3). Oc-

QUANTITÀ

Questo aspetto del servizio sembra essere particolarmente soddisfacente per gli utenti, infatti circa l'85%, dichiara che le porzioni so-

TABELLA 7

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cosa cambierebbe del servizio?	Suggerimenti sul servizio
Niente (7)	Il servizio va bene (4)
<ul style="list-style-type: none"> • sostituire le stoviglie in ceramica e i bicchieri di vetro con stoviglie e bicchieri in plastica • più tempo per consumare i pasti • più personale di assistenza • più cortesia e disponibilità • più attenzione alle esigenze dei bambini • il personale, perché poco disponibile • non ci dovrebbero essere persone estranee al personale durante il pasto • mangiare classe per classe per rendere il pasto un momento più formativo • il personale (5) • il personale perché alcune persone non sono in grado di relazionarsi con i bambini • difficoltà per la pulizia tra un turno e l'altro • controllare meglio le presenze alla mensa • menù in maniera strutturale per evitare enormi sprechi • possibilità data ai ragazzi di decidere la quantità ottimale per evitare sprechi • sarebbe preferibile il reparto cucina presente nella scuola • mensa interna 	<p style="text-align: center;">APPREZZAMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • oliera sul tavolo • non insistere con gli alimenti non graditi ai bambini in modo da evitare sprechi • non darebbe in appalto il servizio • migliorare il servizio del thè, evitare i bicchieri e le brocche di plastica • migliorare il lavaggio dei bicchieri • maggiore disponibilità ad offrire piccole variazioni del pasto • maggior quantità di stoviglie • la pasta è fredda per un problema di trasporto • fare porzioni più piccole e passare più spesso • dare più tipi diversi di frutta nella stessa giornata • 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) • alle volte il cibo ha sgradevoli odori dovuti al fatto che il mezzo di trasporto percorre un lungo giro prima di arrivare • alle riunioni con la CIR sarebbe augurabile che le proposte degli utenti fossero accolte tempestivamente • migliorare la pulizia • usare linguaggio adeguato • attenzione al servizio (stoviglie e personale) • bicchieri di plastica • avere la scorta di frutta a scuola • ristrutturare l'ambiente mensa riguardo all'acustica • ingresso del camioncino ristorazione con percorso tra i bambini nel cortile • costruire la cucina all'interno della scuola • avere la mensa all'interno della scuola
	SERVIZIO, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE
	STRUTTURA

Il presente rapporto è stato curato e redatto, nel mese di Agosto 2002, da Ettore Lupo - con la consulenza di Giustino Trincia e Mariano Votta. Si ringraziano inoltre Mirko Gambardella coordinatore del progetto, Bruno Moro, Olga Tanzilli, Tania Toto, Maria Zizon, che hanno somministrato i questionari agli utenti del servizio e compilato le griglie di osservazione della struttura.

spressione di un 17% di giudizi "mediocri". Anche nelle note, poi si leggono diversi segnalazioni di genitori riguardo il personale. Oltre al comportamen-

to è stata monitorata la disponibilità del personale che è risultato molto positivo (figura 6), solo per il 34% delle persone, che hanno risposto di essere

molto soddisfatte per la disponibilità del personale. L'esistenza di un 14% di insoddisfatti denota una certa negatività di questo aspetto.



DISPOSTE LE ANALISI SUI DOLCI

Migliorano i bimbi intossicati

AMEDEO PICARIELLO

Un piano per la sicurezza alimentare. Maggiori controlli e monitoraggio continuo sulla ristorazione collettiva. Il Tribunale dei diritti del malato si appella ad Asl e Prefettura dopo il caso dei quindici bambini intossicati dopo aver cenato in un ristorante di Avellino.

Il responsabile regionale del sodalizio che tutela i cittadini, Carlo Caramelli, ha scritto ai vertici sanitari provinciali chiedendo anche un intervento diretto nella vicenda al rappresentante di governo. L'associazione sollecita l'immediata attuazione di un piano di sicurezza entro il 2003. Intanto sono nettamente migliorate le condizioni di salute dei 15 piccoli, tutti tra i 9 e i 10 anni. I bambini aveva festeggiato nel locale cittadino il compleanno di un loro compagno di classe. Al termine della cena hanno consumato una torta. A due giorni di distanza hanno accusato tutti gli stessi sintomi: nausea, vomito e febbre alta. Alcuni di loro sono stati sottoposti a lavanda gastrica presso l'ospedale Moscati. E dal nosocomio cittadino è partito l'allarme. Sulla vicenda sono scattati anche i primi provvedimenti. L'altro giorno il blitz di ispettori dell'Asl AV2 e dei carabinieri dei Nuclei antisofisticazioni di Salerno. I sigilli sono stati apposti al ristorante dove i bambini hanno cenato e al laboratorio di pasticceria di Atripalda che ha confezionato la torta di compleanno. Solo tra qualche giorno sarà possibile conoscere i risultati delle analisi sui prodotti sequestrati nei due esercizi. Dai primi accertamenti, però, si ipotizza che si tratti di un caso di salmonellosi.

Per lo stesso motivo (infezione da salmonella) un ragazzo di 13 anni di Montemiletto è stato ricoverato ieri presso il Moscati. Il giovane ha partecipato ad un pranzo con amici. E' stato sottoposto immediatamente a terapia idonea. Anche in questo caso sono state avviate indagini per risalire alla causa del contagio.



INDIETRO

LA NAZIONE.it

QN

Il Resto del Carlino

La Nazione

Il Giorno

Quotid

CERCA

SIENA



- nei quotidiani
- con globalmotors

ARCHIVIO

Archivio arretrati
Edizione nazionale

CANALI TEMATICI

Animali&animali
Bellissime
Borse
Cinema
Libri
Mappe
Meteo
Motori
Neve
Shopping

LE PAGINE DI...

Lorenzo Bianchi
Giovanni Morandi
Lorenzo Sani
Leo Turrini

CONCORSI

Cani&GattiDaWeb
Facce da Web
Love SMS
Miss Internet
Pubblicità
Super Bologna

MONEY

Assicurazioni
Borse
Mutui on line
Top Aziende

PER IL TUO COMPUTER

Mp3
Naviga e guadagna
Sfondi & Screen Saver
Tiscali ADSL

PER IL CELLULARE

Chat via SMS
Dediche telefoniche
Invio SMS animati
Loghi e suonerie

PER LA TUA EMAIL

News QN
News Tempo libero
News Attualità

«NOTTOLA, TANTI PROBLEMI»

VALDICHIANA — Le ripetute proteste di degenti e familiari di questi ultimi giorni, riguardo alla situazione della mensa del Monoblocco di Nottola, il circolo di Alleanza nazionale di Chianciano Terme interviene dicendo che «questa situazione è solo la punta dell'iceberg, perché problemi legati al Monoblocco di Nottola travalicano le carenze rilevate nella mensa». Polemiche anche con il Tribunale del malato, che, secondo quanto dicono, è stato informato una decina di giorni fa da un cittadino con lettera firmata, ma non sarebbe intervenuto e non avrebbe dato nessuna risposta. La lettera: «Mi sono dovuto ricoverare nel reparto di cardiologia. Le mie condizioni di salute imponevano una dieta iposodica, ai mattino niente da eccepire, ma a pranzo mi veniva somministrata una pasta di cui non riesco a definire il tipo, ma senz'altro molto più adatta per incollare i manifesti e questo a detta di tutti i presenti che non avranno esitazioni a confermare quanto riferisco. Il confezionamento che prevede in qualche caso materiali come il polistirolo termosaldato con velo plastico di forte consistenza che in molti casi richiede, per l'apertura, qualche fatica e l'uso di un coltello. Le mie rimostranze hanno ricevuto solidarietà sia da parte degli altri pazienti sia dal personale sanitario tutto. Questo atteggiamento mi ha incoraggiato a dare voce anche a chi, pur lamentandosi, non si sentiva in animo di segnalare questo stato di disagio».

Alessandra Aggravi

Pag. 1 - PRIMA PAGINA
SIENA

Pag. 2 - 24 ORE SIENA

Pag. 3 - PRIMO PIANO
SIENAPag. 4 - CRONACA
SIENAPag. 5 - CRONACA
SIENAPag. 6 - CRONACA
SIENAPag. 7 - CRONACA
SIENA

Pag. 9 - AGENDA SIENA

Pag. 10 - VALDELSA

Pag. 11 - VALDELSA

Pag. 12 - PROV-VALDIC-
AMIATA-VALDORCPag. 13 - PROV-VALDIC-
AMIATA-VALDORC

Pag. 14 - SPORT SIENA

Pag. 15 - SPORT SIENA

Pag. 16 - SPORT SIENA

Pag. 19 - SPETTACOLI
FIRENZE



INIZIATIVA DELL'ASL 1

**Cambiano le cucine
all'ospedale di Ariano**

MARIA ELENA GRASSO

Cambia il confezionamento dei pasti presso l'ospedale di Ariano Irpino. Le cucine impiantate trent'anni fa hanno fatto il loro tempo; stanno per essere smantellate e sostituite da altre più moderne che saranno affidate in gestione ad una ditta esterna.

Motivi economici, organizzativi e di garanzia della qualità dei pasti hanno indotto l'Azienda Sanitaria Locale numero 1 ad apportare una modifica che sarà sicuramente attentamente valutata dal Tribunale per i Diritti del Malato, chiamato spesso in causa dai degenti e dai familiari di quest'ultimi. Finora l'Azienda Sanitaria Locale numero 1 ha sempre utilizzato il proprio personale per il confezionamento dei pasti; questo personale continuerà a prestare la propria opera, ma seguendo le direttive della società esterna.

Cambiamento altrettanto importante è già avvenuto per la fornitura della biancheria. La lavanderia e sartoria dell'ospedale non ci sono più. Anche in questo caso a fornire lenzuola, federe, coperte e camici puliti è una ditta esterna.

I locali in precedenza utilizzati per la lavanderia sono stati accorpati al nuovo pronto soccorso che entro qualche mese sarà ultimato e dotato di attrezzature più moderne. Proprio sulla gestione del pronto soccorso si erano appuntate nei mesi scorsi ripetute critiche.

Gli stessi operatori sanitari avevano invitato la dirigenza dell'Asl a fare il possibile per evitare di lavorare in ambienti ristretti e spesso a ridosso dei familiari dei traumatizzati o feriti.

Il nuovo pronto soccorso, che disporrà di ampie sale di attesa per gli esterni, potrà contare su un autonomo blocco operatorio.



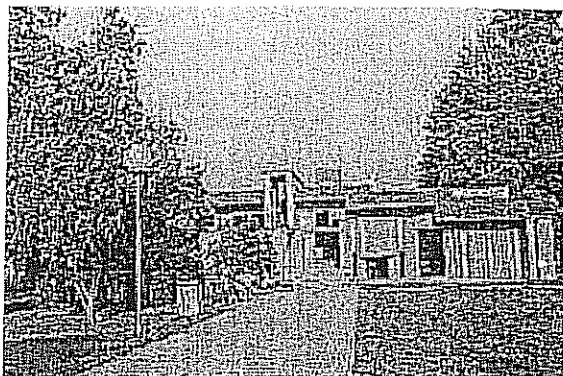
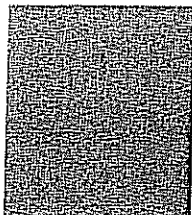
INDIETRO



CASTELFRANCO
ASOLO

Pranzi da cinque stelle per i nonni

Casa di Riposo, gli utenti
promuovono
a pieni voti il servizio di
ristorazione



La Casa di Riposo di via Ospedale, i cui servizi sono all'avanguardia

CASTELFRANCO. Un'unica pecca nella mensa della Casa di Riposo: poca pasta in tavola. Cittadinanzattiva promuove il servizio garantito dalla struttura di via Ospedale, dopo aver sentito il parere di utenti e operatori. Il centro castellano è uno dei migliori in Italia. Per i nonni un unico desiderio non soddisfatto: un bel piatto di spaghetti. Il monitoraggio è stato eseguito per conto della Cir Food.

I dati sono stati presentati sabato mattina nel centro residenziale in presenza delle autorità locali e degli utenti della struttura. La Cir Food (Cooperativa italiana ristorazione), che serve settanta centri di residenza per anziani in tutta Italia, ha voluto sapere dagli utenti stessi la loro opinione in merito ai pasti serviti. «Bisogna fare molta attenzione alla qualità dei servizi - spiega Lusetti, presidente del Cir - soprattutto per quelli utenti che spesso non riescono a esporre le proprie necessità». Dal monitoraggio, svolto da 5 operatori di Cittadinanzattiva lo scorso dicembre, è risultato che gli anziani sono soddisfatti della qualità del cibo e del menù in genere ma vorrebbero poter mangiare più cibo tradizionale. Questo, secondo la dietista del centro non sempre è possibile perché le mense devono seguire una dieta stabilita a livello nazionale e sottostare alle leggi dell'HACCP, un sistema di controllo dei punti critici nella preparazione dei cibi. «Ci sono delle linee guida nazionali da seguire. Per esempio, il vitello non è stato messo in appalto perché povero di proteine e ricco di acqua». Il direttore dei servizi sociali dell'Usl 8, Livio Frattin, ha chiesto comunque che, ogni tanto, qualche strappo alla regola si possa fare per rispettare le tradizioni culinarie degli anziani». Polenta e baccalà e poenta e tocionon devono rimanere un sogno alimentare. Anche il vicesindaco Pierantonio Rossato è dello stesso parere: «Bisogna trovare una via di mezzo fra ciò che è giusto fare e le esigenze degli utenti, anche se è impossibile accontentare tutti». I punti di eccellenza del centro di accoglienza sono molti: ottima l'organizzazione, accoglienti l'ambiente accogliente, le strutture interne, il comfort tecnico, buoni igiene, illuminazione e arredo. Inoltre, buon voto anche alla quantità delle singole porzioni di cibo e alla tranquillità con cui vengono serviti a pranzo, cena e colazione. Una lamentela, invece, riguarda l'informazione. Secondo gli intervistati, non sempre la comunicazione inerente il menù, il servizio di prenotazione sono fruibili e arrivano dettagliatamente a tutti. Gli anziani vorrebbero che il cibo sul piatto si presentasse meglio, con attenzione alla posizione delle vivande. Un anziano, intervenuto durante l'esposizione dei dati, ha anche sottolineato l'importanza di segnare con un asterisco i cibi surgelati. Il lavoro svolto da Cittadinanzattiva per la Cir Food rientra in un progetto volto a sperimentare il possibile coinvolgimento dei cittadini nella definizione e attuazione degli appalti.

IL GAZZETTINO ON LINE

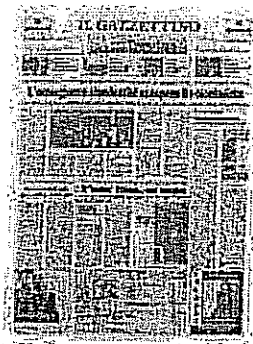
L'informazione interattiva del Nord-Est

NAZIONALE
OGNISPORT del lunedì

BELLUNO
ROVIGO

FRIULI
TREVISO

PADOVA
VENEZIA



Domenica, 10 Novembre 2002

I risultati di un monitoraggio in Casa di riposo

Mensa sotto esame La giudicano gli ospiti

Castelfranco

La casa di riposo mette la sua mensa sotto esame e la fa giudicare direttamente dagli utenti.

Nella mattinata di ieri, sono stati presentati in una assemblea pubblica alla presenza degli ospiti, i risultati di un monitoraggio realizzato nei mesi scorsi sul gradimento del servizio di ristorazione.

Un servizio che segue i controlli e le norme disposte per legge, ma che non sempre coincide col gradimento dell'utenza. Così il Centro Residenziale "Sartor" ha incaricato la onlus "Cittadinanzattiva", che si occupa di programmi per la tutela dei consumatori, di testare il grado di soddisfazione a tavola dei suoi 250 ospiti.

Risultato? Il grado di soddisfazione risulta molto elevato (oltre l'80% degli ospiti si dice più o meno soddisfatto) ma non mancano critiche e suggerimenti per migliorare uno dei pochi piaceri rimasti agli anziani, per la maggior parte non-autosufficienti. Un primo appunto gli ospiti lo fanno sull'informazione, il 54% degli intervistati, infatti, si dice insoddisfatto delle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali di ciò che mangia, molti (14%) non conoscono o si lamentano per il servizio di prenotazione.

Da migliorare anche la pulizia, il 26% giudica non sufficiente la pulizia di bicchieri e posate, la temperatura delle pietanze (troppo fredde per il 14%), la presenza di personale nei giorni di festa. Quanto alla qualità, va decisamente peggio con la cena, giudicata scadente dal 19% degli utenti (quasi il doppio del pranzo di cui si lamentano l'11% degli ospiti).

"Una operazione coraggiosa - ha commentato direttore dei Servizi sociali dell'Usl 8, Livio Frattin - che dimostra la volontà di questo ente di mettersi al servizio delle esigenze della persona. Certo, le dietiste predispongono menù equilibrati, ma a volte il piacere di mangiare "poenta e baccà", anche se non è il massimo dal punto di vista nutrizionale, può dare una grande soddisfazione ad una persona anziana".

Prima Pagina

► Formato Grafico

Edizione odierna

► Prima Pagina

► Montebelluna
Castelfranco

► Sinistra Piave

► Treviso

Archivio arretrati

► Ricerca Online

► Richiedi numeri arretrati



Rubriche

► Meteo

► Oroscopo

► Bioritmi

Informazioni

► Il Gazzettino oggi

► La storia

► Le redazioni

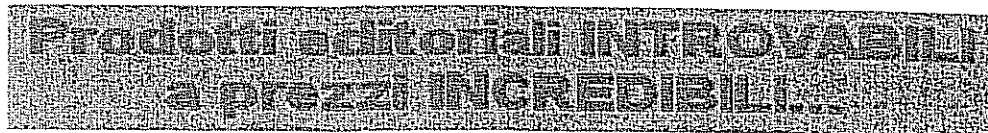
► La pubblicità

► Abbonamenti



Cerca

Edizione del 10/11 : I II III V VII IX XI XII XIII XIV XV XVI XX XXI XXII XXIII
XXIV XXV XXVI XXVII



Menù, il bello della pastasciutta

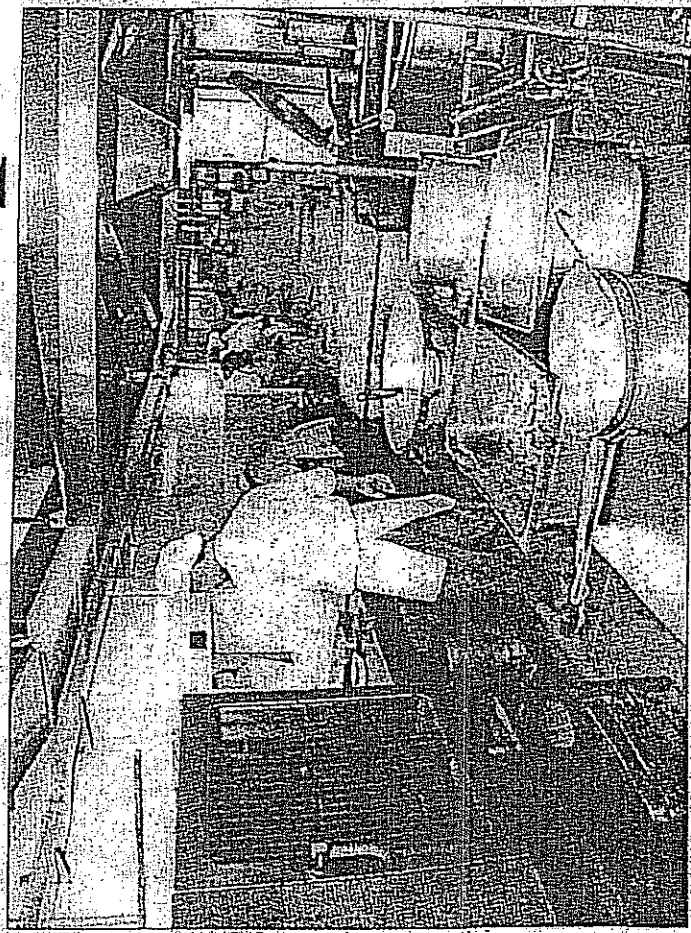
di Luca Pesante

CINISELLO BALSAMO — Le mense scolastiche della città finiscono sotto la lente d'ingrandimento. I refettori di sette istituti cittadini sono stati il campione di un'approfondita indagine sulla qualità del servizio offerto, condotta nell'ambito del progetto "Ristorazione amica". Un'iniziativa promossa dall'associazione "CittadmanzAttiva" con la collaborazione della cooperativa Cir, che gestisce le mense previste dai questoga-

ri. Le schede sono state consegnate nel marzo scorso ai bambini ed ai ragazzi delle scuole elementari Zandonati, Manzoni, Parini, Bauer, alle materne Giovanni XXIII e Ciollitti, ed alla scuola media Garcia Villas, per un totale di 972 alunni. I risultati di quest'indagine sono stati esposti pubblicamente ieri sera, in un incontro aperto a tutti ed a cui hanno preso parte anche molti genitori.

Detagliate le domande contenute nei questionari. L'indagine ha coinvolto 4.360 gradi la qualità dei servizi dei refettori, a partire dal cibo che arriva nei piatti dei bambini, fino ad arrivare alla qualità e bontà dei servizi igienici e del personale.

«Ci sentiamo soddisfatti, perché quest'indagine ha messo in luce una buona qualità delle mense, già prima della ristrutturazione dei refettori scolastici, operata quest'estate», commenta Ezio Meroni, assessore



re all'edificazione. Intervistati su quale porzione del menù si dimostra sufficientemente varia e ricca di offerta la refezione scolastica i ragazzi hanno risposto al 74% il primo piatto, confermando la pasta come portata nazionale più apprezzata e ricca di ricche.

Per quanto riguarda la qualità dei buoni delle scuole, se tutti gli istituti della città sono in possesso di servizi igienici facilmente accessibili dai lettori, in alcuni si dimostrano essere sprovvisti di alcuni preziosi accessori. Alle scuole elementari Zandonati, Parini e Villas ad esempio, manca il sapone per lavare le



Il questionario è stato consegnato a 972 alunni che hanno scelto al primo posto la pasta.



BORSA

Cerca il titolo

Vai

NETEO Le previsioni

Cerca la località

Vai

OROSCOPO

Scegli il segno

SPORT Le ultimissime

Cerca la squadra

Vai

PRONOSTI

LA PRIMA PAGINA ■ EMAIL ■ CHI SIAMO ■ ARCHIVIO

giovedì 14 novembre 2002



IL PROGETTO I cittadini e la Cir

Si sono tenute a Cinisello Balsamo e a Castelfranco Veneto le prime due tappe di «Ristorazione Amica», il progetto accanto una organizzazione di tutela dei cittadini Cittadinanzattiva e Cir food, Cooperativa italiana di ristorazione sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Sono state coinvolte scuole di vario grado.

- Cronaca di Reggio
- 24 Ore Emilia
- Primo Piano
- Agenda
- I nomi di oggi

- Guastalla Po
Bassa Ovest
- Correggio
l'ovellara
Bassa Est
- Montecchio
Enza / Zone
Matildiche
- Scandiano e
Comprensorio
ceramiche
- Castelnovo Monti
Montagna

- ECONOMIA
- CULTURA E
SPETTACOLI
- SPORT NAZIONALE
- SPORT LOCALE
- CALCIO GIOVANI
- CSI-UISP
- EDIZIONE
DEL LUNEDI'

- Volontariato
- Auto & motori
- Bastian contrario
- Libri
- Offerte di lavoro
- Parlamone
- Lettere
- Weekend
- Recensioni

Roma News

Settimanale di informazione globale anno II n° 37

L'Anci, accoglie l'invito dibattendosi tra le insidie dei tagli della "finanziaria"

Servizi pubblici: coinvolgere gli utenti per migliorarne qualità ed efficienza

Le proposte di Cittadinanzattiva e delle organizzazioni cooperative

Nella mattinata del 25 Ottobre, presso la Sala della Protomotoca del Campidoglio, si è tenuto il convegno dal tema "Partecipazione Civica negli appalti e concessioni di servizi". Un confronto tra le organizzazioni cooperative e Cittadinanzattiva con le ANCI delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana, Umbria, URPL Lazio e Confservizi Lazio. Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi affidati in appalto o in concessione dalle pubbliche amministrazioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti a tutte le fasi della produzione del servizio, dalla progettazione alla valutazione, in sintonia con il nuovo art. 118 della Costituzione, IV comma, che impegna le istituzioni, nazionali e locali, a favorire, l'autonomia iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà. Questa, in sintesi, la proposta che Cittadinanzattiva e le organizzazioni del settore del movimento cooperativo (Agci-solidarietà, Ancosel-Agci, Ancst-Legacoop, Fedlavoro e Federsolidarietà Confcooperative), firmatari di un protocollo d'intesa, hanno prospettato come terreno d'impegno comune alle organizzazioni di rappresentanza delle pubbliche amministrazioni locali ANCI ed UPI, e a Confservizi Lazio.

Ad aprire i lavori, l'intervento di Antonio Cicchetti, Vicepresidente ANCI-Lazio "Il percorso che andiamo ad intraprendere quest'oggi è del tutto nuovo, noi dell'ANCI siamo sempre stati convinti che le ragioni di riconoscere e promuovere una partecipazione consapevole dei cittadini, è sicuramente il mondo cooperativo che è qui oggi ben rappresentato, è il miglior esempio di come i servizi possano essere resi: una visione più "umanizzata", e la strada intrapresa può sicuramente farci imparare l'uno dall'altro delle cose che possono giovare al cittadino e alla qualità della sua vita". A completare il quadro, l'intervento di Enrico Diacetti, Segretario Regionale dell'ANCI-Lazio "Siamo sicuri che in questa direzione si possa fare un percorso di riflessione e di iniziative comuni interessanti e proficue, senza pur tuttavia ignorare il difficile contesto in cui oggi dobbiamo operare, un contesto di difficoltà dei conti pubblici, di restringimento delle risorse agli Enti Locali ed un quadro normativo, quale delineato dall'articolo 13 della proposta di legge finanziaria, di ispirazione del tutto diversa. Ribadiamo, come abbiamo già fatto in questi giorni, che non vogliamo essere i "gabellieri" del Governo. Il ruolo dei Comuni, è fondamentale, è il primo approccio che i cittadini possono avere con l'istituzione, ci domandano servizi di qualità, ma la realtà attuale è che molti dei nostri Assocati, hanno innumerevoli difficoltà a chiudere i bilanci", conclude l'intervento Diacetti. Prende la parola Franco Tumino, Vicepresidente ANCS/Legacoop che nel suo intervento illustra il lavoro svolto e le nuove proposte della cooperazione per un mercato dalla parte dei cittadini "Nel mentre si costruisce, in sostanza, un mercato competitivo - esordisce - occorre far avanzare una sua regolazione. Quello che riteniamo di debba realizzare è

un assetto che stia dalla parte delle buone pratiche delle Amministrazioni aggiudicatrici, dei cittadini e delle imprese serie e di qualità. Il protagonismo consapevole e maturo dei cittadini è dunque a nostro avviso da riconoscere e da promuovere." Continua poi, "Abbiamo iniziato tempo fa questo discorso con Cittadinanzattiva, una prospettiva riferita alle attività affidate in appalto, ma che è di assoluta pregnanza anche per le attività in concessione, il cui affidamento in concorrenza sta crescendo per effetto della progressiva apertura alla logica di mercato dei servizi pubblici locali. Per questo abbiamo sentito l'esigenza di un confronto più ravvicinato e preventivo con le organizzazioni delle Amministrazioni, ANCI e Upi, e con Confservizi. Sono sette, in sintesi, i punti scaturiti dall'approfondimento svolto: l'obbligo di indicare nei bandi regole e modalità di partecipazione dell'utente, la destinazione di risorse finanziarie rivolte a promuovere la rappresentanza degli utenti; l'inserimento di standards specifici di qualità di servizi; l'accessibilità per le organizzazioni di cittadini; l'adozione della Carta dei Servizi; l'obbligo di verifica periodica, partecipata e pubblica, dell'andamento del contratto ed infine l'obbligo di adeguare procedure ed atti di gara. Ma in ogni caso, lo ribadiamo, le amministrazioni locali possono comunque già oggi promuovere tali metodologie di coinvolgimento dei cittadini" conclude il Vicepresidente della Legacoop, Tumino. L'intento è stato fortemente voluto da Cittadinanzattiva: movimento di tutela dei diritti e dei cittadini e dei consumatori che opera dal 1978 per la tutela dei diritti tramite la partecipazione civica tramite campagne e attività di servizio è una rete di reti tra cui il tribunale per i diritti del malato, procuratori dei cittadini e cost via. A rappresentarla nell'iniziativa del 25 Ottobre, Giustino Trincia, Vice Segretario generale di Cittadinanzattiva "La proposta che lanciamo in quest'occasione, non parte da zero, ma poggia sull'esito positivo di sperimentazioni condotte nel biennio 2000-2001, in una serie di servizi in appalto presso scuole, case di riposo e ospedali di vari comuni d'Italia. Le metodologie seguite consistono in un atto di indirizzo sulla partecipazione civica, in linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi e in una norma quadro da inserire negli atti di gara. Tutte mirano a fare del cittadino non più il semplice fruitore di servizi, ma un soggetto attivo di regolazione, una "cerniera" tra istituzioni e imprese: con le istituzioni il cittadino verifica la qualità e la rispondenza degli standard delle forniture di beni e servizi; con le imprese fornitrici, il cittadino può completare, col suo punto di vista, l'attività di individuazione degli standard di qualità" conclude. A portare il saluto, dell'Amministrazione capitolina in Sala giunge il Dirigente Comunale il Dott. Pietro Barrera, a testimonianza "della comunanza d'intenti" con la politica che dà voce al protagonismo dei cittadini per farne un punto di riferimento.

Angela Tomassi

Partecipazione civica negli appalti e concessioni di servizi

Roma
25 ottobre 2002
Campidoglio
Sala della Protomotoca



AGCI
AGCI SOLIDARIETA' ANCOSEL
ABRUZZO - LAZIO MARCHE - TOSCANA UMBRIA
CITTADINANZATTIVA
CONFCOOPERATIVE
FEDERSOLIDARIETA' FEDERLAVORO E SERVIZI
Confservizi Lazio
legacoop
ANCS COOPERATIVE DI SERVIZI COOPERATIVI SOCIALI
URPL LAZIO

Gli aderenti agli ordini professionali rivendicano il ruolo di partecipazione attiva nelle sedi amministrative

Professionisti Italiani in prima linea

La recente vicenda dell'articolo 19 della finanziaria 2003, le oscillazioni interpretative in materia di totalizzazione, lo statuto del collegato fiscale alla finanziaria 2002 ed il sostanziale immobilismo riguardo agli aspetti fiscali della previdenza privata stanno ad indicare quanto sia necessario lo stimolo politico e la presenza attiva dei professionisti negli incontri importanti del governo e delle diverse parti politiche. Queste le rivendicazioni dei rappresentanti del Cup (Coordinamento Unitario delle Professioni) territoriali, del Cup Nazionale e delle Casse di Previdenza, che si sono riuniti nel corso del terzo convegno nazionale degli ordini profes-

sionisti italiani in prima linea, quindi, per porre all'attenzione della società e dei politici le argomentazioni bollenti inerenti la riforma del settore in corso sia a livello europeo - dove si sta scrivendo la Direttiva professioni - che nazionale, e mentre le regioni, alle quali le modifiche al Titolo V della Costituzione ha conferito potestà concorrente, legiferano d'anticipo senza aspettare i principi a cui nor-

interventi che hanno portato sui tavoli di concertazione i temi caldi delle rivendicazioni dei professionisti italiani: una delle relazioni che ha avuto maggiori consensi, è forse stata quella di Maurizio De Tilla, Presidente della Cassa di Previdenza e Assistenza Forense e Presidente dell'Adepp, Associazione degli Enti di Previdenza Privati: "Approvazione in tempi brevi di una legge quadro di riforma delle professioni che filtri le proposte di legge attualmente

rafforzamento dell'Autonomia delle casse di previdenza dei singoli professionisti, con una netta separazione dalla previdenza pubblica e la conseguente intangibilità delle risorse e del risparmio previdenziale delle stesse casse. Questi sono i nostri obiettivi predominanti e i traguardi che abbiamo intenzione di raggiungere proseguendo sulla linea del dialogo e della collaborazione." "I professionisti - ha proseguito De Tilla - non possono delegare ad altri la propria rappre-

sentazione nelle sedi decisionali. Oggi sta conducendo una battaglia di sensibilizzazione nei confronti del mondo istituzionale e di cittadini, perché lo svolgimento delle attività quotidiane di ciascuna categoria va ad incidere su valori quali la salute, la sicurezza, la giustizia e l'ambiente. Per questo il professionista chiede una legge di riforma trasparente, che stabilisca l'autonomia e l'indipendenza delle professioni che trovano il loro fondamento nella deontologia, dove le mansioni siano chiare e congrue alle competenze, che affidi agli Ordini la vigilanza sul comportamento dei professionisti ed il potere disciplinare a tutela del cittadi-

La cooperazione di lavoro ed il confronto con il mercato

Necessarie scelte che elevino la capacità di innovazione del sistema federale

Le sfide che l'evoluzione degli scenari di mercato mette di fronte alle imprese sono notevoli: impostura della globalizzazione, cambiamento di capacità di scambio, innovazione espone a mutamenti di esperienza e risorse, esigenze e tecnologie crescono più in fretta di quanto si possa pensare. In questo periodo, dovremo essere in grado di sviluppare modelli di cooperazione che rispondano per settori (e per gli individui) alle esigenze dei servizi di lavoro. Gli attori del mercato sono i servizi di lavoro, i Global Services, per dirla brevemente.

Il primo elemento di riferimento per la cooperazione è rappresentato dalle politiche che i Consorzi Nazionali nella produzione e lavoro hanno finora condotto e che dovrà sviluppare attraverso.

Il consolidamento e/o il rilancio dei Consorzi Nazionali esistenti.

La promozione di consorzi nazionali, interregionali e regionali nei settori produttivi (logistica, ambiente, trasporto).

L'aggregazione, in modo deciso, alla costituzione di consorzi anche in forma avanzata in cooperative ed altri settori particolari (industria, commercio).

Inoltre, potrebbe essere utile un ulteriore sviluppo delle attività di ricerca e di sviluppo, in grado di realizzare politiche coerenti con il gruppo cooperativo, previsto dall'articolo 5 della legge 366/01 sul diritto societario.

Il seminario che si svolgerà a Bologna

Sul tema del seminario che si terrà a Roma il 10 e 11 dicembre Global service: un terreno di crescita per l'impresa cooperativa

Il seminario, organizzato dal Consorzio Nazionale per i Servizi di Lavoro, si svolgerà a Roma presso Villa Eur, Piazzetta Campo Marzio 2, nei giorni 10 e 11 dicembre 2002, dalle ore 9.00 alle 18.00. Il costo della partecipazione è di 120.000 lire (iva inclusa). Per informazioni e iscrizioni, scrivere a: Consorzio Nazionale per i Servizi di Lavoro, Via Salaria 100, 00198 Roma, Tel. 06/83194057. La scadenza per la domanda di partecipazione è il giorno 29 novembre 2002.

Il seminario, organizzato dal Consorzio Nazionale per i Servizi di Lavoro, si svolgerà a Roma presso Villa Eur, Piazzetta Campo Marzio 2, nei giorni 10 e 11 dicembre 2002, dalle ore 9.00 alle 18.00. Il costo della partecipazione è di 120.000 lire (iva inclusa). Per informazioni e iscrizioni, scrivere a: Consorzio Nazionale per i Servizi di Lavoro, Via Salaria 100, 00198 Roma, Tel. 06/83194057. La scadenza per la domanda di partecipazione è il giorno 29 novembre 2002.

L'obiettivo è infatti lo sviluppo di una migliore qualità della vita in tutte le sue espressioni, con

Segreteria
organizzativa:

AGCI

00153 Roma
Via Bargoni 78
tel. 06 583272
fax 06 58327210

ANCI Lazio

00186 Roma
Via dei Prefetti 41
tel e fax
06 68808460
68808441

Cittadinanzattiva

00196 Roma
Via Flaminia 53
tel 06 367181
fax 06 36718333

Confcooperative

00193 Roma
Borgo S. Spirito 78
tel e fax
06 68000477

Confservizi Lazio

00154 Roma
Via Ostiense 106
tel 06 67995095
fax 06 5740511

ANCST - Legacoop

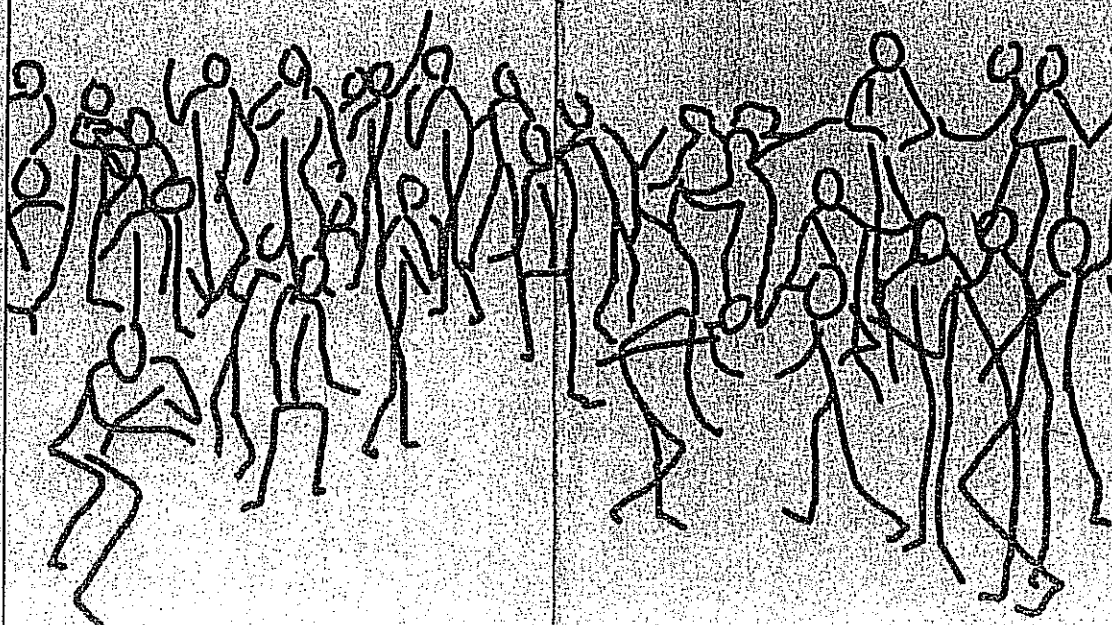
00161 Roma
Via Guattani 9
06 84439300 - 1
fax 06 4403082

URPL Lazio

00187 Roma
Via Quattro
Novembre 152
tel 06 6796225
fax 06 6790319

Partecipazione civica negli appalti e concessioni di servizi

Roma
25 ottobre 2002
Campidoglio
Sala della Protomoteca



AGCI SOLI
ANCO



ABRUZZO
MARCHE
UMBRO



CONF
CONF
FEDERSOL
FEDERLA
E SERV



ANCST
COOPERATI
SERVIZI
COOPERATI
SOCIALI



URPL LAZ

Lattiva hanno recentemente sottoscritto un protocollo d'intesa che ha lo scopo di avviare un lavoro comune per sviluppare la partecipazione civica negli appalti e concessioni che hanno per oggetto servizi erogati ai cittadini per rispondere all'esigenza di fondo del coinvolgimento degli utenti e delle loro organizzazioni di tutela, nelle fasi di definizione, di attuazione e di revisione degli appalti pubblici e nelle concessioni di servizi.

La sottoscrizione di tale protocollo ha seguito ad un lavoro che ha impegnato negli scorsi anni a partire dal 1998, una in particolare delle associazioni cooperative, insieme a Cittadinanzattiva (allora Movimento Federativo Democratico), nella messa a punto di modelli concreti di partecipazione civica in tale comparto; modelli che sono stati poi concretamente sperimentati positivamente su tre appalti con il pieno coinvolgimento anche delle Amministrazioni aggiudicatrici.

In questo convegno tali idee e proposte, che nella scorsa legislatura sono state all'attenzione positiva della Commissione UE e del Ministero Industria (ora Attività Produttive), e gli obiettivi del citato protocollo d'intesa vengono messi a confronto con le ANCI delle regioni: Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana, Umbria, URPL Lazio e Confeser-vizi Lazio.

Ore 9.30 Registrazione dei partecipanti

Presidente
Piero Ingless
Vicepresidente Federativo
e Servizi Cooperative

Ore 10.00 Abertura lavori

Antonio Ciuchetti
Vicepresidente ANCI Lazio

Ore 10.15 Salvo di benvenuto

Walter Velloni
Sindaco di Roma
Intervento Modulo IV

Il lavoro svolto e le proposte della cooperazione per un mercato dalla parte dei cittadini

Franco Lattini
Vicepresidente ANCSI Legacoop

Il valore delle esperienze condotte e gli obiettivi ulteriori del protocollo d'intesa cooperazione/Cittadinanzattiva recentemente sottoscritto

Giuseppe Jimbia
Procuratore Nazionale dei cittadini
Cittadinanzattiva

Giacomo D'Amico
Presidente Confeser-vizi Lazio

Donato Lamorte
Presidente URPL Lazio

Ore 11.30 Dibattito e interventi preannunciati

Paolo Centi, Presidente ANCI Abruzzo
Stefano Chiniotti, Presidente ANCI Umbria
Costanza Fanelli, Cooperative sociali
ANCSI - Federazione

Giannfranco Simoncini, Presidente ANCI Toscana
Riccardo Zoffoli, Federsolidarietà, Cooperative

Ore 13.00 Interventi conclusivi

Stefano Scavino, Presidente Assocel - Agci
Fabio Strani, Presidente ANCI Marche
Mariano Votta, Cittadinanzattiva

Cittadinanzattiva,
nuova iniziativa

Appalti monitorati dai cittadini

APRILIA - Cittadinanzattiva ha siglato, a livello nazionale, un importante protocollo di intesa tra cooperative e consumatori, riunitisi per monitorare e migliorare appalti e concessioni.

Il protocollo è stato siglato insieme con le principali Associazioni di rappresentanza del movimento cooperativo italiano (Ancist-Legacoop, Federsolidarietà-Confcooperative) e l'organizzazione d'impegno civico e di tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva onlus, sul tema «Appalti e concessioni di servizio e partecipazione civica». I settori coinvolti dal protocollo nel programma operativo messo a punto per il biennio 2002/2003, sono i servizi sociali o alla persona, la ristorazione collettiva, il trasporto pubblico locale, i servizi ambientali di raccolta e smaltimento dei rifiuti e d'igiene e sanificazione. Con questo accordo le imprese cooperative di servizi rappresentate, oltre il 90% di quelle presenti in Italia, affermano la centralità della partecipazione civica e dunque della responsabilizzazione dei cittadini utenti nell'ambito dell'operato delle stesse imprese cooperative, come criterio guida per la regolazione di un mercato concorrenziale del sistema degli appalti e delle concessioni. «Per noi di Cittadinanzattiva - commenta il coordinatore territoriale Mario Germani - l'accordo costituisce un fattore di continuità e di possibile sviluppo dell'impegno avviato fin dal 1998, con parti del movimento cooperativo, per promuovere la tutela dei diritti degli utenti e il ruolo attivo dei consumatori nella promozione e il controllo della qualità dei servizi». I soggetti firmatari del protocollo si impegnano a promuovere occasioni di confronto e di collaborazione per la messa in opera di programmi sperimentali con impatto nazionale e territoriale, basati sul necessario coinvolgimento delle rispettive realtà territoriali.

G.Z.

LATINA OGGI

16/04/02

Al termine di due anni di sperimentazione, un protocollo d'intesa fra cooperazione e Cittadinanzattiva rappresenta la piattaforma d'iniziativa per fare dei cittadini non soltanto i fruitori dei servizi pubblici, ma anche il soggetto che fa da cerniera fra istituzioni e imprese: dalla verifica della qualità alla fissazione degli standard per incentivare la competizione.

Consumi e Società

CCQP

Cooperazione di Consumatori - Bimestrale
Poste Italiane Spa - spedizione in a. p. 70% - Roma

Anno XVI - Numero 6
Novembre/Dicembre 2002

Più partecipazione, migliori servizi

Antonella Fantò

Hanno sperimentato il sistema in una serie di servizi in appalto nelle scuole, nelle case di riposo per anziani e negli ospedali. La sperimentazione è andata avanti per due anni a Roma, Forlì, Castelnuovo Monti, Castelfranco Veneto, Cinisello Balsamo. Realtà diverse, dove si affrontavano problemi di amministrazioni comunali con diversi gradi di efficienza. Alla fine, i risultati sono stati così interessanti che «il sistema» è sotto la lente di ingrandimento della Ue. E forse il sistema è l'uovo di Colombo per una società che dovrebbe mantenere lo stesso grado di civiltà e dare in appalto, privatizzando, i servizi più importanti in una città europea.

L'uovo di Colombo si chiama «partecipazione attiva dei cittadini». Per migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi dati in appalto o in concessione dalle pubbliche amministrazioni, bisogna favorire la partecipazione degli utenti a tutte le fasi della produzione del servizio, dalla progettazione alla valutazione, secondo quanto è detto nel IV Comma dell'art. 118 della Costituzione, in base al quale le istituzioni, nazionali e locali, devono favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini quando si tratta di iniziative di interesse generale. Cittadinanzattiva e le organizzazioni di settore del movimento cooperativo, Agci-solidarietà, Ancosel-Agci, Ancst-Legacoop, Federlavoro e Federso-lidarietà Confcooperative, hanno firmato un protocollo di intesa alla fine di due anni di sperimentazione, come si diceva in situazioni differenti, e hanno prospettato questo protocollo come terreno di impegno comune alle organizzazioni di rappresentanza delle pubbliche amministrazioni, Anci, Upi e Cofservizi Lazio. Che cosa si dice nel protocollo, in concreto?

La sperimentazione ha dato la possibilità di indicare le linee guida di specifiche carte dei servizi e norme quadro da inserire negli atti di gara, dal bando, al contratto al capitolato d'appalto. In queste linee guida il cittadino è l'elemento chiave: non è più solamente il fruitore dei servizi, ma il soggetto che fa da cerniera fra istituzioni e imprese. Da una parte, con la committenza il cittadino verifica la qualità e la rispondenza agli standard delle forniture di beni e servizi da parte delle imprese affidatarie di appalti o concessioni. Dall'altra, con le imprese erogatrici del servizio il cittadino può dare il suo punto di vista per individuare e definire gli standard di qualità, stimolando la competizione fra le aziende.

Insomma, il cittadino passa dal mugugno e dalla passività del consumatore al ruolo attivo di chi fa parte integrante del servizio che viene concesso. Il cittadino diventa determinante per il riaffidamento, ad esempio, dell'appalto stesso. Come si può diventare protagonisti? Nel documento è indicata la creazione di un osservatorio nazionale per monitorare appalti e concessioni, la costituzione di un sistema di confronto abituale fra istituzioni pubbliche, un tavolo nazionale. E sono indicati nuovi programmi sperimentali che devono coinvolgere i servizi sociali o alla persona, la ristorazione collettiva, il trasporto pubblico locale, i servizi ambientali di raccolta e smaltimento rifiuti, l'igiene e il risanamento di ambienti. Sono tredici le associazioni di consumatori che sono coinvolte nel progetto. Si

tratta, dicono con orgoglio i promotori, di una iniziativa che è partita nel 1998. Fra i promotori c'è stato, con caparbietà che suscita ammirazione, Franco Tumino, vicepresidente dell'Ancst-Legacoop, che ha spiegato le linee guida della cooperazione per un mercato «dalla parte dei cittadini». «Abbiamo cominciato - ha ricordato - a verificare la possibilità di una partecipazione attiva dei cittadini con Cittadinanzattiva in una prospettiva allora riferita solamente alle attività affidate in appalto, ma che è di assoluta pregnanza anche per le attività in concessione». I risultati del monitoraggio hanno consentito di realizzare dei «metodi» che sono stati valutati positivamente nella scorsa legislatura dalla direzione competente del ministero dell'Industria.

Si è partiti, dicono i rappresentanti di Cittadinanzattiva, da sette scuole monitorate per quel che riguarda la ristorazione scolastica, ci si sta allargando alla case di riposo dove spesso i ricoverati utenti non sanno neanche quali sono i loro diritti, a cominciare dal fatto che possono consumare i pasti in camera. A questo punto, la carta dei servizi individuata prevede due momenti di coinvolgimento dei cittadini: una prima «a monte», spiega Tumino, dell'aggiudicazione, concernente le fasi di progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto; una seconda «a valle» dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

Le norme quadro che potrebbero attivare le Regioni, sempre secondo Tumino, sono riassumibili in sette punti:

- obbligo di indicare nei bandi regole e modalità di partecipazione dell'utenza
- destinazione di risorse finanziarie rivolte a promuovere la rappresentanza degli utenti
- inserimento degli standard specifici di qualità dei servizi
- accessibilità a carico sia dell'amministrazione che dell'impresa, al capitolato per le organizzazioni dei cittadini
- adozione della carta dei servizi
- obbligo della verifica periodica, partecipata e pubblica, dell'andamento del contratto
- obbligo di adeguare procedure e atti di gara.

Ed è questo il punto discriminante. Innanzitutto, il potere effettivo dei cittadini deve essere sancito da un peso specifico nell'aggiudicazione della gara. Secondo quanto è stato convenuto in questi anni di sperimentazione, una società, per essere ammessa a presentare l'offerta, dovrà obbligarsi ad adottare un codice di regole e modalità di informazione e di coinvolgimento degli utenti.

Ora gli appalti vengono dati con una gara che prevede o l'assegnazione all'offerta al massimo ribasso, oppure l'assegnazione all'offerta economica più vantaggiosa. Secondo la proposta di Tumino, «in caso di gare al massimo ribasso il capitolato dovrà indicare il sistema che si intende adottare per l'informazione e il coinvolgimento dei cittadini e come l'impresa dovrà adeguarsi». Più

facile l'iter da individuare nel caso dell'offerta economica più vantaggiosa. In questo secondo caso "il progetto di modalità di coinvolgimento dei cittadini dovrà essere uno degli elementi qualitativi dell'offerta, a cui attribuire un punteggio".

Naturalmente la situazione non è favorevole all'individuazione del sistema di appalto secondo l'offerta più vantaggiosa, dove la voce dei cittadini non può non essere parte integrante e giustificazione essenziale dell'assegnazione dell'appalto. Il contesto di difficoltà dei conti pubblici e la limitazione delle risorse degli enti locali diventa un limite per qualsiasi riforma dei servizi che possa apparire più impegnativa dal punto di vista finanziario.

In questa visione, con il superamento della delega da parte del cittadino, è elemento fondamentale per rimuovere ciò che impedisce la comunicazione fra utente e gestore, la costituzione dell'Osservatorio. Cittadinanzattiva ha identificato tre obiettivi per la costituzione dell'Osservatorio: monitorare i servizi gestiti in appalto o in concessione, raccogliendo informazioni e dati provenienti da tutti i soggetti firmatari; diffondere esempi concreti, positivi, di coinvolgimento attivo dei cittadini utenti nei processi di promozione e di verifica della qualità dei servizi gestiti in appalto e/o della loro revisione e organizzazione; evidenziare le situazioni più problematiche allo scopo di individuare le modalità e le proposte più idonee per evitare il loro riproporsi e diffondersi. L'Osservatorio, aggiunge Mariano Votta, che ha fatto un intervento nella sala della Promoteca, si propone un'attività di informazione agli enti locali e ai consorzi di comuni, il confronto fra i dati raccolti, le sperimentazioni e la comunicazione pubblica con un annuario sui punti di maggiore criticità. Molto lavoro da fare, ma il rispetto del parere dell'utente potrebbe segnare una svolta nell'assegnazione degli appalti dei servizi ed è la strada per una privatizzazione non selvaggia.

Trasparenza e qualità nei servizi pubblici: i cittadini diventano arbitri degli appalti

PANGRAMMA

DI ALESSANDRO COSSU

Regolarità nella concessione, definizione di specifiche linee guida per l'elaborazione della carta con diritti e doveri, efficienza della gestione: guida a un progetto innovativo che porta controlli e risparmi

Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi appaltati o direttamente erogati dalle pubbliche amministrazioni, tramite la partecipazione attiva del cittadino utente a tutte le fasi della produzione del servizio, dalla progettazione alla valutazione. È questo il senso della proposta elaborata dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva e da Anst-Legacoop, Associazione nazionale delle cooperative di servizi e turismo, e successivamente adottata anche dalla Fiaso, la maggiore organizzazione che raggruppa i direttori generali delle Aziende sanitarie e ospedaliere.

Ma vediamo il percorso di questo progetto, oramai in stato avanzato di attuazione, e recepito, in alcune delle sue parti, nella recente legge quadro di riforma dell'assistenza.

La prima fase, cominciata nel 1999, si basa su un'analisi delle esperienze positive già realizzate in Italia e all'estero in campi come le pulizie, la ristorazione collettiva, l'assistenza ai soggetti svantaggiati e lo smaltimento rifiuti. Questa analisi si è articolata in tre strumenti:

1. un atto di indirizzo sulla partecipazione civica;
2. delle linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi;
3. una norma quadro da inseri-

re negli atti di gara (bando, contratto e capitolato d'appalto).

Il tutto è stato oggetto di sperimentazioni in alcune città italiane ed è stato inviato come contributo alla Commissione europea (e al commissario Mario Monti, che sta lavorando sul ruolo dei consumatori nel sistema degli appalti) e potrebbe confluire in una proposta di legge di riforma organica della materia.

Atto di indirizzo sulla partecipazione civica - La puntuale definizione degli istituti e delle procedure di partecipazione civica è stata effettuata favorendo il massimo raccordo con quelli già previsti ed esistenti in base alla normativa vigente (con particolare riferimento a quelli inseriti negli statuti degli Enti locali adottati in base alla legge 142/1990 o all'applicazione dell'articolo 14 del Dl 50/1993 in ambito sanitario) e te-

nendo conto delle caratteristiche dei servizi presi in considerazione e della necessaria interlocuzione tra i diversi soggetti coinvolti. L'atto di indirizzo prevede una serie di procedure per garantire la partecipazione dei cittadini.

Per la fase di progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto, esse vanno dall'attività di informazione e di formazione, a cura dell'ente pubblico appaltante, alla consultazione dei cittadini (tramite interviste a campione o sportelli mirati) e delle organizzazioni civiche (tramite una sorta di «conferenza dei servizi» o la costituzione di un tavolo di interlocuzione e concertazione o l'attivazione di un apposito reparto o, ancora, la costituzione di un'apposita commissione), al coinvolgimento dei rappresentanti più qualificati delle organizzazioni della cittadinanza attiva nella fase

L'ESPERIENZA/Scuola al microscopio

Uno dei casi di sperimentazione più importanti ha riguardato il 175° Circolo didattico di Roma, nell'VIII Circoscrizione, dove l'azienda titolare dell'appalto di refezione scolastica è la Cir sin dal 1998. Oggetto della fornitura è la preparazione e la distribuzione di pasti, pulizie di cucine, magazzini e locali mensa. Gli utenti interessati sono circa 1.500, tra insegnanti e alunni, con una media giornaliera di 600 pasti. Il servizio presentava delle peculiarità, frutto della pluralità di soggetti titolari di poteri decisionali e/o di controllo: l'appalto viene espletato autonomamente dall'autorità scolastica; il capitolato d'appalto è definito dal comune di Roma d'intesa con il Provveditorato agli studi; il menu è determinato dal Comune; i controlli vengono effettuati dalla direzione didattica, dal Comune, dalla circoscrizione, dall'Azienda sanitaria locale e dalla commissione mensa. Poiché il servizio è rivolto ai bambini, gli interlocutori delle diverse parti non sono gli utenti finali, ma i genitori degli alunni. Dopo la fase iniziale di monitoraggio, sono state individuate delle problematiche su cui agire:

- informazione e trasparenza;
- attivazione dell'interlocuzione tra le diverse parti coinvolte nel processo;
- definizione di una procedura standard per i reclami.

Inoltre, a tutti i genitori è stata distribuita una scheda con cui esprimere «una protesta e una proposta». I risultati dei questionari sono stati successivamente analizzati insieme ai componenti della commissione mensa. Molte quindi le iniziative poste in essere come step successivo: redazione e diffusione della guida alla refezione scolastica nel 175° Circolo didattico;



conclusiva di progettazione del servizio e di messa a punto del bando di gara. Inoltre, fondamentale diverrebbe il coinvolgimento nella definizione del capitolato d'appalto (ipotizzando anche, tra la selezione delle ditte partecipanti e lo svolgimento della gara, apposite audizioni pubbliche delle organizzazioni civiche).

Per la fase del monitoraggio dei contratti d'appalto e della valutazione per la revisione delle prestazioni sono indispensabili: procedure di informazione e di trasparenza; segnalazioni, reclami e proposte dei cittadini sul funzionamento e l'organizzazione dei servizi; la costituzione, all'interno dei servizi, di organismi di rappresentanza, di partecipazione e di interlocazione dei cittadini con l'ente appaltante e con l'appaltatore; attività di monitoraggio dei cittadini sull'accessibilità dei servizi e, per l'ente appaltante e l'appaltatore, la possibilità di promuovere, con il concorso delle organizzazioni civiche, sopralluoghi o ispezioni congiunte per rilevare lo stato dei servizi; l'opportunità, per l'ente appaltante, di adottare, nel corso di una seduta pubblica, la carta dei diritti e dei doveri elaborata

su autonomia iniziativa dei cittadini. Resta importante, inoltre, l'effettuazione, sia in fase di progettazione che di implementazione del progetto, di un «collaudo civico» attraverso iniziative di verifica diretta in forma di incontri, sopralluoghi e sperimentazione del funzionamento dei servizi.

Un punto fondamentale è costituito dal riconoscimento, ai cittadini e alle loro organizzazioni di rappresentanza, ai fini delle procedure di riaffidamento dell'appalto, di un potere di valutazione riguardo all'appalto svoltosi, con particolare riferimento all'idoneità degli standard di servizio previsti dal capitolato, alla struttura organizzativa e di controllo richiesta all'impresa esecutrice, al livello di qualificazione professionale e di produttività degli addetti impegnati nel servizio.

Linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi - Le linee guida suggerite tracciano una proposta di metodologia per la messa a punto della «Carta dei servizi» delle imprese erogatrici di servizi gestiti in appalto, prevedendo una serie di operazioni e di strumenti di partecipazione dei diversi soggetti coin-

voli. Essi sono articolati in sette fasi: conoscenza della domanda di servizi; definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi; definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti da inserire nella carta; individuazione dei possibili istituti di partecipazione civica da recepire nella carta; stampa, presentazione e diffusione della carta; sperimentazione; revisione annuale.

Norma quadro da inserire negli atti di gara - La proposta iniziale si articolava in sette punti che Cittadinanzattiva e Anst-Legacoop chiedevano di inserire in un'apposita norma quadro cui si sarebbero dovuti ispirare gli atti di gara (bando, contratto e capitolato d'appalto) nell'area dei servizi.

In dettaglio, i punti prevedono: l'obbligo, per le amministrazioni aggiudicatrici, di indicare regole e modalità di partecipazione dell'utenza e il rispetto del principio di rappresentanza civica; la destinazione di una quota parte di risorse finanziarie per le attività di tutela e di rappresentanza degli utenti; l'inserimento di standard specifici di qualità dei servizi; l'obbligo dell'accessibilità del ca-

pre-disposizione e distribuzione ai genitori di una piramide di strumenti di informazione per consentire di comunicare con rapidità e semplicità sui differenti aspetti del servizio; assemblee di classe in cui sono stati coinvolti tutti gli interlocutori, tra cui i rappresentanti di Cittadinanzattiva; riproduzione e diffusione del capitolato d'appalto e di un suo estratto, per facilitarne la conoscenza e la lettura; adozione di un regolamento di gestione autonomia del servizio di refezione scolastica e del regolamento di funzionamento della commissione mensa. Tra le maggiori esigenze emerse va segnalata la necessità, sottolineata da tutte le parti, di dotare il Circolo didattico di strumenti per la consultazione meno burocratici, e tali da permettere l'adozione di decisioni in tempi rapidi e con procedure definite. Ma vediamo, nel dettaglio, le novità introdotte al termine della fase di sperimentazione.

Il regolamento della commissione mensa parte da un'innovazione assoluta: il diritto di ciascun rappresentante di classe a farne parte, senza bisogno di tessera sanitaria, né di autorizzazione da parte del consiglio di circolo. Pertanto, i controlli sul servizio non vengono più condizionati dallo stesso organo che in fase di gara determina l'affidamento. In termini pratici, ciò significa che aumenta sensibilmente il numero di persone che possono effettuare sopralluoghi e monitoraggi e, quin-

di, la possibilità di effettuarli con maggiore frequenza e regolarità. Inoltre, prevede che l'istituzione scolastica stipulerà una polizza assicurativa completa per i rappresentanti di classe che accedono ai locali della mensa, e che sarà realizzato un corso di formazione su educazione alimentare, sanitaria e alla sicurezza. Per quanto concerne il regolamento di autogestione, esso introduce elementi per migliorare la partecipazione degli utenti, prevedendo che, per la valutazione annuale della qualità complessiva, sia raccolto il giudizio dei genitori degli alunni attraverso un questionario.

In conclusione, un cenno al particolare momento che sta vivendo la scuola italiana, decisamente indirizzata verso l'autonomia scolastica: la riforma comporta un maggiore potere decisionale in ogni istituto e, quindi, un effetto diretto sui servizi come la refezione o le pulizie. Ogni istituto scolastico avrà un proprio Progetto di offerta formativa, che porterà ad ampliare e modificare i servizi attualmente offerti, con lo scopo di aumentare la qualità e la soddisfazione delle esigenze degli utenti. In questo quadro, la sperimentazione ha assunto un particolare rilievo, poiché la partecipazione civica sarà determinante per la definizione del Pof. I risultati della sperimentazione sono incoraggianti, tanto che l'Unione nazionale presidi ha manifestato l'interesse a riprodurre il test in altre scuole. (A.C.)

Le regole a garanzia del patto

Migliorare la qualità e favorire la trasparenza e la conoscenza. Il patto tra cittadini, enti e aziende può essere definito attraverso la precisa elencazione di impegni e garanzie. Ecco uno schema tipo con le linee guida per la stesura e l'attuazione della carta dei servizi delle imprese erogatrici di servizi gestiti in appalto.

Fase 1: conoscenza della domanda

a. operazioni:

- svolgimento di un'indagine conoscitiva sulle esigenze del territorio e sulle domande degli utenti;
- raccolta e analisi di precedenti esperienze di erogazione del servizio che si sono rilevate particolarmente positive.

b. strumenti:

- indagine a mezzo questionari; analisi dei reclami.

c. competenza:

- ente appaltante e/o appaltatore.

Fase 2: definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi

a. operazioni:

- messa a punto e formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;
- consultazione delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;
- redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

- convocazione di una conferenza dei servizi, organizzazione di un seminario o di una giornata di studio congiunta.

c. competenza:

- ente appaltante e/o ente appaltatore, operatori dei servizi e cittadini utenti.

Fase 3: definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti da inserire nella carta

a. operazioni:

- messa a punto e formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;
- consultazione dell'ente appaltante e/o ente appaltatore, degli operatori dei servizi, delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;
- redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

- convocazione di una conferenza dei servizi.

c. competenza:

- organizzazioni della cittadinanza attiva; ente appaltante; ente appaltatore.

Fase 4: individuazione dei possibili istituti di partecipazione civica da recepire nella carta dei servizi

- informazione e trasparenza;
- segnalazioni, reclami e proposte;
- organismi di rappresentanza e di partecipazione;
- monitoraggio dei servizi;
- interlocuzione e cooperazione;
- carta dei diritti dei cittadini;
- rimborsi o bonus;
- comunicazioni dell'ente appaltatore;
- collaudo civico;
- valutazione dei servizi in fase di rinnovo.

Fase 5: stampa, presentazione e diffusione della carta

Principi base: brevità, comprensibilità del linguaggio e delle immagini, accessibilità, economicità.

Competenza: ente appaltante, ente appaltatore (per tutte e tre le operazioni) e organizzazioni della cittadinanza attiva (per la presentazione e la diffusione).

Fase 6: sperimentazione

In questa fase si darà attuazione delle diverse parti della carta dei servizi.

Fase 7: revisione annuale

La revisione dovrà avvenire sulla base di un'attenta analisi degli esiti della fase di sperimentazione che dovrà essere condotta con la partecipazione di una rappresentanza dei diversi soggetti coinvolti: utenti, operatori, ente appaltante, ente appaltatore e cittadinanza attiva.

pitolato d'appalto ai cittadini utenti e alle loro organizzazioni; l'adozione della carta dei servizi da parte dell'ente appaltatore; l'obbligo, per l'appaltatore, di effettuare una verifica periodica sull'andamento del contratto e di presentarne i risultati; l'adeguamento di una serie di atti nelle procedure del bando di gara, della preselezione delle ditte, della messa a punto del capitolato d'appalto e della selezione delle offerte.

«È necessario incentivare la partecipazione diretta dei cittadini nel settore degli appalti se si vuole davvero promuovere più trasparenza e maggiore qualità nei servizi, prevenendo nuove forme di corruzione o di spreco del denaro pubblico», sottolinea Giustino Trincia, procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva. «Questo lavoro di riflessione e di ricerca comuni - aggiunge - è anche un contributo di idee e di proposte da sperimentare sul campo e che potrà servire ad arricchire il concetto tradizionale di cittadinanza, per cui al cittadino non sono riconosciuti solo diritti e doveri ma anche poteri e responsabilità per la tutela dei beni comuni; a sperimentare un sistema di governo allargato dell'area dei servizi in cui ognuno - imprese, cittadini, amministrazioni, sindacati - nella distinzione di ruolo e di responsabilità, dà il suo indispensabile contributo per rendere accessibili e più adeguati servizi che incidono sulla vita di milioni di individui; a definire un vero e proprio statuto dei diritti della cittadinanza attiva».

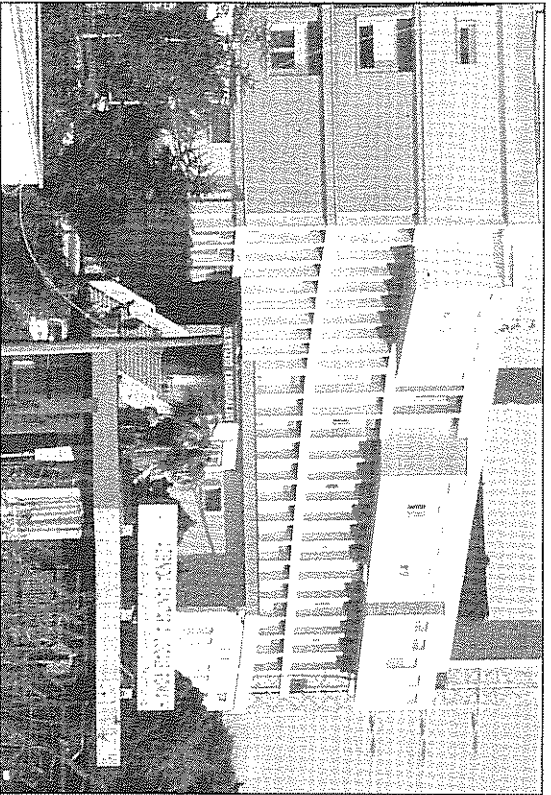
I risultati molto interessanti sino a oggi raggiunti, spiegano i dirigenti di Cittadinanzattiva, spingono ad andare oltre, e a fare di questo progetto, per il futuro, un possibile modello alternativo a quello della certificazione Iso.

Insomma: i cittadini come certificatori di qualità. Un'ipotesi per nulla azzardata o remota: attualmente, infatti, è in corso la definizione di un progetto operativo nel settore della ristorazione di massa in nove città italiane.

FRANCESCO



Il "Riuniti" non sta bene La denuncia del TDM



no tutte le norme di sicurezza sui posti di lavoro". La questione sicurezza viene poi fatta risaltare da Vito Fratangelo in particolar modo per quel che riguarda lo stato di alcuni tubi delle cucine della struttura ospedaliera neroniana: "C'è una situazione di dissesto su alcune tubazioni che servono alla somministrazione dei pasti, che io ho riscontrato personalmente, che andrebbero verificati subito, al più presto, perché potrebbero essere rischiosi per i lavoratori che si trovano in queste stanze".

**BIBLIOTECA DI A
Le letture
recitate
del '900**

"C'era una guerra contro i
Le prime parole del Visc
mezzato di Italo Calvino sc
ficianti a Dario Sandro V
portare la corpora platea i
ta nella biblioteca comun
zio nel mondo magico del
zo. Vaggi è un lettore don
voce per il Centro del Lib
to di Feltre, un'associazione
che fornisce a non vedenti
vedenti registrazioni su nas
cd di testi universitari e di
tura: in collaborazione con
sorato alla cultura dell'a
strazione municipale anzian
natore di voce ha organiz
serie di appuntamenti di le
testi italiani del '900, aper
abbia semplicemente il più
ascoltare un racconto be
pretato.

Il responsabile del Tribunale per il diritto dei malati di Anzio e Nettuno, denuncia lo stato di degrado dell'ospedale "Riuniti" inviando una lettera a Ministero e Regione

"Solidalia" per i disabili a Roma con 4.626 firme

di Angelo Pugliese
Vito Fratangelo, il responsabile per Anzio e Nettuno del Tribunale per i diritti del Malato, alla luce anche di quello che sta succedendo nel mondo sanità dopo l'inchiesta dell'"Espresso", lancia il suo grido di allarme sull'ospedale di Anzio. E lo fa, inviando una lettera, che da una parte è una risposta alla missiva che ha ricevuto dai vertici della direzione dell'azienda sanitaria locale RM/H che lo scorso 2 gennaio lo hanno informato che si sono presi carico delle sue segnalazioni, e dall'altra è un invito ad agire al Ministro per la Sanità Livia Turco e al Presidente della Regione Lazio, Piero Marrazzo. Due i punti su cui l'espone del'associazione no profit concentra la sua attenzione: la mancanza di condizioni di sicurezza in alcuni reparti e l'eccessivo tempo di attesa per lo svolgimento di un esame diagnostico nelle strutture ospedaliere. In tal senso, Fratangelo rileva: "I tempi delle liste di attesa, continuano a ritolare sempre attorno ai 5/6 mesi, perfino nei casi in cui il medico di base ha certificato l'urgenza della patologia. Si può risolvere in alcuni casi, questo gravoso problema, investendo meno denaro in maniera più oculata nell'assistenza sanitaria al domicilio del malato".

di Mariella Fecchia
Si è svolta il primo febbraio, nella sala conferenze della Camera dei Deputati a Roma, la "La giornata nazionale per il sostegno alle famiglie di disabili gravi e gravissimi". E' stato un lungo ed interessantissimo dibattito al quale hanno partecipato, fra i tanti rappresentanti istituzionali, anche il vice presidente della Camera, Castagnetti e il ministro della Solidarietà, Ferrero. Lo scopo di questo evento è quello di discutere e di riflettere sull'opportunità di far passare un disegno di legge per il prepensionamento dei genitori con figli disabili gravi. A questo scopo le associazioni dei genitori di tutta Italia hanno raccolto ben 15.000 firme.



Ogni mercoledì alle 17,30 un
genio gruppo di curfosi e d
ti della narrativa si riunisce
bioteca, per ascoltare la let
tecipata di Vaggi; nell'arco di
si si terranno dodici incontri
i quali si passerà dai grandi
alle novità più recenti, dai b
tirci ai racconti gialli e di te
Nei due mercoledì passati s
lettura del drammatico *Il g
dei Finzi Contin* e dell'*Iron
non meno nero, già citato *Il r
dinezza* di Calvino; piutt
rio il panorama dei testi c
ranno proposti negli appun
futuri: mercoledì 14 febr
lettura dei *Racconti* di Buzza
tra la settimana successiva
no letti brani tratti dal best
nome della rosa di Umberto
Lunga la lista degli autor
succederanno: gli scrittori
sionisti Camilleri, Baricco
relli, Mazzantini e Ammar
ranno affiancati dalle op
trose e accattivanti di Brun
barotta e del cantautore F
De André. Da non perdere
puntamenti di *Nozze* di
ricco e di *Zorro* della Maz
in quanto si tratta di due r
ghi teatrali che ben si prest
la lettura recitata di Dario
Vaggi. (dv)*

La constatazione, che all'interno delle strutture ospedaliere di Anzio e Nettuno si fumi ancora qualche sigaretta, nonostante ciò sia severamente vietato, spinge il rappresentante del TDM a chiedere misure più severe: "Oltre ad essere un'azione contro la legge è anche un'azione contro la salute dei pazienti e in generale è un'azione con-

A rappresentare degnamente Anzio e Nettuno, c'era l'associazione Solidalia, che in sole due settimane ha potuto presentare, all'incontro, ben 4.626 firme. L'intervento di Simona Bellini, poi, è stato molto duro e deciso. Ha chiesto, infatti, con viva forza, che venga riconosciuto il diritto sociale di assistere nel migliore dei modi i propri cari, non solo figli, disabili gravi. Il punto fondamentale della questione, infatti, è che nella maggior parte dei casi il disabile in condizioni di gravità dipende completamente dai suoi genitori. Finito il percorso scolastico, i genitori hanno due possibilità, lasciare il lavoro pur non potendo percepire la pensione o inserire il proprio figlio in uno di quegli istituti di cui la cronaca è ricca.

E' nata, così, la proposta di legge 1902/06, sulle norme di prepensionamento dei lavoratori con a carico familiari gravemente disabili, la cui prima firmataria è stata l'onorevole Katia Bellillo. Alla sua iniziativa, si sono aggiunti, finora, altri 73 deputati di ogni ideologia politica. Nella giornata per il sostegno alle famiglie dei disabili gravi e gravissimi, inoltre, c'è stato un preciso impegno da parte del Governo e dei rappresentanti delle diverse forze politiche, ad agire di concerto e d'accordo affinché questa bozza di legge venga al più presto discussa dalle Commissioni parlamentari. Il presidente della Repubblica, si spera al prontamente sa.

4. firmata da tutte le forze politiche e che il Presidente della Repubblica, si spera al prontamente sa. 4 familiari dei disabili.

10/01/2007

Chiudi

Nas in ospedale, reparti in regola



MARIA ELENA GRASSO Ariano Irpino. Nessuna sorpresa e nessun rilievo da muovere. Anche la struttura ospedaliera di Corso Vittorio Emanuele è stata visitata da cima a fondo dai Nas di Salerno, che, per l'occasione, sono stati accompagnati da altri militi della Compagnia di Ariano Irpino. Dalle 9 di mattino alle 15. Partendo dal pronto soccorso e procedendo nei vari

reparti, nelle sale ambulatoriali, nel blocco operatorio, nella farmacia interna, per finire agli ambienti destinati a deposito e alle cucine, che sono gestite da una impresa esterna. È stata una visita minuziosa, senza sconti, condotta assieme al direttore sanitario, Oto Savino, che alla fine non ha potuto non constatare come dai stessi Nas non siano stati mossi rilievi di alcun tipo. Solo l'indicazione di qualche prescrizione, ma unicamente per migliorare ciò che già viene considerato positivamente. In effetti quella visitata dai Nas è una struttura ospedaliera nuova di zecca, che ha sostituito da poco più di un anno i vecchi padiglioni, attualmente interessati da lavori di ristrutturazione. E' nuovo e moderno il pronto soccorso; sono nuove le cucine, sono all'avanguardia le sale operatorie e da ultimo quasi tutte le degenze sono ospitate nell'ala che si affaccia su Via Maddalena. Non ci sono dunque cantinati, né locali fatiscenti. Come pure, sicuramente anche per le notizie degli ultimi giorni, non sono stati trovati né resti di sigarette nei reparti, né medicinali scaduti. «Non temevamo - sostiene il dottore Oto Savino - alcuna visita ispettiva. Anzi, siamo convinti che ogni tanto ci sia necessità di rivedere ogni cosa». Anche il presidente di Cittadinanzattiva, dottor Luigi Melito, sostiene che «l'ospedale arianeese non può essere in alcun modo inserito tra quelli sporchi, fatiscenti o pericolosi per la salute pubblica». «Qualche tempo fa - precisa - avevamo sollevato il problema della qualità dei pasti. Ci fu, per fortuna, subito un intervento risolutivo. I problemi di Ariano Irpino non sono sicuramente quelli della carenza di pulizia e igiene. Questo è un ambiente sano». In effetti alla pulizia della struttura provvede quasi un piccolo esercito: 33 unità lavorative dalle 6.30 alle 9.30 del mattino e dalle 14.00 alle 17.00 del pomeriggio. La pulizia del blocco operatorio e degli ambulatori con strumentazione compete al personale interno, mentre alle cucine deve pensarci esclusivamente il personale della ditta che le gestisce. L'impresa di pulizie dell'ospedale di Ariano Irpino si occupa pure delle pulizie degli altri due nosocomi, a Sant'Angelo e Bisaccia, e di tutti i Distretti e della sede amministrativa di Via Cardito. Anche l'ospedale di Monteforte Irpino ha registrato ieri l'ispezione dei Nas. Nessun rilievo è stato mosso dal nucleo dei carabinieri .

DEL ROSSO Un convegno-dibattito organizzato dalla Coop sulla sicurezza alimentare

Quando la scuola insegna a stare a tavola

ORBETELLO — Sicurezza alimentare e corretta alimentazione. Questi gli argomenti che verranno affrontati oggi alle 10 all'istituto superiore «Del Rosso» in Via Carducci 5. Si tratta di una conferenza-dibattito con l'intervento di esperti del settore, un incontro organizzato dalla scuola, dalla Unicoop Tirreno e dal comitato dei soci della Coop, in collaborazione con il comitato territoriale di Grosseto della

Legacoop e la partecipazione di **«Cittadinanzattiva»**. Interverranno fra gli altri al convegno: Doriana Rispoli, presidente della sezione soci Coop Costa d'Argento, Lucia Bertocchi, referente salute dell'istituto Del Rosso, Francesca De Santis, dietista e consulente Unicoop Firenze, Alessandro Fommei responsabile delle politiche di integrazione commerciale della Unicoop Tirreno.



Si punta all'alimentazione corretta, ma il servizio spesso è scarso

La scuola a tavola non dà sempre lezione

Aumentano le contestazioni e le polemiche da parte delle mamme costrette a vedere i propri bambini in bilico tra una precaria educazione e un continuo rifiuto alimentare. Una condizione, diventata oramai routine quotidiana, dettata dall'utilizzo da parte delle mense scolastiche di cibo avariato e di scelte poco gradite che non rispecchiano i gusti dei più piccoli. Una situazione evinta da episodi di mal di pancia collettivi e nervosismi, e l'ora del pranzo diventa per i bambini un momento nemico che riporta nelle loro menti sgradevoli sensazioni. In un sondaggio effettuato dalla **Cittadinanza attiva** nel maggio - giugno 2006, relative a 271 scuole di 88 città in 12 regioni, ha rivelato che i principali disservizi da parte degli operatori delle mense per il 28 % riguardano la scarsa qualità dei cibi (cibo freddo, pane duro, pasta scotta, poco varietà). Per il 19 % esiste un margine di rischio intossicazioni (carne maleodorante, cibo sbagliato per bambini allergici). Un altro 13 % rispecchia le carenze nel servizio (ritardo nella distribuzione, mancanza condimenti, scortesia personale) e il 12 % vede disagi nei locali (ambienti piccoli e rumorosi, arredi vecchi). Le restanti percentuali indicano per il 12 % il mancato rispetto del capitolato (ingredienti diversi da quelli previsti, diete particolari non adeguate), il 4 % evidenza rilievi di tipo economici e l'ultima fetta pari al 12 % descrive mancanze varie.

Le lamentele però, si accendono soprattutto sulla discordanza tra quello che viene dichiarato dal capitolato di appalto per gli addetti mensa e quello che realmente viene distribuito.

Dall'indagine effettuata è emerso «che la situazione rispetto agli anni passati è migliorata. Mediamente nelle grandi città c'è una buona attenzione nella stesura

dei capitolati che sono preparati con il contributo di esperti di nutrizione. La stessa cosa, tuttavia, non capita nei piccoli centri».

E aggiunge, Margherita Caroli, pediatra nutrizionista, esperta proprio nella composizione dei menù scolastici, «l'intenzione rispetto al passato, di variare molto la composizione, introducendo spesso alimenti come verdure e legumi, anche se siamo consapevoli che non sempre incontrano il gusto dei bambini. Ma l'obiettivo è proprio quello di abituarli a nuovi alimenti e compensare un'altra cattiva abitudine diffusa, che è quella di proporre ai figli solo e sempre gli alimenti che gradiscono di più per evitare il "rischio" che non mangino».

E ancora la dottoressa Caroli, «le porzioni offerte nelle mense scolastiche sono adeguate alle esigenze nutrizionali degli studenti. Il problema è, semmai, che oggi in famiglia si

tende a sovralimentare i bambini e gli effetti li constatiamo con il progressivo aumento dei casi in sovrappeso e obesità infantili».

Fenomeno in grande proliferazione negli ultimi anni.

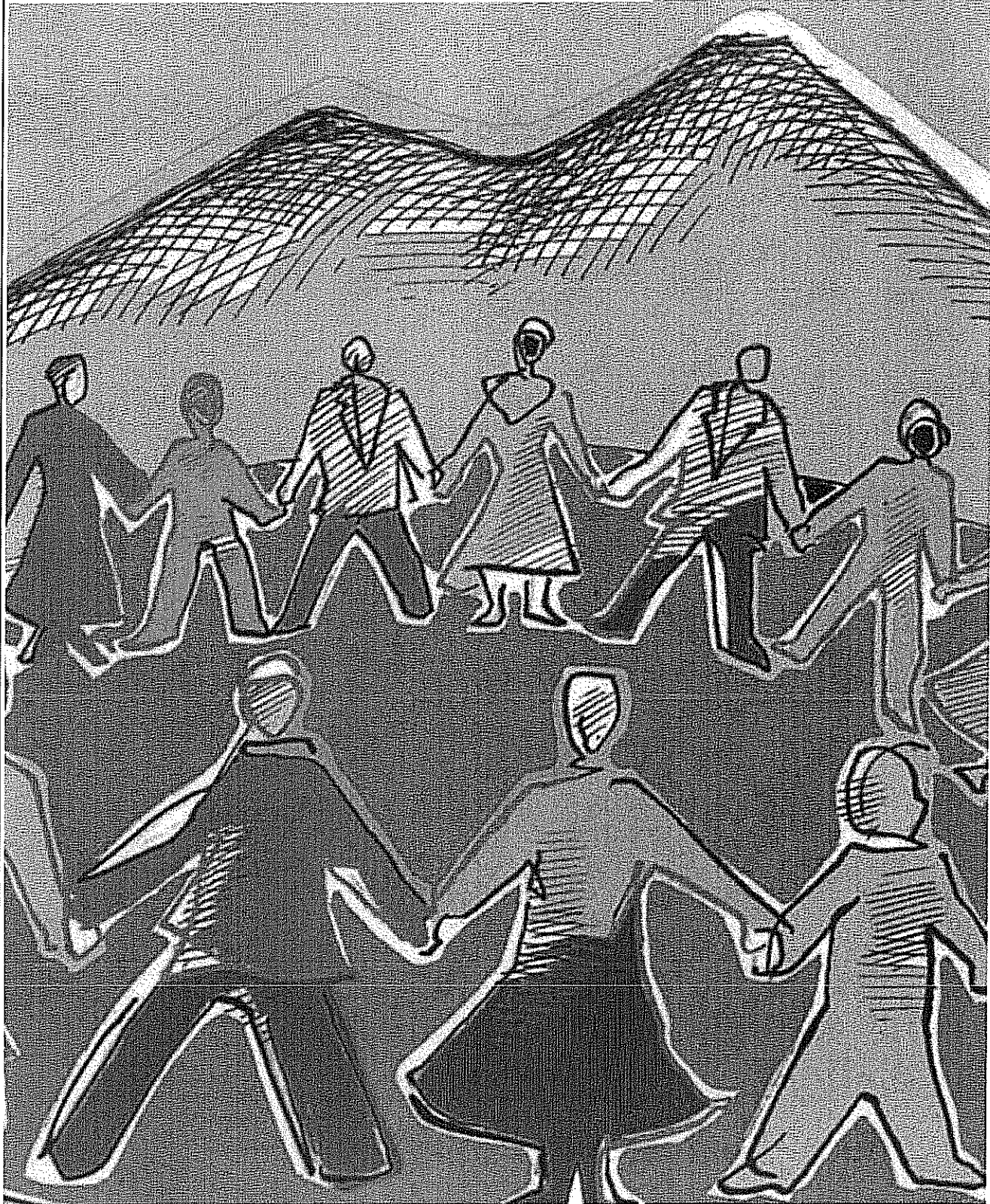
Per frenare questa tendenza, è intervenuto il Ministro della Pubblica Istruzione Fioroni che negli ultimi giorni ha cercato di mettere un freno a questo, proponendo l'inserimento dell'educazione alimentare all'interno dei programmi scolastici, facendo diventare ciò una vera e propria disciplina.

Un intervento che non coinvolgerà solo l'istituzione scolastica, ma anche industrie alimentari e aziende della ristorazione con un piano interministeriale, che prevede una progressiva riduzione di zuccheri, grassi e sale negli alimenti proposti alla popolazione, e la rimodulazione delle porzioni.

**I risultati
del sondaggio
effettuato
da «Cittadinanza
attiva»**

■ *Aumentano le contestazioni da parte delle mamme sugli alimenti che vengono proposti ai bambini nel servizio di refezione*

■ *Scarsa qualità dei cibi e alimenti che il più delle volte non rispecchiano i gusti dei ragazzini in età scolare*



Studenti Un'indagine di Cittadinanzattiva raccoglie le lamentele delle famiglie su quasi trecento mense di 88 città

A tavola la scuola non sempre dà lezione

Si punta alla corretta alimentazione, ma nella pratica il servizio è spesso scarso

Il Ministro della Pubblica Istruzione Fioroni ha di recente affermato che nei programmi scolastici dovrà essere inserita l'educazione alimentare. Il dicastero della Salute ha annunciato un piano interministeriale che impegnerà anche industrie alimentari e aziende della ristorazione per una progressiva riduzione di zuccheri, grassi e sale negli alimenti proposti alla popolazione, nonché una rimodulazione delle porzioni. Iniziative certamente apprezzabili, ma, se ai giovanissimi vogliamo insegnare a mangiare in modo sano e corretto, quale esempio diamo loro quotidianamente nelle mense scolastiche?

Bambini e ragazzi italiani consumano ogni anno a scuola un totale di ben 250 milioni di pasti (con un incremento del 10% per cento rispetto al 2000) e le famiglie spendono mediamente per la refezione, secondo dati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di **Cittadinanzattiva**, 680 euro nella scuola dell'infanzia e 688 euro per la scuola primaria (da un minimo di 478 euro in Calabria, a un massimo di 1104 euro in Emilia Romagna). Ogni anno, però, qui e là non mancano polemiche sulle rette, proteste da parte dei genitori sull'efficienza dei servizi, episodi sospetti di «mal di pancia» collettivi, promesse delle amministrazioni competenti.

Una panoramica sulla qualità delle mense scolastiche viene da un'indagine che **Cittadinanzattiva** ha presentato lo scorso novembre e che ha raccolto le «lamentele» relative alla refezione in 271 scuole di

88 città. Il maggior numero di segnalazioni negative (vedi tabella) riguarda la preparazione del cibo che, stando a studenti e famiglie, spesso lascia a desiderare: pasta scotta, secondo freddo, pietanze mischiate nel piatto, cibo che galleggia nell'olio. Ma c'è anche un consistente numero di lamentele che riguarda la conservazione degli alimenti ed il rischio di intossicazioni: pane senza glutine scaduto; confezioni di carne aperta e maleodorante; errori nella somministrazione del cibo ai bambini allergici. Numerose anche le contestazioni in merito alla discordanza tra quanto previsto dal capitolato di appalto per il servizio mensa e quanto poi effettivamente distri-

buito: non corrispondenza tra gli ingredienti usati per cucinare i cibi e quelli indicati nel capitolato; diete differenziate per gli alunni affetti da intolleranze alimentari non preparate in modo corretto; scarso rispetto della legge 488 del '99 che prevede che la ristorazione scolastica debba includere prodotti tipici, tradizionali e biologici, nonché a denominazione protetta.

«Nonostante tutto, va riconosciuto - dice Giustino Trinca, vicesegretario generale di **Cittadinanzattiva** - che la situazione rispetto agli anni passati è migliorata. Mediamente nelle grandi città c'è una buona attenzione nella stesura dei capitolati, che sono preparati con il contributo di esperti di nutrizione. La stessa cosa, tuttavia, non ca-

pita sempre nei piccoli centri».

Ma i genitori si lamentano anche sulla quantità del cibo e sul fatto che spesso si propongano alimenti poco graditi ai bambini. Questi, stando a un'indagine di Coldiretti (2003), dichiarano che non vorrebbero mai trovare in tavola minestra di verdura, agnello, formaggi, verdure cotte, mentre desidererebbero mangiare salumi, pasta al forno, coscia di pollo con le patatine fritte e - perché no? - un bel gelato.

«Per quello che riguarda i menù, - spiega Margherita Caroli, pediatra nutrizionista, responsabile dell'Unità operativa di igiene della nutrizione della AsL di Brindisi, che sovrintende proprio alla composizione dei menù scolastici - si sta cercando, rispetto al passato, di variarne molto la composizione, introducendo spesso alimenti come verdure e legumi, anche se siamo consapevoli che non sempre incontrano il gusto dei bambini. Ma l'obiettivo è proprio quello di abituarli a nuovi alimenti e compensare un'altra cattiva abitudine diffusa, che è quella di proporre ai figli solo e sempre gli alimenti che gradiscono di più per evitare il "rischio" che non mangino».

«Le porzioni offerte nelle mense scolastiche, poi, - aggiunge la dottoressa Caroli - sono adeguate alle esigenze nutrizionali degli studenti. Il problema è, semmai, che oggi in famiglia si tende a sovralimentare i bambini e gli effetti li constatiamo con il progressivo aumento dei casi di sovrappeso e obesità infantile».

Maurizio Tucci



Tutti i difetti della refezione

I principali tipi di disservizi secondo le segnalazioni raccolte, da Cittadinanzattiva, relative a 271 scuole di 88 città in 12 regioni (maggio-giugno 2006)

28% scarsa qualità dei cibi

(per es. cibo freddo, pane duro, pasta scotta, poca varietà)

19% rischio intossicazioni

(per es. carne maleodorante, cibo sbagliato per bambini allergici)

13% carenze nel servizio

(per es. ritardo nella distribuzione, mancanza condimenti, scortesia personale)

12% mancanze varie

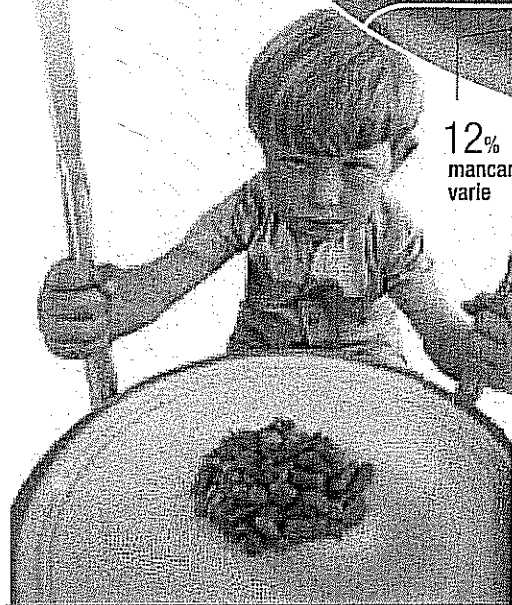
4% rilievi di tipo economico (per es. rette troppo care)

12% mancato rispetto del capitolato

(per es. ingredienti diversi da quelli previsti, diete particolari non adeguate)

12% carenze dei locali

(per es. ambienti piccoli e rumorosi, arredi vecchi)



IRWIN ALLAS

Sono oggi 640 le mense scolastiche che utilizzano prodotti biologici; dieci anni fa erano solo 64

48. Agrigento

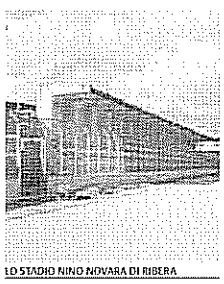
IL CONTENZIOSO SUI BENEFICI PER I SOCI DEL CIRCOLO «L'UNIONE» Il Tribunale dice no ai troppo vecchi

Un circolo culturale può ricevere soci in età avanzata? Se c'è il mezzo in bel loco al cimitero, che costerebbe al circolo di più se il socio è più anziano (perché negli anni pagherebbe meno quote sociali) la vicenda può finire in tribunale. Il giudice di Sciacca si è infatti pronunciato su una causa tra i soci di un Circolo. Il tribunale ha deciso di decadere il Consiglio di amministrazione del Circolo «L'Unione» in carica dal dicembre del 2003. Quanto avevano fatto ricorso, da quel mese non erano più entrati nei locali del Circolo e ospitato in alcune comuni in modo stesso ex Consorzio dei Gestiti dove ha sede il Municipio.

Il contenzioso ha contrapposti per tre anni l'attuale ed il vecchio consiglio di amministrazione. Oggetto della causa è la sospensione e il reintegro di ben 147 soci. Tutto comincia nel maggio del 2001, quando il CdA dell'epoca decide di escludere dall'elenco degli iscritti ben 147 persone che si erano associate nel periodo precedente, in quanto il regolamento prevedeva che i soci dovevano avere un'età compresa tra i 18 ed i 45 anni. Il 147 che il Consiglio di amministrazione in carica nel maggio del 2003 decide di scacciare in quanto in esecuto, avverte ancora un'età che va da 58 anni su, ed addirittura oltre i 60. Fin qui tutto normale, a parte la ribellia di quanti si sono visti strappare fuori dal circolo e perdere i privilegi che tale adesione concedeva loro con una quota di partecipazio-

zione annuale, tra i quali la possibilità di avere per sé e per il proprio congiunto, la disponibilità di un luogo cimiteriale. Con l'insediamento del nuovo consiglio di amministrazione, marcia indietro e regola di fatto per gli esclusi tutti reintegrati. Da qui la contrapposizione e la decisione di adire alle vie legali. Il giudice Salvatore Giannino dopo tre anni ha deciso e nulla la delibera del 27 dicembre 2003 che reintegra i 147 alcuni dei quali pare siano nel frattempo deceduti, devoluto dalla carica l'intero CdA a far data dal 27 dicembre 2001, condanna per il legale rappresentante pro tempore al pagamento delle spese legali, che ammontano a oltre 3 mila euro. C.I.R.E.

A RIBERA ATTESA LA COMMISSIONE DELLA PREFETTURA Dopo 3 anni stadio verso la riapertura



LO STADIO NINO NOVARA DI RIBERA

RIBERA. Finalmente, i lavori sono stati ultimati e per poterlo utilizzare con il pubblico sugli spalti manca soltanto il collaudo della commissione tecnica pubblica spettacoli della provincia di Agrigento. Stiamo parlando dello stadio comunale «Nino Novara» che attende in settimana l'arrivo dell'apposita commissione il cui placet dovrebbe consentire il ritorno del gran pubblico, dopo tre anni di lunga attesa, nella struttura sportiva di corso Regina Margherita. Se lo stadio comunale sarà collaudato, allora il Ribera nella gara di domenica prossima contro la compagine della Riviera Marini di Costunaci potrà rivivere i suoi tifosi biancoverozzini che in parte hanno dimenticato il gio-

co del pallone che nella città delle arance manda da tre campionati. Altrimenti la squadra del presidente Benedetto Ragusa sarà costretta, ancora per un turno del campionato di promozione, a giocare in casa, ma a porte chiuse, senza pubblico, con i soli affetti, dirigenti e stampa al seguito. La nuova rete di recinzione è stata già installata ai margini della tribuna e delle gradinate, il terreno di gioco è stato allungato di circa un metro, le panche per tecnici e calciatori sono state stuate nel muro di cinta sul corso Regina Margherita, di fronte al vecchio ospedale, e sono stati creati cancelli ed uscite di sicurezza. ENZO MINIO

In breve

COMUNE DI BURGIO

Il 14 dicembre la nuova aula

(g.r.e.) - È stata fissata la data della inaugurazione della nuova sala consiliare del Comune di Burgio. Ne hanno dato notizia i commissari straordinari che guidano il Comune dal giorno dello scioglimento. La sala consiliare, intitolata al giudice Rosario Lavatola, verrà inaugurata giovedì 14 dicembre, alla presenza del Prefetto di Agrigento e delle messime autorità provinciali.

TERME

Approvato l'assessamento

(g.r.e.) - Il commissario ad acta dell'azienda regionale delle terme di Sciacca, Maria Bricciana, ha approvato l'assessamento di bilancio inserendo nello strumento finanziario le somme recentemente assegnate dall'assemblea regionale siciliana, ammontanti a 1 milione e 700 mila euro. Verranno liquidati entro il 15 dicembre le mensilità di ottobre, novembre e dicembre e la tredicesima.

INIZIATIVE

Convegno sul mal di testa

(g.r.e.) - È in programma oggi a Sciacca, presso i locali del centro studi Giovanni Castellucci, una conferenza sul tema «Mal di testa: conoscerlo per curarlo». L'iniziativa è organizzata dallo stesso centro studi e si svolgerà con un'approfondita relazione del medico Antonio Sandulla.

Scoppia la guerra del pane

Era stato deciso un nuovo aumento a 1,80 euro al chilo, ma la maggior parte dei panifici ha rinunciato

Solo alcuni mesi fa i panificatori di Sciacca si erano messi d'accordo ed un aumento di prezzo del pane a 1 euro e 60 centesimi al chilo. Dopo aver saputo che ad Agrigento il prezzo è salito a 2 euro, adesso anche da queste parti si vuole fare un ritocco, a 1 e 80. Sarebbe il secondo in un anno.

La concorrenza in questo settore è serrata. Non c'è più l'abusivismo di una volta, che penalizza fortemente i panificatori che invece lavorano rispettando le regole, ma in molti lamentano la crisi a causa di alcune innovazioni tecnologiche che consentono ad esempio ad alcuni supermercati di disporre di attrezzature che congelano e scongelano il pane, portandolo sul banco della vendita ben caldo. Con il pane non si è verificato, a Sciacca, il classico fenomeno che ha messo in crisi i consumatori in altri settori dei beni di largo consumo. Il costo del pane è rimasto intatto nel traghettamento dalla lira all'euro. Se in altre realtà della provin-

cia tra i panettieri c'è accordo e il prezzo si attesta in media su 1 euro e 75 centesimi al chilogrammo e tiene conto dei costi di produzione e lavorazione e delle materie prime utilizzate. Lo stesso non si può dire per i panificatori della città termale, che sono numerosissimi e che si affrontano in un regime di forte concorrenza, pur vendendo allo stesso prezzo il pane. Da una indagine, risulta che alcuni panifici il costo del pane lo hanno lasciato inalterato a quota 1 e 60, mentre altri lo hanno portato a 1 e 80 sulla base di quel precedente accordo che non tutti hanno rispet-



Fino a sei mesi fa il pane a Sciacca costava 1,45 euro; poi c'è stato l'aumento a 1,60 ma l'ultimo rincaro fino a 1,80, non è stato messo in atto dalla maggior parte dei panifici

S. Margherita, eletta la commissione per la ricostruzione

S. MARGHERITA BELICE. - (g.r.e.) Il consiglio comunale del piccolo centro bellicino ha nominato la commissione per la ricostruzione, la cui attività era bloccata da oltre sei mesi a causa di un contenzioso politico. Quattordici i consiglieri presenti, con la sola assenza del componente del gruppo di maggioranza Francesco La Sala. Nella votazione a scrutinio segreto, sono stati eletti Grazia Campianno, Salvatore Scarpinata e Nino



IL MUNICIPIO DI SANTA MARGHERITA BELICE

Ferraro. La commissione si metterà adesso al lavoro per esaminare le pratiche riguardanti la costruzione di edifici privati realizzati con i contributi previsti dalla legge. Approvato anche il regolamento del servizio comunale di protezione civile. Il Consiglio comunale è stato piuttosto acceso. In aula la minoranza è rimasta con quattro rappresentanti, che hanno dato vita ad uno scontro con il sindaco Giorgio Mangiaracina e il

presidente del consiglio comunale Leonardo Ventimiglia, sulla questione delle competenze regolamentarie del servizio di protezione civile. Poi all'unanimità i presenti hanno approvato il regolamento. La commissione per la ricostruzione è stata eletta con la presenza in aula di un solo esponente dell'opposizione, Armando, che pur non partecipando al voto ha fatto sì che fosse mantenuto il numero legale.

Ribera, il sindaco scrive ai cittadini per la «differenziata»



L'ISOLA ECOLOGICA DI RIBERA

RIBERA. Appello per la raccolta differenziata da parte del sindaco di Ribera Nino Scaturro e del presidente della Sogef Vincenzo Marinello i quali stanno per inviare in questi giorni ben settanta lettere ad altrettante famiglie riberesi con l'invito a seguire le istruzioni per migliorare notevolmente il servizio. Si tratta di un vero e proprio appello alle famiglie di Ribera affinché collaborino in maniera fattiva con gli addetti ai lavori e con gli operatori ecologici. Sia il primo cittadino riberse che il presidente della società dei servizi informano che la cittadina og-

gi è coperta, ai fini della sola raccolta differenziata, dalla presenza nel perimetro urbano di ben 300 contenitori di cui 150 di colore giallo per la carta e la plastica e 150 di colore azzurro per il vetro e le lattine di alluminio. Viene reso noto pure che i farmaci scaduti possono essere conferiti negli appositi contenitori dislocati nei pressi delle quattro farmacie della cittadina e che le pile e le batterie esauste possono essere introdotte in apposite cassette di plastica colorata che sono state allacciate nei pressi delle rivendite di tabacchi, davanti alle scuole e in prossimità dei

supermercati. «Invitiamo i cittadini - scrivono nella lettera di una pagina il sindaco Scaturro e il presidente Marinello - a seguire le semplici regole per migliorare l'igiene e la vivibilità delle vie cittadine e dei luoghi pubblici, anche perché la maggior parte dei rifiuti solidi urbani è riciclabile». Con la lettera, i riberesi riceveranno anche una tessera magnetica che servirà per il servizio di riconoscimento dell'utente nella pesatura dei rifiuti differenziati nell'isola ecologica di contrada Scirinda. La tessera serve per il calcolo della

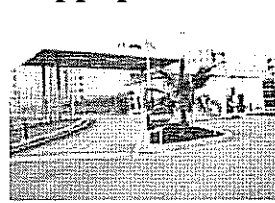
sconto della Tia, la tariffa di igiene ambientale, in quanto i rifiuti differenziati vengono pesati, viene rilasciato uno scontrino del materiale conferito e in prospettiva sarà concesso uno sconto nel pagamento della tassa per quanti collaboreranno attivamente con la consegna e il nuovo sistema informatizzato. In sostanza, il mutuo del comune di Ribera è «Chi più differenzia meno paga». I cittadini per il servizio gratuito si possono rivolgere ai numeri telefonici: 543516, 561313 e 800038330. E.M.

Agenda

- SCIACCA**
Farmacia di turno
Guarino
corso Vittorio Emanuele n. 105
Tel. 0925 - 21801
- Cinema**
Cine Campidoglio - sala Luna:
*Anplagghed
Spettacoli ore 18.00, 20.15 e 22.30
Cine Campidoglio - sala Perollo:
*Happy feet
Spettacoli ore 18.00, 20.15 e 22.30
Cine Gaudium:
*Nativity
Tre spettacoli ore 18.00, 20.15 e 22.30.
- RIBERA**
Farmacia di turno
Ganduscio, via Marconi n. 37
Telefono: 0925 - 66463
- Cinema**
Cinema Lupo
Nativity ore 18
Anplagghed ore 20 - 22.15
- SAMBUCA DI SICILIA**
Farmacia di turno
Micali, corso Umberto I n. 89
Telefono: 0925 - 941529
- MENFI**
Farmacia di turno
Spitali, corso dei Mille n. 15
Telefono: 0925 - 71252
- GUARDIE MEDICHE**
Sciacca: 0925 - 26840
Ribera: 0925 - 66742
Menfi: 0925 - 72354
Alessandria
della Rocca: 0922 - 981225
Burgio: 0925 - 64777
Caltanissetta: 0925 - 68318
Caltabellotta: 0925 - 95141

Cittadinanzattiva, bilancio 2006 «Sanità cittadina, troppi problemi»

(g.r.e.) - È critico il giudizio sulla sanità saccenese contenuto nel bilancio 2006 del movimento «Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato». Il prossimo 15 dicembre in occasione dell'assemblea annuale verrà stilato un bilancio dell'attività svolta e si discuterà sul tema «Eccesso di cittadinanza». «Cittadinanzattiva-Tdm» di Sciacca conta attualmente 138 iscritti, 40 volontari accreditati presso le aziende sanitarie del territorio, 15 in attività al punto di ascolto dell'ospedale e in più 10 consulenti tra avvocati, medici, psicologi, informatici, finanziari, assistenti sociali. Il sodalizio nel bilancio 2006 intende mettere in evidenza la battaglia sull'utilizzo del vecchio ospedale, che ha fatto registrare interventi del mondo politico e della società civile. Critico il giudizio sulla qualità dei servizi sanitari offerti dal locale ospedale. Cittadinanzattiva-Tdm segnalano nel corso dell'assemblea che nonostante siano state risolte alcune proble-

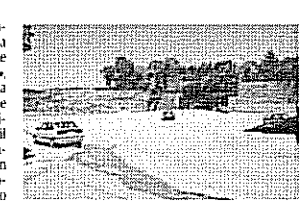


L'INGRESSO DELL'OSPEDALE DI SCIACCA

matiche, rimangono irrisolti quasi tutti i problemi evidenziati nella relazione del 2005. Il riferimento è a Cup, all'Urp, alle visite specialistiche e strumentali, alle attività intramoenia, al day surgery, alle liste d'attesa di alcune unità operative, ai servizi vita.

«Ribera Verde», appello al Comune per il parco naturale di S. Rosalia

RIBERA. (e.n.) È il secondo appello per la salvaguardia dei beni ambientali riberesi nel giro di una settimana. Dopo l'appello per riportare alla luce l'abbeveratoio, «la brivatura di l'acqua di malati», ecco che l'associazione locale «Ribera Verde» lancia un appello al Comune, alla Provincia e alla Regione ad adoperarsi per creare alla periferia della cittadina, proprio nei pressi della bella villa comunale, il parco naturale di Santa Rosalia. Si tratta di un complesso naturalistico, ricco di sorgenti idriche e di un ambiente incontaminato, un tempo molto rigoglioso e frequentato dai riberesi che vi riempivano l'acqua potabile, ma da alcuni decenni a questa parte lasciato nel più completo abbandono. Solo ultimamente il sito è tornato di attualità grazie ad un lavoro didattico sull'habitat di Santa Rosalia fatto dagli studenti dell'istituto comprensivo «Crispi». Il prof. Giuseppe Puma, presidente dell'associazione, chiede al Comune la realizzazione di un progetto organico per il recupero delle bellezze naturali e



PIAZZA SANTA ROSALIA A RIBERA

delle sorgenti dell'area quasi urbana. È necessario sistemare il sentiero per scendere nella vallata dove si possono ammirare flora, fauna e verde ancora incontaminati. Con la vicinanza della piazza, dei giardini pubblici e del nuovo etnoantropologico si riqualificherebbe un intero quartiere.

DI QUALITÀ!

Unicoop Tirreno e CittadinanzAttiva
insieme per la sicurezza alimentare.
di Cristina Vaiani

Informare e rendere consapevoli i soci e i consumatori sulle problematiche della sicurezza alimentare. Una "missione sociale" che *Unicoop Tirreno* porta avanti da tempo coinvolgendo in veri e propri percorsi di educazione al consumo consapevole soci, consumatori, scuole.

I più recenti appuntamenti con le "lezioni" di sicurezza alimentare sono stati i seminari svolti a Grosseto, Roma, Livorno, Castello di Cisterna e Terni in collaborazione con *CittadinanzAttiva* che hanno coinvolto, tra settembre e ottobre, circa 150 soci. Temi come la qualità dei prodotti Coop, i rapporti con i fornitori, la garanzia della filiera, le norme di igiene e sicurezza alimentare continueranno ad essere proposti ai soci Coop sempre in collaborazione con *CittadinanzAttiva* nel corso di una serie di presidi in trenta territori durante il mese di novembre, che avranno appunto lo scopo di diffondere le conoscenze in materia di sicurezza alimentare sia attraverso lo scambio di informazioni che attraverso l'ascolto delle istanze dei consumatori.

Per saperne di più A tal proposito, proprio per coinvolgere sempre più i soci e i consumatori sul tema delle scelte alimentari, «stiamo predisponendo dei questionari – dice **Alessandro Fommei**, responsabile Politiche di Integrazione Commerciale di *Unicoop Tirreno* – per valutare il livello di informazione dei soci e dei consumatori sulla tematica in oggetto e raccogliere suggerimenti e aspettative degli stessi soci e consumatori su quanto fa Coop sul versante della sicurezza alimentare». Un progetto che anticipa la campagna nazionale su *Alimentazione e movimento* che Coop intende sviluppare nel corso del 2007 in collaborazione con l'*Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (Inran)* puntando su un tema di grande attualità, la lotta all'obesità, in un paese come l'Italia che registra il più alto tasso di obesi in Europa. Naturalmente inserendo il tutto all'interno del più vasto tema della nutrizione, della qualità degli alimenti e della qualità della vita.

Assistenza Indagine-denuncia delle Società di nutrizione

In ospedale si rischia di «morire di fame»

Molti degenti mangiano poco e male

Arrivano malnutriti in ospedale. E peggiorano durante il ricovero. Il cattivo stato nutrizionale riguarda nel nostro Paese la metà degli anziani ospiti delle Residenze sanitarie protette (Rsa) e un ricoverato in ospedale su dieci. A rischio di malnutrizione è il 20% della popolazione ospedaliere.

Sono i dati preliminari dello studio Pimai, Project Iatrogenic Malnutrition in Italy, che sta per essere pubblicato sul *Clinical Nutrition Journal*. Svolto dalla Federazione delle Società di nutrizione, ha coinvolto circa 2mila ricoverati in 13 ospedali italiani e in 7 Rsa.

«Il problema della malnutrizione in ospedale era stato già evidenziato da una risoluzione

ne del Consiglio d'Europa del 2003. Per questo abbiamo avviato lo studio - afferma Maria Antonia Fusco, primario dell'Unità operativa di dietologia e nutrizione clinica dell'Ospedale S. Camillo-Forlanini di Roma -. Ancor più allarmante è che i pazienti peggiorano nel corso della degenza in ospedale». A confermarlo è un recente sondaggio condotto dalla Società europea di nutrizione clinica e metabolismo su 14.600 pazienti europei, di cui oltre 1000 ricoverati in 15 ospedali italiani. «Nel nostro Paese, come nel resto d'Europa, il 38% dei pazienti è risultato

malnutrito e per circa la metà dei casi si trattava di una malnutrizione da moderata a grave - sottolinea Alessandro La-

viano dell'Unità operativa di nutrizione clinica del Policlinico Umberto I di Roma -. Un paziente su 4 aveva consumato da meno della metà a nulla dei pasti ricevuti nella settimana precedente l'intervista, gran parte della quale passata in ospedale. Solo la metà dei pazienti aveva mangiato tutta la colazione; il 63% non riusciva a mangiare l'intera razione sia a pranzo che a cena». E la malnutrizione ritarda la guarigione. «I pazienti con un'assunzione calorica inferiore al 50% del fabbisogno quotidiano avevano in media una degenza più lunga di 6 giorni rispetto agli altri», continua Laviano.

«Cibi serviti freddi, o poco appetitosi inducono il malato a rifiutare il pasto» spiega Fu-

sco. Oppure «i pazienti non riescono a mangiare da soli, perché allettati. E a volte il personale di reparto dimentica di riferire al medico che il malato

non ha mangiato» fa notare Laviano.

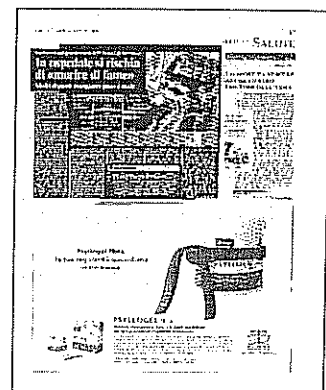
«I più esposti a malnutrizione sono i pazienti oncologici, chi ha malattie respiratorie, chi ha subito un trauma - spiega Fusco -. Il paziente che entra in ospedale dovrebbe avere uno screening nutrizionale. Ma non sempre i medici sono in grado di fare una diagnosi di malnutrizione per prevedere un intervento mirato. Per esempio, gli anziani spesso hanno carenza di proteine perché mangiano poca carne: in tal caso non vanno aumentate le calorie, ma va riequilibrata la loro dieta».

Maria Giovanna Faiella

Organizzazione

Cibo freddo e servizio scadente

Tre volte su 10 il cibo arriva freddo al paziente perché non ci sono i carrelli scaldavivande; 1 volta su 10 mancano posate e bicchieri. Colazione servita prima delle 7 e cena all'ora della merenda. E poi: alimenti scaduti, cibi avariati, pasti che percorrono lo stesso tragitto di biancheria sporca e scarti speciali. A segnalargli è un rapporto "Audit civico" del Tribunale dei diritti del malato.





IL VASSOIO TROPPO POVERO

Ecco i dati dell'indagine Federazione Società di nutrizione su 13 ospedali e 7 RSA

Pazienti in ospedale	Stato nutrizionale	Pazienti lungodegenti
8,2%	Cattivo	49,7%
22,6%	Alto rischio malnutrizione (carenze già accertate)	32,8%
13,1%	Possibile malnutrizione (per es. per stile di vita)	1,0%
56,1%	Normale	16,5%

IL PROBLEMA IN EUROPA (dati nazionali) Governo italiano 2004-2005	AUSTRIA	SPAGNA	OLANDA	FRANCIA	DANIMARCA	GERMANIA	ITALIA	INGHILTERRA
	49%	46%	45%	41%	39%	27%	21,3%	20%
	(su 1.172.000 pazienti)	(su 1.000.000 pazienti)	(su 1.100.000 pazienti)	(su 1.250.000 pazienti)	(su 1.700.000 pazienti)	(su 5.900.000 pazienti)	(su 1.436 pazienti)	(su 1.000.000 pazienti)

IRWIN ALIAS

CONVEGNO Sicurezza alimentare, confronto fra esperti all'ex mattatoio

Nell'ambito del progetto regionale «Qualità, sicurezza alimentare e diritti del consumatore», **Cittadinanzattiva** promuove presso Idea 88, in via del Panfilo 19 (ex mattatoio), un incontro sulla qualità e la sicurezza dei prodotti alimentari di origine animale. Interverranno Italo Trapè, chimico-merceologo, docente all'Ite «Gentili» di Macerata, il dottor Luigi Monti, direttore del servizio veterinario dell'Asur 9 e la dottoressa Simona De Introna, dietista dell'Asur 9 e 10.



04

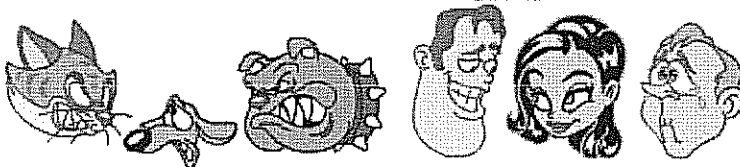
Mariano Votta

Da: "Alessandro Cossu" <a.cossu@cittadinanzattiva.it>
 A: <a.avenoso@cittadinanzattiva.it>; <m.votta@cittadinanzattiva.it>
 Data invio: giovedì 9 novembre 2006 16.18
 Oggetto: TDM SU VITTO OSPEDALI

SALUTE: VITTO OSPEDALI: TDM, A VOLTE MANCANO ANCHE POSATE
 SITUAZIONE MIGLIORA, PUNTE ECCELENZA, MA 3 VOLTE SU 10 CIBO FREDDO
 ROMA

(ANSA) - ROMA, 29 ott - Il cibo in ospedale è migliorato in questi anni, ma 3 volte su 10 arriva freddo al paziente e a volte (il 10% circa) mancano addirittura le posate e bicchieri. A fronte di questo, i pazienti a dieta libera, quelli le cui condizioni sono tali da poter scegliere cosa mangiare, nel 90% dei casi hanno ormai la possibilità di scegliere fra 2 menù. Resta poi aperta la questione orari. I dati del rapporto dell'Audit civico del Tribunale dei Diritti del Malato confermano che il problema esiste e che, così come anche annunciato dal ministro della Salute Livia Turco al salone del Gusto di Torino, va affrontato, nell'ambito di un lavoro di umanizzazione delle strutture ma anche per pensare alla salute anche attraverso un vassoio servito al letto. L'indagine condotta su un campione di aziende ospedaliere ha infatti permesso di scoprire che nel 30% dei casi infatti mancano addirittura i carrelli per mantenere caldo il cibo mentre viene portato dalle cucine ai reparti. "La qualità del cibo - ha spiegato Francesca Moccia, appena eletta coordinatore nazionale del Tdm in sostituzione di Stefano Inglese - è un argomento sul quale ci siamo battuti da molti anni ed è uno dei problemi più sentiti". L'organizzazione del lavoro ha fatto arrivare da sempre, ed ancora questo accade in tante strutture, la colazione alle 7 di mattina (se non prima), il pranzo alle 12 e la cena anche ad ora di merenda. "Gli orari - ammette Moccia - in troppi casi sono veramente assurdi". Ma l'associazione ora intende operare per migliorare soprattutto la qualità del cibo che entra nelle corsie con le gare di appalto: "una strada potrebbe essere quella di inserire i rappresentanti dei cittadini nelle commissioni per la valutazione del rapporto qualità-prezzo". Non mancano però, tiene a sottolineare Moccia, la capacità di alcune strutture, come alcune dell'Emilia Romagna, di offrire cibo di qualità, senza danni ai bilanci. In alcune strutture infatti le asl hanno inserito anche cibo regionale per meglio andare incontro ai gusti dei pazienti. Ma la situazione è in evoluzione e presto ci si dovrà organizzare, ha concluso, anche per tenere conto delle esigenze alimentari degli immigrati. (ANSA).

Faccine GRATIS per le tue e-mail! [Clicca qui!](#)



Molte lamenti dei ricoverati in ospedale riguardano gli orari e il fatto che i cibi arrivino freddi

«Pasti in corsia da migliorare»

D'accordo il ministro della Salute e il tribunale del malato

Nel 10% dei casi mancano addirittura posate e bicchieri

ROMA - Il cibo in ospedale è migliorato in questi anni, ma 3 volte su 10 arriva freddo al paziente e a volte (il 10% circa) mancano addirittura le posate e bicchieri. A fronte di questo, i pazienti a dieta libera, quelli le cui condizioni sono tali da poter scegliere cosa mangiare, nel 90% dei casi hanno ormai la possibilità di scegliere fra 2 menu. Resta poi aperta la questione orari. I dati del rapporto dell'Audit civico del Tribunale dei Diritti del Malato confermano che il problema esiste e che, così come anche annunciato dal ministro della Salute Livia Turco al salone del Gusto di Torino, va affrontato, nell'ambito di un lavoro di umanizzazione delle strutture ma anche per pensare alla salute anche attraverso un vassoio servito al letto. L'indagine, condotta su un campione di a-

ziende ospedaliere ha infatti permesso di scoprire che nel 30% dei casi infatti mancano addirittura i carrelli per mantenere caldo il cibo mentre viene portato dalle cucine ai reparti. «La qualità del cibo», ha spiegato Francesca Moccia, appena eletta coordinatore nazionale del Tdm in sostituzione di Stefano Inglese, è un argomento sul quale ci sia-

mo battuti da molti anni ed è uno dei problemi più sentiti. L'organizzazione del lavoro ha fatto arrivare da sempre, ed ancora questo accade in tante strutture, la colazione alle 7 di mattina (se non prima), il pranzo alle 12 e la cena anche ad ora di merenda. «Gli orari», ammette Moccia, «in troppi casi sono veramente assurdi». Ma l'associazione ora intende operare per migliorare soprattutto la qualità del

cibo che entra nelle corsie con le gare di appalto: «una strada potrebbe essere quella di inserire i rappresentanti dei cittadini nelle commissioni per la valutazione del rapporto qualità-prezzo». Non mancano però, tiene a sottolineare Moccia, la capacità di alcune strutture, come alcune dell'Emilia Romagna, di offrire cibo di qualità, senza danni ai bilanci. In alcune strutture infatti le asl hanno inserito anche cibo regionale per meglio andare incontro ai gusti dei pazienti. Ma la situazione è in evoluzione e presto ci si dovrà organizzare, ha concluso, anche per tenere conto delle esigenze alimentari degli immigrati.

E che il 50% dei pazienti in corsia soffre anche per il cibo, lo confermano anche altre indagini, tra una recentemente condotta dalla Fesin (federa-

zione italiana sanitaria di nutrizione), illustrate al Salone del gusto dai dietologi. E lo scarso appagamento a tavola, se non addirittura errori nelle diete, allunga i tempi di degenza e, quindi, aumenta i costi della sanità pubblica.

Per guarire, sostengono i nutrizionisti, ma anche i gastronomi, come si definisce Carlo Petrini, fondatore di Slow Food, tra le medicine c'è anche il buon cibo. E proprio l'associazione, in collaborazione con la Regione Piemonte, due anni fa ha avviato il progetto «Il gusto per la salute» nell'ospedale San Giovanni antica sede di Torino. Ed è stata scritta la «Carta dei diritti del piacere, della convivialità e della qualità dell'alimentazione del malato». Un'iniziativa che il ministro alla sanità, Livia Turco, vuole estendere a tutti gli ospedali italiani.



Resi noti i dati di alcune ricerche sulla qualità dei pasti in ospedale



Dossier: migliora la qualità del vitto negli ospedali

ROMA. Il cibo in ospedale è migliorato in questi anni, ma 3 volte su 10 arriva freddo al paziente e a volte (il 10% circa) mancano addirittura le posate e bicchieri. A fronte di questo, i pazienti a dieta libera, quelli le cui condizioni sono tali da poter scegliere cosa mangiare, nel 90% dei casi hanno ormai la possibilità di scegliere fra 2 menù. I dati sono del rapporto dell'Audit civico del Tribunale dei Diritti del Malato.





INTERVISTA AL MINISTRO PAOLO DE CASTRO

"Consumatori: su vino e cibi controlli veri"

• RICCARDO QUINTILI

Il suo mandato era iniziato con un'insolita apertura alle associazioni dei consumatori. A giugno, a un mese dall'insediamento, il ministro delle Politiche agricole, alimentari e forestali Paolo De Castro (nella foto), aveva definito il suo ministero come della "vera casa del

consumatore". Non a caso, per esempio, il dicastero aveva inserito l'alimentare tra le sue competenze, non a caso tra i suoi primi compiti programmati c'è il varo di quell'Authority per la sicurezza dei cibi che i consumatori reclamavano da anni.

In piena estate, però, con la prima grana il feeling è sembrato incrinarsi. Oggetto del contendere il decreto 502 con il quale il

IL MINISTRO RISPONDE AL SALVAGENTE SUL CONTESTATO DECRETO CHE ASSEGNA AI CONSORZI DEI PRODUTTORI DI VINO I CONTROLLI. E CI PARLA DELLA NUOVA AUTHORITY ITALIANA E DEGLI OGM.

ministro ha confermato l'attività di controllo dei vini Vqprd (Doc e Docg) ai consorzi di tutela e al tempo stesso ha riaperto il bando per la presentazione delle domande per questo tipo di attività a quegli organismi che non l'avessero ancora fatto. Contro il decreto, firmato dal ministro in pieno agosto, hanno tuonato subito alcune associazioni dei consumatori che hanno lamentato come i controllati non potessero fare anche i controlli. Una polemica finita anche sulle pagine del nostro giornale, attraverso la denuncia di Assoutenti, basata sul fatto che i consorzi sono enti privati, di diretta emanazione dei produttori.

Il fuoco di fila è andato via via aumentando fino allo scorso 27 settembre, quando con una lettera aperta Assoutenti, Adoc, Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Lega consumatori e Movimento difesa del cittadino hanno contestato la decisione di affidare i controlli a enti che, secondo le associazioni, non offrono garanzie di terzietà e indipendenza.

Abbiamo sentito il ministro De Castro al quale abbiamo girato, in primo luogo, proprio le critiche delle associazioni. E il titolare del dicastero di via XX Settembre ha voluto subito sgombrare il campo ai timori dei consumatori, definendo "un equivoco" l'interpretazione del suo decreto. "Il criterio della terzietà dei controlli - ha spiegato al Salvagente - deve rendersi applicabile non solo alla filiera dei Dop e degli Igp, come già avviene oggi, ma anche ai vini di qualità".

Un malinteso, secondo il ministro. Per questo Di Castro ha convocato le associazioni dei consumatori proprio alla vigilia dell'uscita del giornale, l'11 ottobre, per spiegare il contenuto della legge varata "alla vigilia di Ferragosto" come avevano sottolineato polemicamente le stesse organizzazioni.

Fine delle schermaglie? Non del tutto. A Mario Finzi, presidente di Assoutenti (l'associazione che per prima aveva criticato la scelta del ministro), qualche dubbio rimane. Finzi, infatti, ritiene inspiegabile l'attesa di un altro decreto per il passaggio dei controlli a enti terzi e definisce nebulosa la scelta di creare altri organismi ispettivi rispetto ai tanti già esistenti in Italia.

CONTROLLI VERI SU VINO E CIBI

Curiosità che, ci assicura il presidente di Assoutenti, saranno espresse al ministro proprio in occasione dell'incontro con le associazioni dei consumatori.

Ministro De Castro, lei sembra assolutamente d'accordo con l'esigenza di garantire controlli indipendenti. Nel suo decreto, però, le competenze sui controlli vengono assegnate proprio ai consorzi.

Momentaneamente. A seguito del mio decreto del 4 agosto che assegna la vigilanza all'Ispettorato centrale repressione frodi, ci accingiamo a modificare la legge 164 e avviare il sistema dei controlli proprio verso un modello terzo. Quindi i consorzi debbono trovare soggetti terzi, non possono più farsi da soli i controlli. Naturalmente questa modifica richiede un decreto legislativo e questo comporterà qualche mese di attesa.

La prendiamo in parola e aspetteremo a breve la nuova legge. Ci anticipi, però, quali saranno le sue linee guida.

I consorzi rimarranno centrali per assicurare una politica di qualità ma non potranno eseguire da soli i controlli. Il modello è quello del Parmigiano reggiano, del San Daniele e di tutti gli altri consorzi di tutela. In questi casi la verifica del rispetto dei disciplinari deve essere affidata a terzi. Al contrario, nel vino, sono proprio questi organismi ad auto-certificarsi. E questo non deve essere più possibile, come apparirà chiaramente quando faremo la modifica della legge 164.



La nuova Authority per la sicurezza è a buon punto. E come sede abbiamo scelto il Sud.

Da un sistema di controlli all'altro, il ministero ora anche delle Politiche alimentari ha tante altre gatte da pelare. La politica italiana sugli Ogm, molto dura all'interno dei confini e troppo silenziosa nelle sedi comunitarie, la frammentazione dei controlli e delle sedi in cui si decide sulla sicurezza degli alimenti, la mancanza di un'Agenzia nazionale. Molti sono i punti all'ordine del giorno. Proviamo a fare il punto partendo dalla Authority attesa oramai da troppi anni.

Ministro De Castro, sembra davvero la volta buona per il tribolato parto dell'Authority alimentare italiana. Lei ha annunciato che, con la ministra Livia Turco, si appresta a varare l'organismo che un po' tutti, consumatori, produttori e Unione europea aspettano da anni. Può anticiparci come funzionerà?



Tanto per la parte scientifica che per quella strategica abbiamo già firmato i protocolli di intesa con il ministero della Salute, dunque direi che la nascita dell'Authority è qualcosa in più di una speranza. Adesso siamo nella fase in cui dobbiamo fare una scelta politica.

Riusciremo mai a superare la frammentazione di controllori ed enti che si occupano della sicurezza alimentare del nostro paese?

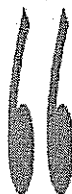
Sul funzionamento di questo organismo, va detto che stiamo semplicemente attuando quanto il regolamento Ue ci ha chiesto di fare. Creare un punto di riferimento per tutti quegli enti che direttamente o indirettamente si occupano di sicurezza alimentare italiana. Enti della Sanità, consiglio superiore della Sanità, Istituto superiore della sanità, Inran, Nas e altri organi di controllo debbono essere coordinati nel fornire le informazioni che l'Efsa, la European food safety authority, chiede.

Possiamo attenderci da questo parto anche novità per la trasparenza dell'informazione al consumatore? Magari con un sistema di avvisi pubblici sui ritiri e sui rischi alimentari in tempo reale, come accade in Gran Bretagna sul sito della Fsa (l'Authority statale per la sicurezza)?

Ci stiamo ispirando alle norme europee e non c'è dubbio che cercheremo di instaurare un sistema altrettanto trasparente di quelli nord europei. Dobbiamo recuperare, però, cinque anni di ritardi, ma il protocollo che ha creato le due strutture che sovrintenderanno alla nascita dell'Authority italiana è un passo che va proprio in questa direzione.

Conferma che la sede dell'Authority italiana sarà nel Mezzogiorno?

Sì e sono contento che anche la ministra Turco abbia annunciato pubblicamente



Sulle biotecnologie l'obiettivo italiano è rafforzare il fronte anti-Ogm e garantire una convivenza severa.

che la scelta del Mezzogiorno ci ha visti uniti. Ci accingiamo, dunque, a rendere operativa la sede e le competenze dell'Authority per la sicurezza alimentare italiana, "focal point" di quella europea.

Ministro parliamo di Ogm. Sulla coesistenza tra coltivazioni ogm, tradizionali e biologiche, però, non sembrano esserci visioni comuni nella Ue, tra chi chiede pochi lacci per il biotech e chi, come le nostre Regioni, esclude ogni possibile convivenza.

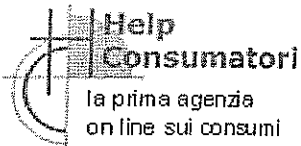
La Ue ci ha indicato dei principi, anche se come al solito non ci aiuta a trovare regole cogenti per disciplinare questo delicato momento. Noi stiamo seguendo l'approccio austriaco. Vogliamo, ovviamente, seguire fino in fondo gli impegni europei ma ponendo in primo piano il principio di massima precauzione. Verificando se esiste una forte volontà politica anti-Ogm, come quella espressa da tutte le Regioni italiane. Senza regole di coesistenza, però, da noi continuerà la moratoria già in atto. Vorremmo poi che l'Europa fosse più netta sui vecchi Ogm che mescolano geni del mondo animale e del mondo vegetale. Questa operazione è sbagliata dal punto di vista etico e pericolosa per la salute. Sarebbe importante una moratoria europea che blocchi le combinazioni genetiche tra mondo animale e mondo vegetale. ●

CARMIGNANO

Non sempre garantiti i pasti caldi a domicilio

CARMIGNANO. Cittadinanzattiva, movimento di tutela degli utenti e dei consumatori, torna a sollecitare gli amministratori del Comune di Carmignano sulla questione della distribuzione dei pasti caldi. «Ci deve essere una continuità del servizio - viene detto - per gli utenti del servizio pasti caldi a domicilio anche nei prefestivi e i festivi. Avevamo chiesto garanzie in agosto ma non abbiamo ricevuto risposte. Siamo preoccupati per quello che potrà accadere a dicembre».





Home > Alimentazione > Sicurezza Alimentare > ALIMENTAZIONE. De Castro incontra i consumatori

News

ALIMENTAZIONE. De Castro incontra i consumatori

16/06/2006 - 09:16

Il ministro delle politiche agricole e forestali auspica una forte alleanza con le associazioni dei consumatori. LINK. Mipaaf

Il Mipaaf vuole essere la casa dei consumatori, diventando il punto di riferimento dell'intera filiera agroalimentare". E' quanto ha dichiarato il Ministro per le Politiche agricole, alimentari e forestali Paolo De Castro al termine dell'incontro con le Associazioni dei Consumatori: Adiconsum, Adoc, Adusbef, Federconsumatori, Codacons, Altroconsumo, Assoutenti, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Confconsumatori, Movimento difesa del cittadino, Associazione codici, Cittadinanzattiva.

"Proprio insieme ai consumatori ha spiegato il Ministro vogliamo portare avanti una nuova politica per l'alimentazione che si basi sul metodo del confronto, della concertazione e di una progettualità comune. Anche per questo abbiamo convenuto che una loro rappresentanza sia presente al Tavolo Agroalimentare". "Sono convinto - ha concluso De Castro - che soltanto associando una politica per la qualità con un'alleanza forte con le Associazioni Consumeristiche, potremo superare le attuali distorsioni del mercato e assicurare un nuovo slancio a tutto il comparto agroalimentare italiano".

Apprezzamento per l'iniziativa del Ministro è stato espresso dal Presidente del Movimento Difesa del Cittadino, Antonio Longo che ha esposto anche i risultati del progetto "Salute&Gusto", rete di sportelli sulla sicurezza alimentare realizzata con i fondi del Ministero delle attività produttive. Longo ha anche invitato il Ministro alla presentazione del rapporto sulle frodi agroalimentari "Truffe a tavola" realizzato in collaborazione con Legambiente.

Anche Unione Nazionale Consumatori ha espresso soddisfazione dell'incontro e ritiene "indispensabile una politica rigorosa e dinamica che promuova e valorizzi la responsabilità sociale e l'efficienza organizzativa del settore produttivo e di quello distributivo".

2006 - redattore: VC

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma

IL CASO

Cittadinanza attiva: «Centralizzare la gestione degli appalti»

Contenere i costi ma anche della salvaguardia di servizi indispensabili. **Cittadinanza attiva-tribunale** dei diritti del malato, ha la "sua" ricetta per ripianare il deficit della sanità. «Il Lazio ha accumulato un disavanzo enorme che va analizzato voce per voce, cercando di riequilibrare la posizione di dominio del privato in alcuni campi della sanità come le Rsa, le ex case di cura neuropsichiatriche e la riabilitazione - afferma Giuseppe Scaramuzza, segretario regionale dell'associazione -. Una delle criticità della nostra regione, è la mancanza di una adeguata politica di controllo della spesa, la cui responsabilità va ricercata nella politica bipartisan degli ultimi 10 anni, oltre ad una visione burocratica dell'amministrazione regionale nell'adottare buone prassi di controllo e di qualificazione della spesa».

Secondo il Tdm la proposta della Regione deve specificare meglio e differenziare le situazioni economico pa-

trimoniali da quelle finanziarie. «Un esempio? Chiudere posti letto senza indicare quali ospedali si chiudono o meno, non dà possibilità di capire quali siano le conseguenze sui livelli di assistenza della nostra regione», aggiunge Scaramuzza.

Per alcune spese, secondo Cittadinanza attiva, sarebbe necessario centralizzare gli appalti attraverso una specifica Agenzia regionale per diminuire gli sprechi e razionalizzare la spesa. «L'Asp deve essere maggiormente coinvolta nella individuazione delle soluzioni gestionali al fine di raggiungere gli obiettivi di strategia sanitaria che la Regione si pone - si legge nel documento del Tdm -. Deve essere al centro di una politica di investimenti sulla parte informatica, magari da realizzare con partnership di società private, e che darà i suoi frutti assicurando quella maggiore leggibilità dei fenomeni che costituisce una base dati oggettiva e coordinata per interventi mirati alla razionalizzazione e al risparmio».



La Fimmg: «Necessario potenziare, come già previsto anche la guardia medica»



SCUOLE ELEMENTARI E MEDIE I bambini danno il voto a quello che trovano in tavola

La mensa? Rimandata

SARZANA — Gli alunni della scuola media «Poggi Carducci» e delle elementari di viale XXI Luglio a Sarzana non hanno dubbi. La pizza è di gran lunga l'alimento che vorrebbero venisse servito più spesso in tavola, nella loro mensa scolastica. Ma vanno bene anche pasta al pesto, lasagne al pomodoro, cosce di pollo, pollo arrosto e prosciutto crudo. Come contorni vanno per la maggiore le patate (alle elementari), e i pomodori (alle medie). In caduta libera nell'indice di gradimento ci sono minestrone, pesce, carote e finocchi (elementari), carote e insalata (medie).

A dare i risultati emersi da un monitoraggio sul servizio di ristorazione curato da Cir-food è stata Cittadinanzattiva. Da questa indagine svolta su un campione di 300 consumatori (tra alunni, insegnanti e personale scolastico), si scopre che i cibi sono serviti puntualmente e al giusto livello di cottura, ma che si presentano meglio agli occhi de-

gli alunni delle scuole elementari (il 51 per cento dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso) piuttosto che delle medie (solo il 12 per cento è soddisfatto).

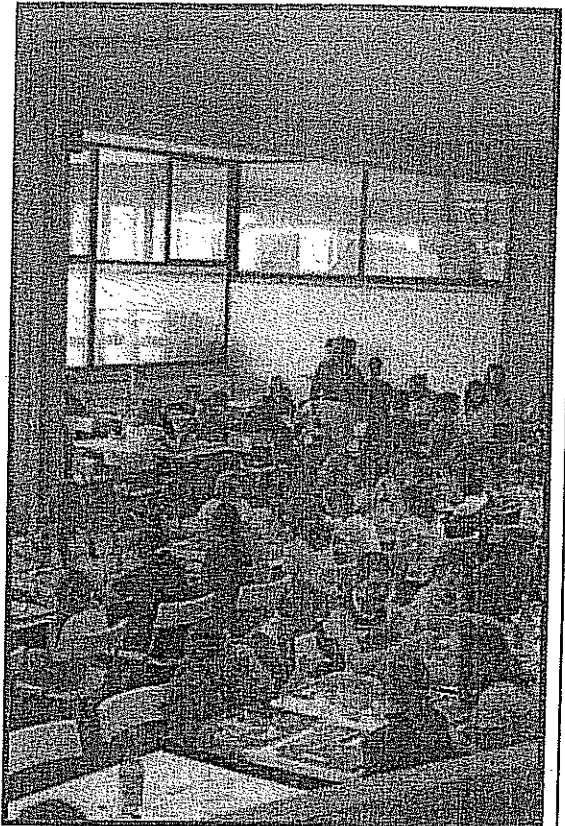
Diversi i difetti lamentati. Scarsi nella quantità i secondi, poco vari i contorni, e pietanze che arrivano fredde alla scuola media. Un problema quest'ultimo che la Cir-food ha già risolto inserendo un banco caldo nel-

L'indagine voluta dalla Cir-food

SARZANA — L'indagine commissionata dalla stessa Cir-food, è considerata fondamentale per capire dove è necessario intervenire per migliorare il prodotto e l'indice di gradimento della mensa. Cinquanta gli indicatori analizzati per valutare il gradimento del vitto: si va dal gusto alle preferenze degli utenti, alla quantità e variazione del cibo, temperatura e igiene, qualità delle stoviglie, locali ecc.

la sala mensa della «Poggi Carducci» dove ha installato i portapietanze. Un altro dato interessante emerso dal monitoraggio riguarda la varietà del menù. Nella scuola elementare i secondi piatti raccolgono il più vasto consenso (91 per cento degli alunni), seguiti da primi (67 per cento) e frutta (63 per cento). Più o meno della stessa opinione gli insegnanti.

Anche nelle medie il secondo ottiene il 61 per cento dei consensi, seguiti da primi (52 per cento) e frutta (42 per cento). Da ricordare che in entrambe le scuole il menù viene fatto ruotare su tre settimane e questo permette una varietà che altrimenti non sarebbe possibile. Basti sapere che sono ben 17 i secondi e 15 i primi piatti. Nel frattempo la Cir-food ha proposto al Comune di Sarzana un nuovo tipo di servizio mensa, più rispondente alle esigenze emerse dal monitoraggio. Riservato ai ragazzi delle scuole medie darà loro la possibilità di scegliere tra due o tre primi.



MONITORAGGIO La pizza è l'alimento che i bambini vorrebbero trovare più spesso sul tavolo della mensa



» **Notiziario**

QUALITÀ DELLE MENSE SCOLASTICHE DI SARZANA: I DATI DEL MONITORAGGIO CONDOTTO DA CITTADINANZATTIVA

Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano mediamente meglio agli occhi degli alunni delle scuole elementari (il 51% dei bambini dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso) piuttosto che delle medie (solo il 12% si dichiara soddisfatto). Scarsi nelle quantità i secondi, poco vari i contorni, pietanze che a volte arrivano fredde alla scuola media. Queste tra le principali indicazioni emerse dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva sul servizio di ristorazione scolastica erogato a Sarzana da Cir-food, e presentata il passato venerdì 19 maggio presso il municipio di Sarzana. L'indagine è stata realizzata nei mesi scorsi presso la scuola elementare statale "Xxi Luglio" e la scuola media "Poggi Carducci", frequentate da 300 ragazzi, dei quali ne sono stati intervistati un campione pari al 28% del totale, oltre a ben 20 insegnanti e sei operatori. In assoluto, la pizza è di gran lunga l'alimento che gli studenti di Sarzana vorrebbero che venisse proposto più di frequente, agli ultimi posti minestrone e pesce. Ancora, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità (il 64% degli alunni delle elementari e il 24% dei ragazzi delle medie la valuta buona), mentre i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati "scadenti" dal 21% degli alunni delle elementari e dal 71% dei ragazzi delle medie). Partendo dallo studio del capitolato d'appalto l'attività di monitoraggio di Cittadinanzattiva si è concentrata su elementi di qualità del servizio, quali: gusto e preferenze degli utenti; quantità e variazione del vitto; presentazione dei pasti; temperatura e cottura; puntualità del servizio; igiene e adeguatezza dell'ambiente dove si consuma il pasto; informazione in merito a variazioni del menù, proprietà nutrizionali degli alimenti, e presenza di prodotti biologici; rapporto personale - utenti; gestione reclami e conoscenza commissione mensa. "Per la prima volta" commenta Patrizia Quarta, referente locale di Cittadinanzattiva, "siamo riusciti ad intervistare gli insegnanti, le cui valutazioni sono da considerare un attendibilissimo indicatore della qualità del servizio. Inoltre" prosegue Quarta "abbiamo voluto comparare, nella stessa città, i pareri degli alunni delle scuole elementari con quelli dei ragazzi delle medie, per verificare se esiste un'ideale continuità nelle indicazioni espresse, posto che il servizio che ricevono è uguale, in quanto erogato dalla stessa azienda, la Cir-food. In generale, i dati relativi alla scuola media confermano, esasperandole, le indicazioni che emergono presso la scuola elementare, ma mettono in risalto anche diversità nella qualità del servizio per quanto attiene le temperature delle portate". La temperatura spesso fredda con la quale gli alimenti arrivano a tavola è la principale criticità emersa nella scuola media. Infatti, se nelle elementari emerge una criticità per contorni a volte freddi (il 34% degli alunni li valuta in questo modo, e anche alcuni insegnanti), nella scuola media, di fatto, le pietanze non arrivano mai calde a tavola. A pensarla così sono più della metà dei ragazzi, indipendentemente dalla portata considerata, anche se i contorni concentrano la più alta percentuale di coloro che ne denunciano una temperatura fredda (79%) rispetto a quanti si sono espressi allo stesso modo per secondi (68%) e primi (53%). La valutazione espressa dai ragazzi viene in parte confermata dagli insegnanti, per i quali i piatti arrivano a temperatura giusta o fredda, mai calda. Nelle due scuole monitorate, i secondi piatti sono indicati come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 36% degli alunni delle elementari e da oltre la metà dei ragazzi delle medie), anche se si riconosce essere la portata più varia, al contrario dei contorni, abbondanti ma molto meno veri. Una certa criticità nelle quantità dei secondi piatti viene confermata anche dagli insegnanti. In fatto di igiene e adeguatezza delle strutture, l'ambiente dove si pranza non è silenzioso, è valutato "abbastanza" pulito dalla metà dei ragazzi, soddisfa per illuminazione e areazione. Il dato trova sostanziale conferma nelle valutazioni degli insegnanti. In tema di informazione & contenuto nutrizionale, emerge un forte bisogno di sapere, infatti tre ragazzi su quattro delle medie vorrebbero conoscere il contenuto nutrizionale dei piatti, oltre il 60% dei ragazzi delle medie (e un terzo degli alunni delle elementari) non si dichiara soddisfatto delle informazioni che riceve in tema di menù settimanale e giornaliero, quasi la metà (il 46%) dei ragazzi delle medie (e l'80% alle elementari) dichiara di non conoscere il contenuto nutrizionale del cibo che mangia a scuola. E ancora: sono pochi gli alunni che si dichiarano al corrente della presenza di prodotti non freschi e di prodotti biologici nel menù. Anche tra gli insegnanti intervistati si è registrata indecisione nell'indicare quali alimenti siano biologici e quali non freschi. In ultimo, emerge un sostanziale apprezzamento da parte degli alunni per gentilezza e disponibilità del personale, da sempre un elemento cruciale nella riuscita di un servizio mensa. Cosa propone Cittadinanzattiva: 1. Rendere ordinaria e non eccezionale l'analisi della qualità e il monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica; 2. Estendere il monitoraggio ad altri istituti scolastici ma anche in

ambito ospedaliero/residenziale presso ospedali e residenze per anziani, dando attuazione al recente protocollo di intesa siglato tra Asl e Cittadinanzattiva-tribunale per i diritti del malato; 3. Rendere obbligatorio il coinvolgimento dell'utenza in sede di analisi del servizio e suo eventuale ri-affidamento, inserendo in sede di bandi di gara, capitolati e contratti di servizio, adeguati spazi di partecipazione civica dell'utenza, prima, durante e dopo l'affidamento del servizio; 4. Avviare una campagna di informazione e comunicazione in tema di educazione alimentare & tutela dei diritti, con il diretto coinvolgimento delle Ass. Di tutela, Amministrazione comunale, ente gestore; 5. Aprire la porte del back office del servizio, incentivando visite guidate per illustrare come funziona il "dietro le quinte" di un servizio rivolto alla collettività.

Hit parade delle pietanze

I piatti più graditi			I piatti meno graditi	
Scuola elementare	Scuola media		Scuola elementare	Scuola media
pasta al pesto e lasagne	pasta al pesto e lasagne	Primi piatti	pasta al pomodoro e minestrone	minestrone e pasta all'olio
cosce di pollo	pollo arrosto e prosciutto crudo	Secondi piatti	pesce	pesce
patate	pomodori	Contorni	carote e finocchi	carote e insalata

lunedì 22 maggio 2006 | aggiungi a preferiti | segnala ad un amico | segnalaci una notizia |



Qual'è il vostro giudizio sulla Legge Fini su

Entra nella nostra Città Virt

FLASH: 17.29 - Avellino-L-

Appuntamenti

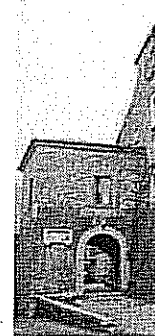
Photogallery

AVELLINO - VIA AL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

ora e data news: 16.53 di c

Avellino - La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. Domani, venerdì 19 maggio 2006, alle ore 16.00, presso il municipio cittadino si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato da Cir-food presso le mense della scuola media statale "Poggi Carducci" e della scuola elementare "XXI Luglio" di Sarzana. Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, puntualità del servizio, igiene e adeguatezza dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Alla presenza dei componenti le commissioni mensa e degli utenti, si confronteranno sui risultati emersi dal monitoraggio rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, al fine di individuare congiuntamente modalità di miglioramento del servizio. Cittadinanzattiva, movimento di partecipazione civica e Associazione dei consumatori riconosciuta a livello nazionale, ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte" dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e "a valle" dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Sarzana.

LAPIO - TUTTI IN SAGRA DEL 'MI



Latio - Sacro e pr volta protagonisti contadina. L'occasione in onore di Santa Rita

CERCA I

Commenta l'articolo
 <<< Torna Indietro | Home | Stampa l'articolo

- ▣ Mercogliano -Radica poesia e suono
- ▣ Montella - 25 maggi 'simulazioni'
- ▣ Taurasi-A spasso pe escursione tra storia
- ▣ Provincia - 'Scuola 5 maggio l'evento di c
- ▣ Sagra del pecorino e la festa del formagg
- ▣ 'Sulle strade del Fre. investe sul territorio
- ▣ Avella - Antichi sapo della gastronomia
- ▣ Zungoli - Una dome le antiche tradizioni
- ▣ Pratola - Musica e sc Folk si raccontano
- ▣ Monteforte - Via alla all'insegna della san

Copyright © by IRPINIANEWS (Note legali) Chi siamo Scrivici AreaUtenti

IRPINIANEWS © Tutti i diritti sono riservati - Vietata la riproduzione, anche parziale, senza citare li
 irpinianews è una Testata Giornalistica registrata al Tribunale di Avellino con il n.433 del 12/08/200
 irpinia news

indagine nelle MENSE

Pasto a scuola, gli studenti si confessano «Sì alle cosce di pollo, no al minestrone»

Come primo una bella pizza Margherita, o in alternativa una pasta al pesto oppure le lasagne al pomodoro. Questi i primi piatti preferiti dai ragazzi delle Scuole Elementari di viale XXI Luglio e della Media Poggi-Carducci. Fra i secondi piatti stravin- ce il pollo (preferibilmente la coscia) segui- to dal prosciutto crudo e dallo stracchino, mentre pochi estimatori hanno i contorni se si eccettuano patate e pomodori. Il piatto più "scadente" è considerato il passato di legumi, ed il minestrone in genere, e fra i secondi, alla faccia dei nutrizionisti, il pe- sce, così come carote, finocchi e insalata fra i contorni. E' questo il risultato più evi- dente che emerge dalla presentazione del monitoraggio del servizio di ristorazione presso le due scuole effettuato dal Comune di Sarzana, presente con l'assessore Rober- to Bottiglioni, in collaborazione con la Cir- Food, rappresentata da Rosetta Ferrari e da



L'assessore Roberto Bottiglioni

Maurizio Truzzi. L'indagine è stata realizza- ta dalla Associazione Cittadinanzaattiva, Onlus all'avanguardia nella difesa dei diritti del cittadino e del consumatore, che attra- verso questionari e interviste ha monitora-

to un consistente campione di alunni, geni- tori ma anche di insegnanti. La rilevazione ci fa conoscere altri aspetti meno noti del- l'atteggiamento della popolazione scolasti- ca nei confronti del cibo. Esistono infatti giudizi precisi, ad esempio, nei confronti della presentazione del cibo, della sua va- rietà, la temperatura e la cottura delle por- tate, la quantità delle pietanze (si lamenta la scarsità delle porzioni dei secondi), per finire con l'igiene e l'ambiente della mensa, che anche per i piccini (oltre che per gli insegnanti) è troppo rumoroso. E' parso ai presenti un confronto coraggioso quello della Cir che si è messa in discussione con un osservatore esterno e indipendente come **Cittadinanzaattiva**, in vista di una mi- gliore qualità del servizio e del cibo fornito.

Pino Meneghini



SARZANA Oggi presentazione in Comune **Mense scolastiche: pronto un «dossier»**

SARZANA — «Ristorazione amica: uno spazio per gli utenti per migliorare la qualità dei servizi di ristorazione scolastica». La qualità del servizio di ristorazione è dunque al vaglio degli utenti. E proprio per questo oggi pomeriggio alle 16, nella sala consiliare di Sarzana, si svolgerà un incontro pubblico con gli utenti in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio realizzato da **«Cittadinanzattiva»** sul servizio di ristorazione erogato da Cir-food nelle mense della scuola media statale Poggi-Carducci e della scuola elementare del viale XXI Luglio. Sono stati analizzati oltre cinquanta indicatori per valutare il gradimento del vitto, la puntualità del servizio, l'igiene e l'adeguatezza dell'ambiente in cui viene consumato il pasto dai bambini, il comportamento del personale ed anche l'informazione all'utenza. Alla presenza dei componenti delle commissioni mensa e degli utenti, si confronteranno sui

risultati emersi dal monitoraggio i rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore. L'obiettivo è quello di individuare congiuntamente modalità di miglioramento del servizio. **«Cittadinanzattiva»**, l'associazione dei consumatori riconosciuta a livello nazionale, ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: a monte dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e a valle dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. Come detto in precedenza l'iniziativa «Ristorazione Amica» messa in piedi dall'associazione riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione della ristorazione collettiva gestiti in appalto nelle scuole di Sarzana.





Informazioni La Spezia e provincia

per la tua
pubblicità...


Scrivi alla redazione di **Tuttospezia!**

Cos'e' accaduto?

▶ [Dalla Liguria](#)▶ [La Spezia e il Golfo](#)▶ [Sarzana e Val di Magra](#)▶ [Cinqueterre e Riviera -
Val di Vara](#)▶ [Lunigiana e Toscana](#)
 **Archivio Notizie**

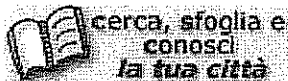
back

Varie**La Spezia (19/05/2006)**

Un'indagine di Cittadinanzattiva a Sarzana e presentata stamattina in Comune a Sarzana ha evidenziato che gli studenti delle medie, sono poco soddisfatti del servizio di ristorazione scolastica. Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano meno bene agli occhi degli studenti delle elementari che a quelli degli alunni delle medie. Il 51% dei bambini delle elementari dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso mentre alle medie solo il 12% si dichiara soddisfatto. L'indagine è stata realizzata nei mesi scorsi presso la scuola elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media "Poggi Carducci", frequentate da 300 ragazzi, dei quali è stato intervistato un campione pari al 28% del totale, oltre a venti insegnanti e sei operatori.

<< [Torna all'homepage](#)

Redazione

Linkscerca, sfoglia e
conosci
la tua città▶ [Arte e Cultura](#)▶ [Servizi](#)▶ [Turismo](#)▶ [Vivere alla Spezia](#)

Cerca nel web

Virgilio

vai

Utilità

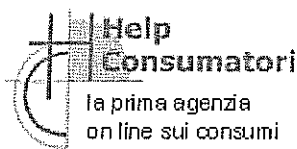
Leggi l'oroscopo di oggi e
le caratteristiche di ogni
segno...



Agenda degli appuntamenti
in città ed altri servizi.



Basta impostare la ricerca
e...



home > alimentazione > iniziative > ALIMENTAZIONE. Sarzana (SP), qualità delle mense scolastiche:...

News

ALIMENTAZIONE. Sarzana (SP), qualità delle mense scolastiche: il monitoraggio di Cittadinanzattiva

19/05/2006 - 12:18

Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano mediamente meglio agli occhi degli alunni delle scuole elementari piuttosto che delle medie. Scarsi nelle quantità. I secondi, poco vari. I contorni, pietanze che a volte arrivano fredde alla scuola media. Queste tra le principali indicazioni emerse dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva sul servizio di ristorazione scolastica erogato a Sarzana (SP).

Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano mediamente meglio agli occhi degli alunni delle scuole elementari (il 51% dei bambini dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso) piuttosto che delle medie (solo il 12% si dichiara soddisfatto). Scarsi nelle quantità. I secondi, poco vari. I contorni, pietanze che a volte arrivano fredde alla scuola media. Queste tra le principali indicazioni emerse dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva sul servizio di ristorazione scolastica erogato a Sarzana (SP) da Cir-food, e presentata oggi presso il Municipio.

L'indagine è stata realizzata nei mesi scorsi presso la scuola elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media "Poggi Carducci", frequentate da 300 ragazzi, dei quali ne sono stati intervistati un campione pari al 28% del totale, oltre a ben 20 insegnanti e sei operatori.

In assoluto, la pizza è di gran lunga l'alimento che gli studenti di Sarzana vorrebbero che venisse proposto più di frequente, agli ultimi posti minestrone e pesce. Ancora, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità (il 64% degli alunni delle elementari e il 24% dei ragazzi delle medie la valuta buona), mentre i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati "scadenti" dal 21% degli alunni delle elementari e dal 71% dei ragazzi delle medie).

Partendo dallo studio del capitolato d'appalto l'attività di monitoraggio di Cittadinanzattiva si è concentrata su elementi di qualità del servizio, quali: gusto e preferenze degli utenti; quantità e variazione del vitto; presentazione dei pasti; temperatura e cottura; puntualità del servizio; igiene e adeguatezza dell'ambiente dove si consuma il pasto; informazione in merito a variazioni del menù, proprietà nutrizionali degli alimenti, e presenza di prodotti biologici; rapporto personale - utenti; gestione reclami e conoscenza commissione mensa.

"Per la prima volta" commenta Patrizia Quarta, referente locale dell'associazione, "siamo riusciti ad intervistare gli insegnanti, le cui valutazioni sono da considerare un attendibilissimo indicatore della qualità del servizio. Inoltre" prosegue Quarta "abbiamo voluto comparare, nella stessa città, i pareri degli alunni delle scuole elementari con quelli dei ragazzi delle medie, per verificare se esiste un'ideale continuità nelle indicazioni espresse, posto che il servizio che ricevono è uguale, in quanto erogato dalla stessa azienda, la Cir-food. In generale, i dati relativi alla scuola media confermano, esasperandole, le indicazioni che emergono presso la scuola elementare, ma mettono in risalto anche diversità nella qualità del servizio per quanto attiene le temperature delle portate".

La temperatura spesso fredda con la quale gli alimenti arrivano a tavola è la principale criticità emersa nella scuola media. Infatti, se nelle elementari emerge una criticità per contorni a volte freddi (il 34% degli alunni li valuta in questo modo, e anche alcuni insegnanti), nella scuola media, di fatto, le pietanze non arrivano mai calde a tavola. A pensarla così sono più della metà dei ragazzi, indipendentemente dalla portata considerata, anche se i contorni concentrano la più alta percentuale di coloro che ne denunciano una temperatura fredda (79%) rispetto a quanti si sono espressi allo stesso modo per secondi (68%) e primi (53%). La valutazione espressa dai ragazzi viene in parte confermata dagli insegnanti, per i quali i piatti arrivano a temperatura giusta o fredda, mai calda.

Nelle due scuole monitorate, i secondi piatti sono indicati come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 36% degli alunni delle elementari e da oltre la metà dei ragazzi delle medie), anche se si riconosce essere la portata più varia, al contrario dei contorni, abbondanti ma molto meno veri. Una certa criticità nelle quantità dei secondi piatti viene confermata anche dagli insegnanti. In fatto di igiene e adeguatezza delle strutture, l'ambiente dove si pranza non è silenzioso, è valutato "abbastanza" pulito dalla

metà dei ragazzi, soddisfa per illuminazione e areazione. Il dato trova sostanziale conferma nelle valutazioni degli insegnanti.

In tema di informazione e contenuto nutrizionale, emerge un forte bisogno di sapere, infatti tre ragazzi su quattro delle medie vorrebbero conoscere il contenuto nutrizionale dei piatti, oltre il 60% dei ragazzi delle medie (e un terzo degli alunni delle elementari) non si dichiara soddisfatto delle informazioni che riceve in tema di menù settimanale e giornaliero, quasi la metà (il 46%) dei ragazzi delle medie (e l'80% alle elementari) dichiara di non conoscere il contenuto nutrizionale del cibo che mangia a scuola. E ancora: sono pochi gli alunni che si dichiarano al corrente della presenza di prodotti non freschi e di prodotti biologici nel menù. Anche tra gli insegnanti intervistati si è registrata indecisione nell'indicare quali alimenti siano biologici e quali non freschi.

In ultimo, emerge un sostanziale apprezzamento da parte degli alunni per gentilezza e disponibilità del personale, da sempre un elemento cruciale nella riuscita di un servizio mensa.

Cosa propone Cittadinanzattiva:

- Rendere ordinaria e non eccezionale l'analisi della qualità e il monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica;
- Estendere il monitoraggio ad altri istituti scolastici ma anche in ambito ospedaliero/residenziale presso ospedali e residenze per anziani, dando attuazione al recente protocollo di intesa siglato tra ASL e Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato;
- Rendere obbligatorio il coinvolgimento dell'utenza in sede di analisi del servizio e suo eventuale ri-affidamento, inserendo in sede di bandi di gara, capitolati e contratti di servizio, adeguati spazi di partecipazione civica dell'utenza, prima, durante e dopo l'affidamento del servizio;
- Avviare una campagna di informazione e comunicazione in tema di educazione alimentare & tutela dei diritti, con il diretto coinvolgimento delle Ass. di tutela, Amministrazione comunale, ente gestore;
- Aprire la porte del back office del servizio, incentivando visite guidate per illustrare come funziona il "dietro le quinte" di un servizio rivolto alla collettività.

2006 - redattore: NZ

2005 © mdc roma



Questa testata

PUBBLICITÀ ELETTORALE



MARTINELLI La nostra città sta cambiando
CANDIDATO SINDACO

Redazione | Pubblicità | My home

ilQuotidiano.it
 della provincia di *Ascoli Piceno*

PARTNER
 Coesistenza Dirazionale - Formazione

18/05/2006

lun 22 maggio 2006

Cambia Provincia
 Ascoli Piceno

Cerca Nel Sito

[ricerca avanzata]

Notizie di

- Cronaca e Attualità
- Politica
- Sport
- Cultura e Spettacolo
- Economia e Lavoro

La pagina di

- Ascoli Piceno
- San Benedetto
- Fuori provincia
- Teramo e provincia
- Macerata e provincia
- Fermo e provincia

Primo Piano

- » Speciale Giro d'Italia
- » SBT: comunali 2006

Rubriche

- » Editoriali
- » Le interviste
- » Pro&Contro

Servizi

> Newsletter

Cittadinanzattiva propone l'iniziativa "Ristorazione Amica"

SARZANA - Uno spazio per gli utenti per migliorare la qualità dei servizi di ristorazione scolastica.

La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. Domani, venerdì 19 maggio 2006, alle ore 16.00, presso il municipio cittadino (P.zza Matteotti, 1) si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato da Cir-food presso le mense della scuola media statale "Poggi Carducci" e della scuola elementare "XXI Luglio" di Sarzana.

Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, puntualità del servizio, igiene e adeguatezza dell' ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l' informazione all' utenza.

Alla presenza dei componenti le commissioni mensa e degli utenti, si confronteranno sui risultati emersi dal monitoraggio rappresentanti dell' amministrazione comunale e dell' ente gestore, al fine di individuare congiuntamente modalità di miglioramento del servizio.

Cittadinanzattiva, movimento di partecipazione civica e Associazione dei consumatori riconosciuta a livello nazionale, ha avviato da anni iniziative concrete sull' accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: a monte dell' aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e a valle dell' affidamento, con il monitoraggio dell' esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

L' iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva riguarda la fase dell' affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Sarzana.

**Professione
 finanziaria**
 5.000 euro al mese
 Professione



Nel 1998 colpi 182 ragazzi Intossicazioni a scuola: condannati i responsabili della coop «La Cascina»

Condannata La Cascina, la cooperativa legata a «Comunione e Liberazione» incaricata del catering in alcune scuole romane, per la grave tossinfezione che nel '98 colpì 182 tra alunni romani e loro insegnanti (di cui 15 ricoverati). Condannati ieri a tre mesi il presidente Marco Ottavio Bucarelli e il responsabile qualità Danilo Tonti. Assolta invece la signora Barcaglion, all'epoca responsabile del servizio mensa nella zona delle scuole colpite, la Besso e la Bertolotti.

Ad emettere la sentenza, a otto anni dagli eventi, è stato il Giudice monocratico Della Monica del Tribunale di Roma. Contro la sentenza i legali dei condannati hanno annunciato ricorso in appello. «Aspettiamo il deposito

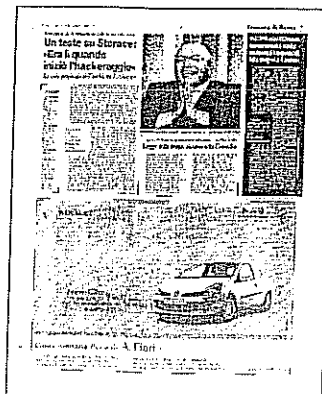
Tre mesi al
presidente Marco
Ottavio Bucarelli
e al responsabile
qualità
Danilo Tonti

delle motivazioni», spiega l'avvocato Massimo Biffa. «È stata fatta una perizia ma ovviamente, non disponendo più degli alimenti sospettati, è stata semplicemente constatata la tossinfezione e sono state formulate ipotesi». Bucarel-

li aggiunge: «Sono stato condannato per responsabilità oggettiva».

Soddisfazione dal fronte delle famiglie colpite, molte delle quali si erano costituite parte civile e che ora potranno avviare richieste di liquidazione in sede civile separata. Parte civile si era costituito anche il Tribunale del Malato. Giuseppe Scaramuzza, responsabile del Lazio, spiega: «Questa sentenza ci ricorda la cosa più importante: i rappresentanti degli utenti devono partecipare ai capitolati d'appalto». Il Coordinamento dei Comitati di Roma Nord ricorda: «Lo sforzo delle famiglie non è stato vano. Ma bisogna anche aggiungere che né il Municipio XIX né il Comune si sono voluti costituire parte civile».

P. Br.



RATTO Intesa dell'Asl con il Tribunale per i diritti del malato: «Monitoriamo i servizi per migliorare la qualità della sanità pubblica»

Malucelli assaggia il cibo destinato alle corsie

LA SPEZIA — Il primo monitoraggio considererà nell'assaggio dei cibi e nella verifica della distribuzione dei pasti. Sotto la lente passerà certamente il percorso di accesso dei pazienti ai servizi di assistenza. Un occhio di riguardo al pronto soccorso, importante reparto per far fronte ai malori e alle emergenze. Questi tre obiettivi dalla parte del cittadino (ma in cantiere ce ne sono tanti altri) fanno da apripista al patto siglato tra l'Asl e Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato. Una sorta di controllo di qualità della sanità pubblica, mediante l'ascolto dei pazienti e la verifica fra le parti. Lo hanno siglato ieri il direttore generale dell'Asl 5 Roberto Malucelli da una parte e i rappresentanti del Tribunale per i diritti del malato Rino Tortorelli, Germana Schiffini, Giovanni Foti e Piera Mugnaini dall'altra. E lo hanno fatto coprendo un vuoto di rapporti che durava dai tempi della gestione dell'Asl di Gianluigi Saraceni. Il direttore generale si è impegnato ad effettuare incontri

periodici con il Tribunale per i diritti del malato, con cadenza almeno trimestrale. Il Tribunale per i diritti del malato, osservatorio attento ai problemi nei reparti ospedalieri e sul territorio sanitario, presenterà di volta in volta la relazione sui servizi portando le istanze dal punto di vista dei cittadini. E ancora. L'accordo riattiverà il Comitato misto con l'obiettivo di realizzare gruppi di lavoro (come detto funzionerà subito per il controllo della qualità dei pasti destinati alle corsie). L'Asl si è impegnata a dare risposte tempestive alle segnalazioni di disservizio, nonché accesso e trasparenza degli atti amministrativi (ad esempio con il recapito bimestrale al Tribunale per i diritti del cittadino dell'elenco delle delibere). «Per il malato ci muoviamo su tre direzioni: la buona accoglienza, la corretta informazione e il trattamento umano», ha detto Tortorelli. «Siamo pronti a prendere atto — ha assicurato Malucelli — anche delle più piccole situazioni di criticità che ci vengono segnalate».

Manrico Parma



I bambini delle elementari andranno a scuola con il pasto portato da casa

Al via lo sciopero del 'panino'

Per protestare contro il rincaro del 6,5% del servizio mensa

Aprilia (28/03/2006) - È cominciato da stamattina il cosiddetto 'Sciopero del panino'. Molti bambini delle scuole elementari si sono presentati ieri mattina con il pasto portato da casa, per non dover utilizzare il servizio mensa che a partire dal 1 aprile subirà un rincaro del 6,5%. Problemi logistici sono venuti a crearsi per le insegnanti, costrette a dividere in due gruppi i bambini che dovevano mangiare con i pasti pronti e quelli che avevano il panino. Una forma di protesta decisa durante una riunione di tutti i genitori venerdì scorso presso la scuola Monte Grappa. A sostegno delle mamme e dei papà interviene Cittadinanzattiva, l'assemblea territoriale a difesa dei consumatori, che spiega: "Gli utenti si lamentano perché a conoscenza soltanto che dal 1° aprile aumenteranno i costi, mentre l'assessore assicura che sarà garantita maggiore qualità e varietà. Come può risolversi tale enigma? Facendo accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti e indiretti. Occorre - spiega il coordinatore Giovanbattista Trenta - coinvolgerli ed erudirli di quello che è stato fatto, per smentire eventualmente i dati di monitoraggio rilevati dall'indagine telefonica effettuata dai genitori, poiché occorre confrontare e ponderare bene le diverse qualità di servizio, i menù e le diete". Trenta 'censura' anche la gestione politica del nuovo servizio, poiché i nuovi aumenti "arrivano puntualmente e stranamente, a due mesi scarsi dalla chiusura dell'anno scolastico e all'insaputa degli utenti, cose che si potevano evitare". "Come si dovevano evitare - prosegue - il mancato coinvolgimento, la mancata concertazione e la mancata partecipazione di un'ampia controparte per tutto quello che è stato fatto, forse anche di 'buono' per la refezione scolastica". Appare quantomeno infondato e privo di sincerità, quando si vuol trovare delle scuse, come nel dire che i costi di settore sono lievitati, e che 'il servizio è ottimo, con pasti differenziati e con la presenza di prodotti biologici', poiché, è più che certo, che in alcuni comuni italiani i costi del pasto, da qualche anno, sono rimasti invariati; mentre è per legge che nelle mense scolastiche ed ospedaliere, devono essere garantiti, da diversi anni, pasti differenziati e diete giornaliere con l'utilizzazione di prodotti biologici, tipici e tradizionali, nonché quelli a denominazione protetta, tenendo conto delle linee guida e delle altre raccomandazioni dell'Istituto nazionale della nutrizione". Necessaria, ribadisce Cittadinanzattiva, la Carta dei Servizi per definire i giusti criteri per la determinazione delle tariffe e degli scaglioni di reddito, diete e standard di qualità e per regolare definitivamente i rapporti fra Amministrazione comunale e utenti. "Carte dei Servizi - conclude Trenta - che l'Amministrazione comunale stenta a recepire".

Stefano Cortelletti



Scuole dell'obbligo: indagine a tutto tondo



MENSE
Il nuovo report
di Cittadinanzattiva
sui monitoraggi
effettuati
tra i ragazzi
di Sarzana rileva
cambiamenti
di gusti nelle
diverse fasce di età.
Ma soprattutto
una generazione
di "ribelli"
alle scuole medie

Valutare la qualità nelle mense scolastiche anche ascoltando gli insegnanti: è una delle novità che Cittadinanzattiva, associazione di consumatori parti-

colamente attenta sulle problematiche relative alla ristorazione collettiva, ha realizzato nell'ultima indagine svolta nelle scuole di Sarzana, in provincia di La Spezia:



UN PO' DI NUMERI

	Scuola media
Numero operatori della ditta appaltatrice (Cir)	3
Numero utenti totale	120
Numero utenti alunni	115
Numero utenti adulti (insegnanti o personale avente diritto al pasto)	5
Altri utenti autorizzati dal Servizio	/
Totale utenti che usufruiscono di "dieta speciali/specializzate"	8
Totale utenti che usufruiscono di "menù vegetariano"	1
Totale utenti che usufruiscono di "menù differenziati per motivi religiosi"	3
Numero utenti bambini intervistati	34
Numero utenti insegnanti intervistati	11
Numero operatori Cir intervistati	2

«Per la prima volta, siamo riusciti ad intervistare gli insegnanti, le cui valutazioni sono da considerare un attentissimo indicatore della qualità del servizio», spiega Giustino Trinca, vicesegretario generale di Cittadinanzattiva. «Inoltre, abbiamo voluto comparare, nella stessa città, i pareri degli alunni delle scuole elementari con quelli dei ragazzi delle medie, per verificare se se esiste o no un'ideale continuità nelle indicazioni espresse, posto che il servizio che ricevono è uguale, in quanto viene erogato dalla stessa azienda. Dalla lettura dei dossier sulle mense, si denota un chiaro inasprimento nei giudizi, ma anche diversità nella qualità nel servizio per

COME NASCE IL PROGETTO

Il progetto "ristorazione amica" è partito nel 2001 con il sostegno di Cir Food. Le iniziative legate a questo progetto sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio del servizio di ristorazione erogato presso scuole, residenze per anziani, ospedali. Il progetto intende produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio o, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato; ma anche incoraggiare la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, dei servizi monitorati.

«In una prima fase, con lo studio di bando di gara, contratto e capitolato d'appalto, Cittadinanzattiva coinvolge gli utenti, oltre che l'amministrazione comunale e l'ente erogatore del servizio - spiega il vice segretario generale, Giustino Trinca: questo perché la collettività possa prendere coscienza delle condizioni in cui il servizio debba essere erogato.

E, questa, una fase delicata e al tempo stessa strategica, perché solo dallo studio di 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». Infine i risultati del monitoraggio vengono quindi presentati pubblicamente da Cittadinanzattiva in un incontro nell'ambito del quale le varie parti interessate possono confrontarsi su come sopprimere alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio stesso.

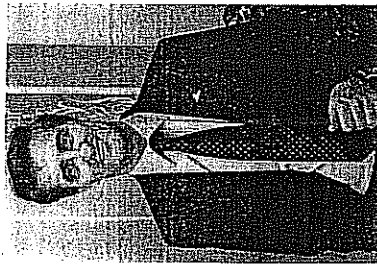
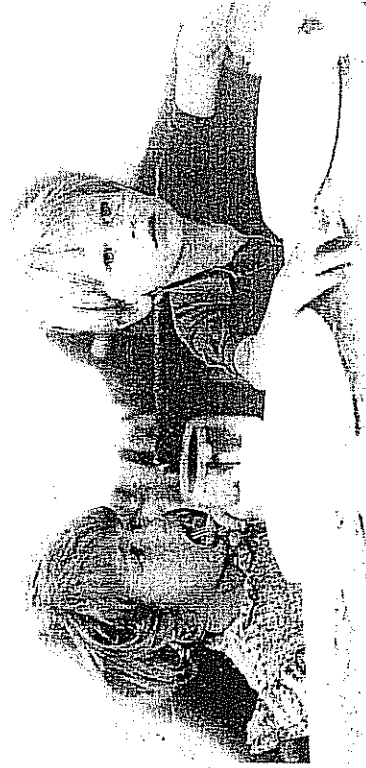
«Centrale, in ogni fase del progetto, è il ruolo attivo dei cittadini-utenti. Essi, infatti, nonché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad applicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'ascezione dei servizi e la valutazione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

L'INDAGINE: AMBIENTI PULITI

Nella scuola elementare, il servizio di ristorazione si svolge su due turni e il pasto viene consumato dai bambini in un unico ambiente, nel refettorio, nelle cui vicinanze sono presenti i servizi igienici, risultati prov-

visori; gestione reclami conoscenza della commissione mensa; suggerimenti vari.

Per fare questo sono stati predisposti ed utilizzati un questionario utenti-alunni; un questionario utenti-insegnanti; un questionario operatori; ed una griglia di osservazione diretta.



Giustino Trinca vicesegretario generale di Cittadinanzattiva

quanto attiene le temperature delle portate». Dati importanti, che rivelano alcune delle problematiche di chi opera in un settore della ristorazione - quello per i ragazzi delle scuole - che incontra numerosi ostacoli, ma che spesso viene erogato anche in maniera non sempre attenta alle esigenze dei consumatori. «L'indagine è stata realizzata nel mese di aprile del 2005 in due diverse scuole, la elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media statale "Poggi Carducci"» - prosegue Trinca -. L'attività di monitoraggio condotta dalla rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, prendendo spunto dallo studio del capitolato speciale d'appalto, si è concentrata sui seguenti elementi: gusto e preferenze degli utenti; quantità e varietà del vitto; temperatura e cottura; puntualità del servizio e adeguatezza dei tempi; presentazione dei pasti; igiene e qualità delle stoviglie; igiene e adeguatezza dell'ambiente dove si consuma il pasto; informazione in merito alla consapevolezza che gli utenti hanno riguardo alle variazioni dei menù, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutrizionali degli alimenti, alla presenza di prodotti biologici; comportamento del per-

VALUTAZIONE DELL'AMBIENTE DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

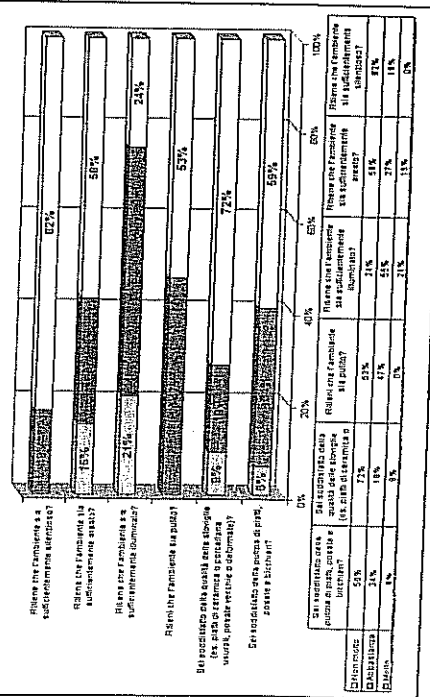
Ritiene che l'ambiente sia pulito?	molto	abbastanza	non molto
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente illuminato?	0	8	2
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente areato?	5	5	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente silenzioso?	0	8	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente silenzioso?	1	3	6

visti - in tutti e tre i passaggi - di carta igienica, sapone e asciugamano. «L'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito e privo di cattivi odori o correnti d'aria inopportune, dotate di cestini per la spazzatura, anche se questi, come rivelato dai monitori "non sono come ne imporrebbe il capitolato"», spiega Mariano Volta, addetto stampa politiche consumatori, che ha curato i report. La temperatura interna dell'ambiente è risultata generalmente gradevole e tranquilla una porta interna - giusta -, gli infissi sono in generale in buona condizione e le finestre sono dotate di zanzariere. Il pavimento è pulito e in buone condizioni ma "con fessure lungo metà del perimetro", come rivelato dai monitori che sottolineano come "i muri siano scrostati e in qualche punto presentano segni di umidità. Il pasto viene consumato su tavoli apparecchiati con tovaglie e ciascun tavolo può ospitare al massimo cinque bambini. Nel complesso, l'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato piacevole». Anche nella scuola media il servizio di ristorazione si svolge su due turni, per una media di 100 pasti; l'ambiente in cui si consuma il pasto è luminoso e suddiviso in tre sale, delle quali due comunicanti, al cui interno non sono disponibili cestini per la spazzatura. A detta dei monitori, "nelle due sale comunicanti, soffitti e pareti sono in ordine, mentre nella terza sala sarebbe necessario tinteggiare. I pa-

vimenti sono ovunque macchiati indelebilmente, rotti in diversi punti e riparati con cemento o con piastrelle di colore e forma diversi. Il refettorio è ubicato in un ex laboratorio". Il pasto viene consumato con vassoi su tavoli scoperti, e ciascun tavolo può ospitare al massimo sei ragazzi. L'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito, privo di cattivi odori o correnti d'aria inopportune e sufficientemente silenzioso. La temperatura al suo interno è sempre risultata gradevole e uniforme, così come l'illuminazione sufficiente ed uniforme. I tavoli sono puliti ma circa la metà di essi è rovinato. Le sedie sono pulite e in buone condizioni. Piatti e bicchieri sono in plastica, mentre le posate sono in acciaio inox. Nei tre passaggi, sono sem-

W LA PIZZA E LE PATATINE FRITTE
Per quanto riguarda i giudizi, i bambini delle scuole elementari sono meno critici dei "colleghi" delle medie, dove spesso intervengono fattori legati alle mode o all'assimilazione al gruppo o al comportamento alimentare. Alle scuole primarie, tra le portate del pranzo, i secondi raccolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 91 per cento degli alunni il secondo è varietà), seguiti da primi (67 per cento) e frutta (63 per cento). Il dato trova sostanziale conferma nella indicazione degli insegnanti,

IGIENE E AMBIENTE, COME PERCEPITO DAGLI ALUNNI DELLA SCUOLA MEDIA



dalle quali risulta la relativa scarsa varietà dei contorni, unnessa da un operatore intervistato. La pizza è di gran lunga l'alimento che i bambini vorrebbero mangiare più frequentemente, seguiti da pasta al pesto e lasagne. Tra i secondi, le preferenze premiano pollo e patate. Il dato trova conferma nelle annotazioni degli operatori.

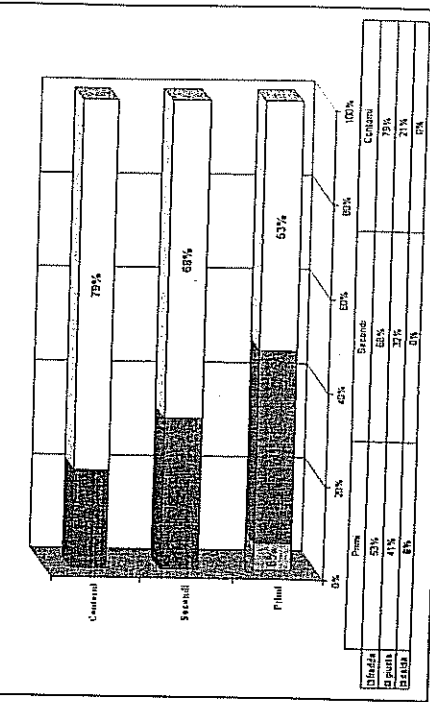
In generale i primi piatti sono sia quelli che raccolgono le più alte preferenze tra chi li vorrebbe più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero meno, il che significa che gli utenti propendono per una diversa offerta dei primi. «In assoluto, il pesce è l'alimento meno gradito, seguito da pasta al sugo e minestrone - dice ancora Volta -». Da sottolineare come il pesce si confermi l'alimento meno gradito, come viene confermato anche dalle altre indagini svolte da Cittadinanzattiva. Per superare la "diffidenza" che i ragazzi hanno nei confronti di questo alimento, sarebbe utile realizzare una campagna di informazione sulle importanti proprietà nutrizionali del pesce». Per gli insegnanti i contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono valutati scadenti

dal 21 per cento degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono valutati di buona qualità solo dal 26 per cento dei bambini). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 64 per cento degli alunni la valuta buona. Anche in questo caso si conferma un'indicazione già emersa presso le tre scuole di Casignone del Lago (Pg) in cui la Cir gestisce il servizio di ristorazione.

Sempre dal monitoraggio effettuato, emerge che più della metà dei ragazzi considera freddo il cibo che arriva in tavola



TEMPERATURE DEI PIATTI: IL PARERE DEGLI ALUNNI



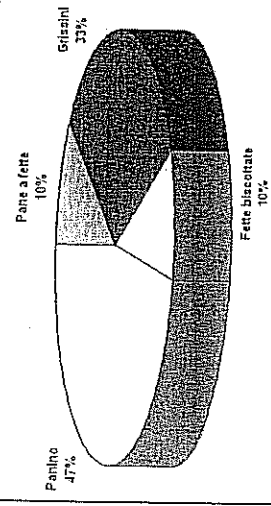
senza di esperti in scienze dell'alimentazione, nutrizionisti, dietologi - per discutere sull'opportunità di introdurre una o più proposte (bibite inchiastre). In tema di quantità, si segnalano i secondi come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 36 per cento dei bambini). Il dato trova, tra l'altro, significativa conferma tra gli insegnanti. Per primi, contorni e frutta, almeno il 70 per cento degli alunni reputa "giuste" le quantità delle relative portate, e un ulteriore 10 per cento di alunni considera la frutta abbondante. In merito alla quantità, invece, gli operatori valutano le porzioni adeguate.

PREADOLESCENTI IPERCENTRICI E RIBELLI

Per la scuola media "Poggi Carducci", gli utenti intervistati sono tutti ragazzi frequentanti, all'epoca dell'iniziativa, la seconda media, e nella compilazione dei questionari non sono stati aiutati dai genitori. In generale, non sono emerse criticità per quanto riguarda le porzioni servite, che sono sembrate della giusta quantità se non abbondanti, come per i primi e la frutta (in due passaggi) piuttosto che i contorni (in un passaggio). A richiesta, poi, viene servita una

PREFERENZE DEGLI ALUNNI SUL TIPO DI PANE

Qual è il formato di pane che preferisci? (concentrate più risposte)



seconda e anche una terza mezza porzione. L'acqua viene fornita confezionata in bottiglie di plastica; per accompagnare contorno e secondo in tutti e tre i passaggi è stato visto servire del pane sfuso a fette. Nelle sale refezionate sono sempre risultati disponibili olio extravergine di oliva, aceto, sale, ma mai il limone. Il personale Cir addebito al servizio di ristorazione è risultato regolarmente indossare l'apposita divisa da lavoro in tutti e tre i passaggi, ma mai o quasi la targhetta nominativa di riconoscimento, presente solo in alcuni addetti e solo in un passaggio dei tre effettuati dai monitori di Cittadinanzattiva. Il personale adibito al servizio di pulizia, dal canto suo, in tutti e tre i passaggi è risultato indossare guanti e mascherine monouso. Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sempre sereno e disponibile nei confronti degli alunni. Tra le portate del pranzo, i secondi accolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 61 per cento degli alunni il secondo è vario), seguiti da primi (52 per cento) e frutta (42 per cento). I contorni risultano di gran lunga il piatto meno variegato (la pensa così l'81 per cento dei ragazzi). Il dato conferma

CRITICI? FORSE UN PO' TROPPO

L'opinione dei ragazzi

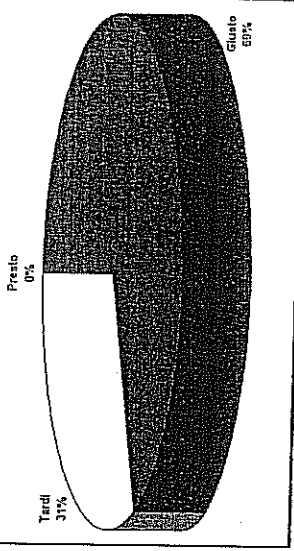
- Per fare un esempio dell'atteggiamento dei ragazzi della scuola media nei confronti della mensa, basta leggere alcune delle osservazioni riportate a proposito dell'igiene e qualità delle stoviglie valutate idonee dai monitori:
- "le posate sono sporche o incrostate";
 - "non sono soddisfatti né della pulizia né della qualità di posate e stoviglie";
 - "talvolta le posate (non in plastica) sono sporche";
 - "i piatti e i bicchieri sono in plastica e perciò non vengono lavati ma buttati";
 - "potrebbero usare la posata incrostate in quanto più igieniche";
 - "stoviglie e posate sono quasi sempre lavate male";
 - "erano meglio le posate di plastica";
 - "le stoviglie dovrebbero essere confezionate";
 - "le posate sono di acciaio ed erano meglio di plastica nel sacchetto";
 - "i piatti sono di plastica";
 - "sarebbe meglio usare posate di plastica, sarebbero almeno più pulite e igieniche";
 - "non sono molto soddisfatti perché vorrei i piatti di ceramica e i bicchieri di vetro";
 - "le posate dovrebbero essere di plastica, a volte non c'è il tovagliolo";
 - "dentro i piatti ci sono i capelli";
 - "stoviglia e posate sono sempre sporche e i piatti sembrano ciotole dai cani";
 - "le stoviglie sono sporche e incrostate di sugo";
 - "le posate non sono pulite e le varrici solo posate in plastica usa e getta sigillate nei propri pacchetti, non quelle posate in ferro troppo sporche che si fanno ampie";

La parola agli operatori

- Questo invece lo valutazioni degli operatori su igiene e qualità dello stoviglie:
- "posate pulite e lucide";
 - "parere positivo per oliero e posate";

GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI ALUNNI

Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di tuo gradimento?



GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

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

presto	0	giusto	10	tardi	0
--------	---	--------	----	-------	---

quanto già emerso presso la locale scuola elementare di Sarzana e trova sostanziale conferma nella indicazione degli insegnanti, che indicano anch'essi nei contorni il piatto meno vario.

I PIATTI PIÙ GRADITI E I MENO APPREZZATI

Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi della scuola media la pizza è di gran lunga l'alimento che vorrebbero mangiare più di frequente, seguito di molto dai dessert. Pizza e graditi sono pasta al pesto e pasta al pomodoro. Tra i secondi, le preferenze vanno a pollo arrosto e prosciutto crudo. Le pietanze che gli insegnanti vorrebbero mangiare più frequentemente sono pizza, patate e minestrone. In generale i primi piaciuti sono gli spaghetti, che vorrebbero più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero

■ Nel sondaggio effettuato in riferimento al gradimento del pane, è emerso che alla metà degli alunni, non piace il pane a fette che viene servito

meno. Il dato conferma quanto emerso presso la scuola elementare. In assoluto, per i ragazzi, invece, il minestrone è l'alimento meno gradito seguito da pesce e pasta all'olio. Carote e insalata sono i contorni meno graditi. «In generale - spiega Mariano Vortata - emerge una diffusa criticità, anche se va scontato un certo "senso di ribellione" proprio dei giovani adolescenti. I contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono valutati "scadenti" da ben il 71 per cento degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono valutati di buona qua-

Qualità di un marchio

Il sistema che fa la differenza

www.camuzzi.it
Macchina per caffè a the
certificata ISO 9001:2000

■ La metà dei ragazzi della scuola media monitorata, non gradisce la presentazione dei cibi, ovvero come viene disposto nel piatto o confezionato



lità solo dal 9 per cento dei ragazzi). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 24 per cento degli alunni la valuta buona. A differenza dei bambini delle elementari, presso la scuola media si manifesta un livello di insoddisfazione che riguarda almeno un quarto dei ragazzi. Ciascuna delle quattro portate è infatti valutata dal gusto "scadente" da non meno del 26 per cento degli alunni. Molto più equilibrata la valutazione degli insegnanti intervistati». Tra i 15 primi piatti contemplati (pizza inclusa), il passato di legumi (come per le elementari) è quello considerato "scadente" dal più alto numero di ragazzi (79 per cento), seguito dalla pietanza simile, la pasta e fagioli (71 per cento) e dal minestrone con riso (55 per cento). Di contro, pizza margherita (53 per cento), lasagne al pomodoro (41 per cento) e pasta al pesto (35 per cento) raccolgono le valutazioni più lusinghiere. Per gli insegnanti, che ridimensionano la bontà della pizza, il primo piatto sul quale convergono le maggiori valutazioni positive è il passato di legumi, mentre quello che attira a sé il più alto numero di valutazioni negative è la pasta al burro. Per i secondi

piatti, sono state valutate 17 pietanze. Tra queste, raccolgono le valutazioni più positive lo stracchino, le cosce di pollo e le cotolette di vitello. Di contro, come ampiamente previsto, il pe-

* Non sempre il giudizio dei ragazzi collima con quello espresso dagli operatori



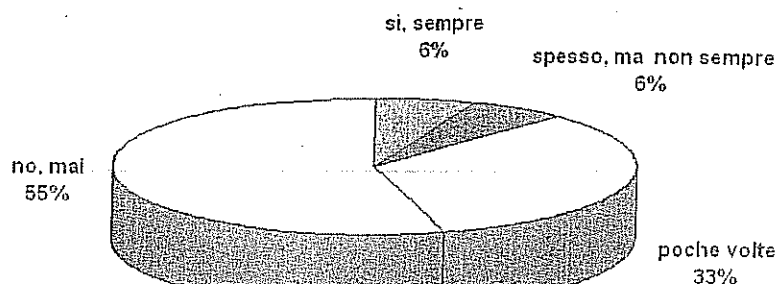
sce è la pietanza considerata "scadente" dal più alto numero di alunni: il pesce panato è tale per ben l'82 per cento dei giovani utenti, il pesce al forno per il 71 per cento.

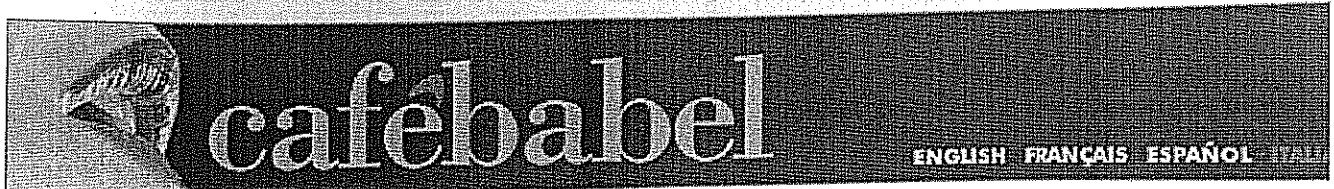
Seguono cotoletta di lonza e frittata, "scadenti" per poco più della metà dei ragazzi. Addirittura, nessuno ha valutato "buono" il pesce al forno, e solo il 3 per cento ha definito tale il pesce panato. Il pesce panato fa convergere il maggior numero di valutazioni negative anche tra gli insegnanti. Il giudizio degli alunni sulla qualità dei contorni premia le patate ("buone" per il 21 per cento dei ragazzi), mentre i finocchi sono il contorno valutato "scadente" dal più alto numero di alunni (69 per cento), seguito dalle carote. Nel complesso, ciascuno degli otto contorni considerati, è valutato negativamente da almeno il 40 per cento dei ragazzi. Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi delle medie si riscontra pressoché unanime volontà di veder introdotte a mensa le patatine fritte.

(My R)

GRADIMENTO PRESENTAZIONE PIATTO DA PARTE DEGLI ALUNNI

Ti piace come viene presentato il pranzo a tavola?





Home page Cos'è? Redazioni Partecipa Forum Sala Stampa Partners Links Contatti

Dossier: INSICUREZZA ALIMENTARE, LA FEBBRE SALE

DOSSIERS

Mondo
Europa
Società
Riforma dell'UE
Idee

ORIENT ESPRESSO

CAFFEINA

TORRE DI BABEL

BRUNCH CON...

CAFÉ THERAPY

ULTIME

NEWSLETTER

indirizzo e-mail

Ricevi la newsletter di
café babel sul tuo
indirizzo e-mail



Tiziana Sforza - Roma - 23.1.2006
Tendenze

I crociati del mangiare sano

Viaggio nel pianeta dei movimenti che hanno fatto della qualità del cibo il baluardo di un impegno: civile e militante.

Preferiscono lo *slow food* al *fast food*, comprano frutta e verdura direttamente dal contadino, sono patiti del cibo biologico. E non è tutto: mettono nel caffè lo zucchero di canna grezza, meglio ancora se del commercio equo e solidale, hanno dichiarato guerra agli ogm, al supermercato leggono le etichette del cibo confezionato con lo stesso coinvolgimento con cui leggerebbero un romanzo di Dan Brown, alla ricerca dell'arcano dietro ad asettiche sigle come E212 ed E199 (che indicano che nel prodotto è presente un additivo autorizzato dall'Ue). È il popolo dei "salutisti in trincea", pronto a combattere per difendere il loro stomaco; è la società civile che dà vita a movimenti e network che travalicano le frontiere nazionali. Hanno dalla loro quelle norme comunitarie che modificano il nostro modo di mangiare, che fanno chiarezza sulla qualità dei cibi ed impongono un'informazione più puntuale.

I crociati del piacere etico

Fondata a Parigi nel 1986 da Carlo Petrini, Slow Food è un'organizzazione internazionale che si propone di proteggere il piacere della tavola dall'omogeneizzazione del *fast food lifestyle*. Slow food promuove la cultura gastronomica, sviluppa l'educazione al gusto attraverso master e seminari, promuove il valore della biodiversità in agricoltura, protegge i cibi tradizionali a rischio di estinzione. Questa organizzazione conta oggi oltre 82.000 iscritti e ha sedi in Italia, Germania, Svizzera, Stati Uniti, Francia, Giappone, oltre a rappresentanze in centosette paesi diversi. Il radicamento sul territorio e la valorizzazione delle tipicità sono le strategie vincenti di questo "movimento del gusto", animato da volontari e appassionati del buon cibo.

Avanti il prossimo: si chiama Cittadinanzattiva ed è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978. Opera per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori in Europa ed in Italia, in cui si contano duecentotrentacinque assemblee territoriali e l'adesione di oltre 76.000 cittadini. Una delle più recenti iniziative è Ristorazione amica, un monitoraggio sull'affidamento e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto, come ad esempio le mense nelle scuole, negli

ospedali e nelle residenze per gli anziani.

E anche la rinomata Greenpeace si interessa alla questione: sta infatti promuovendo a livello internazionale la campagna contro gli ogm. La petizione chiede che venga introdotta l'etichettatura obbligatoria anche per i prodotti provenienti da animali che si nutrono dei sopracitati. Gli attivisti di Greenpeace si battono inoltre contro l'uso irrazionale dei pesticidi e cercano di contrastare la perdita della biodiversità.

E finiamo la carrellata con i Gruppi di acquisto solidale (Gas), che sono costituiti da consumatori che decidono di comprare frutta e verdura direttamente dal contadino e di privilegiare i piccoli produttori rispettosi dell'ambiente: questa la tendenza che si registra da qualche anno in Italia, ove i Gas decidono d'incontrarsi per acquistare all'ingrosso prodotti alimentari o di uso comune, da redistribuire tra loro. L'idea di fondo è la necessità di un cambiamento nello stile di vita attraverso un "consumo critico" che tenga conto di criteri di "eticità" nel mercato.

Dai campi alla Campagna

E dalle campagne facciamo un salto alla Campagna sulla sicurezza degli alimenti, promossa dall'Ue con rappresentanti dell'intera filiera agroalimentare e delle associazioni dei consumatori. L'obiettivo è quello di agire per garantire buoni standard qualitativi, visto che in tanti affermano che direttive e regolamenti comunitari stanno livellando verso il basso la qualità dei prodotti alimentari. Se, infatti, i livelli qualitativi previsti dalle norme nazionali dei Venticinque sono diversi, diventa più facile uniformarli verso il basso.

Per la stessa causa scende in campo anche l'Eufic (European Food Information Council), un'organizzazione europea senza fini di lucro fondata nel 1993 per informare i consumatori europei sulle qualità nutrizionali e la sicurezza degli alimenti, e che collabora con istituti nazionali ed internazionali che si occupano di nutrizione e salute. Tra le iniziative di Eufic, l'animazione di Coolfood, che si rivolge ai più giovani per insegnare loro le basi di una sana alimentazione ed un corretto stile di vita, e di Food Students, un sito interattivo sulla produzione alimentare, la sicurezza e le tecnologie.

Tiziana Sforza - Roma - 23.1.2006 |

[Torna al dossier](#) [Inizio](#) [Commenta l'articolo sul forum](#)

café babel è uno spazio di dibattito aperto: ogni autore è responsabile delle opinioni espressevi. Tutte le notizie pubblicate sono verificate con cura dai nostri giornalisti. Per saperne di più clicca qui.

Forniture Ristorazione

Oltre 14.000 articoli online per ristoranti alberghi bar e mense

Annunci Goooooogle

Adesivi Resinati 3D

A partire da 70,00 euro Preventivi on-line immediati

Pubblica annunci qui

Copyright © 2006 Babel International All Rights Reserved

Vasto, uno scarafaggio nel piatto in ospedale

VASTO. Uno scarafaggio sarebbe stato rinvenuto in una pietanza servita ieri nel reparto pediatria dell'ospedale San Pio di Vasto (Chieti): lo ha sostenuto il Tribunale dei diritti del malato di Vasto. L'insetto è stato rinvenuto all'ora di pranzo nel piatto di un bambino di otto anni, ha precisato il presidente del Tribunale del malato, Riccardo Alimovi, chiedendo un immediato intervento del direttore generale della Asl. L'episodio è stato denunciato dal padre del ragazzino che ha informato il presidente del Tribunale dei diritti del malato.



- [Burocrazia](#)
- [Casa](#)
- [Comunicazione](#)
- [Diritti](#)
- [Diversabilità](#)
- [Soldi](#)
- [Viaggi e Turismo](#)

[torna su](#) | [vai ai canali](#) | [vai ai contenuti: home](#)



[Tuttoconsumatori](#)

[Salviamo la Costituzione](#)

[Un anno di...notizie](#)

[Cittadini in Parlamento](#)

[MDC CONCILIA...](#)

Contenuto principale: news

News

SICUREZZA ALIMENTARE. Vasto (Ch), uno scarafaggio nel piatto

10/01/2006 - 14:39

Uno scarafaggio nel piatto della verdura. Lo ha trovato, mentre consumava il pranzo di stamani, un piccolo paziente ricoverato nel reparto di pediatria del San Pio da Pietrelcina a Vasto (Chieti). Il bambino lo ha fatto vedere alla mamma e si è poi rifiutato di consumare il resto del pasto. Il papà del bambino ha subito protestato chiedendo spiegazioni al personale e poi ha contattato Riccardo Alinovi, responsabile del tribunale dei diritti del malato di Vasto che ha diffuso la notizia.

"È sconcertante - ha detto Alinovi - quanto accaduto stamani e spero che l'episodio porti i dirigenti della Asl a chiedere l'immediata bonifica dei locali che ospitano la cucina per evitare in futuro il ripetersi di simili situazioni. La cucina - conclude - dovrebbe essere uno dei posti più puliti di un ospedale, ma, evidentemente, a Vasto così non è".

HC 2005 - redattore: VC

[stampa](#) [stampa la pagina](#)

Un mini-panettone ai malati per Natale

Piatti speciali in occasione delle festività ai degenti in ospedale



LA NOSTRA SALUTE

La stessa particolare attenzione sarà riservata per il giorno successivo, S. Stefano, per la cena del 31 dicembre, giorno di San Silvestro e per le altre festività di questo periodo.

La società Alisea di Impruneta, di cui è amministratore delegato il dottor Sandro Bellini, gestisce ormai da anni il servizio mensa all'ospedale Campo di Marte. Lo faceva ancor prima che fosse costruita la nuova cucina, con annesso ristorante, entrata in funzione alla fine degli anni '90.

L'apprezzamento dei degenti, e di quanti possono usufruire del servizio mensa (dipendenti dell'azienda sanitaria o familiari delle persone ricoverate) è cresciuto nel tempo, come hanno evidenziato anche i sondaggi effettuati dalla stessa Asl e dalle associazioni, come il Tribunale del malato e Cittadinanzattiva.

La moderna cucina del Campo di Marte, che ha una potenzialità di circa 5 mila pasti al giorno - come spiega il direttore di produzione Giampiero Di Piramo - attualmente è sfruttata per solo il 40%, garantendo il servizio - oltre che per l'ospedale - per tutte le strutture sociali, per qualche asilo nido e per alcuni clienti esterni. Vi lavorano circa 50 persone, dirette da Carlo Citi, responsabile del centro lucchese.

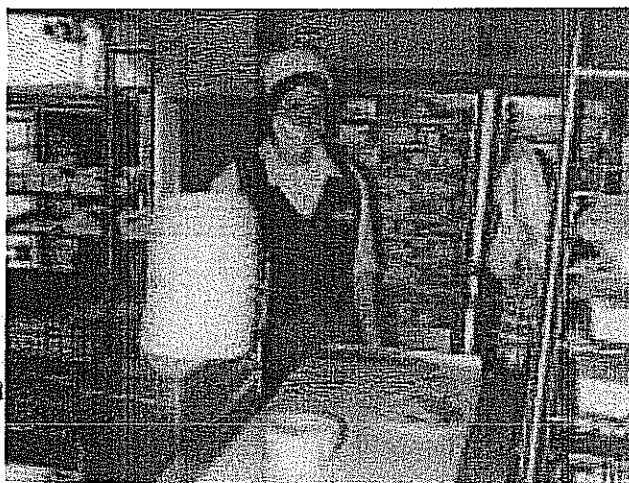
I menù e i sistemi di distribuzione del vitto sono studiati per rispondere sia alle esigen-

ze terapeutiche che per consentire il mantenimento delle abitudini alimentari dei ricoverati. «Particolare attenzione - spiegano i responsabili della società - è prestata alla personalizzazione del servizio, dalla raccolta della prenotazione al confezionamento del vassoio, in modo da trasmettere ad ogni ricoverato la certezza che il pasto è stato preparato in funzione delle sue personali esigenze. Il servizio dietetico Alisea e il sistema informativo che programmano e gestisco-

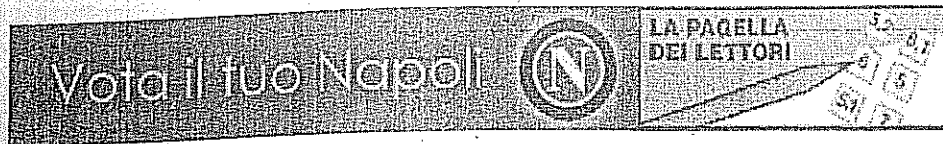
no la prenotazione dei pasti collaborano e supportano il servizio dietetico e la direzione sanitaria dell'ospedale nell'individuare il migliore regime alimentare di ogni ricoverato».

Anche le materie prime sono selezionate e controllate con criteri estremamente restrittivi e alla mensa dell'Alisea non si sono mai verificati problemi nei momenti a rischio, come in occasione delle psicosi mucca pazza o in altre circostanze analoghe.

Fabrizio Tonelli



La preparazione dei vassoi nella cucina dell'Alisea (Vip)



13/12/2005

Chiudi

ORESTE D'ONOFRIO Sessa Aurunca. Si volta pagina all'ospedale civile San Rocco per la fornitura dei pasti ai degenti. Dal prossimo primo gennaio il punto di cottura dovrebbe essere a Cellole, come previsto dal contratto che l'Asl Ce2 ha stipulato con la nuova ditta vincitrice della gara di appalto. La documentazione è attualmente al controllo della Camera di commercio per passare, poi, al vaglio della prefettura di Caserta per il nulla osta definitivo. «Siamo soddisfatti che il nuovo punto di cottura sarà a Cellole, a pochi chilometri da Sessa - dichiarano Aldo Casale e Ruggiero Cervo, responsabili rispettivamente di Cittadinanzattiva e Tribunale del malato - ma, per valutare il servizio, aspettiamo la verifica dei risultati». Non si volta pagina al San Rocco, invece, per quanto riguarda altri problemi. «Primo fra tutti - sottolinea Casale - quello dei cantieri edili; da più di un anno i lavori sono fermi per incomprensibili ragioni addotte dalla ditta appaltatrice, come ci è stato riferito dalla direzione dell'Asl Ce2». In ospedale sono, infatti, ben visibili muri sventrati, cavi e materiali di cantiere sparsi dappertutto. «E i lavori già consegnati - lamenta ancora Casale - presentano sempre grossi problemi, a cominciare dagli scarichi dei bagni che continuano a non funzionare. Già nell'estate scorsa, la direzione sanitaria aveva assicurato un intervento celere e risolutivo, ma a tutt'oggi il problema rimane». Come pure le porte della camera calda del pronto soccorso sono rotte da circa due mesi e questo crea problemi soprattutto quando i ricoveri riguardano i cardiopatici.



Domenica 27 Novembre 2005

Chiudi chiudi finestra

Ortona. I controlli ritenuti insoddisfacenti, il Comune si difende

Mensa scolastica nella bufera

di DANIELA CESARII

ORTONA - A seguito delle preoccupazioni espresse dai genitori in merito al cibo somministrato dalla mensa scolastica, l'amministrazione comunale di Ortona ha avviato una serie di controlli sulla qualità del servizio fornito dalla società Pastore, vincitrice, per il secondo anno consecutivo, dell'appalto. L'amministrazione comunale ha indetto, a questo proposito, una riunione aperta per venerdì 2 dicembre, alle ore 17.30, presso l'auditorium comunale dell'ex convento Sant'Anna per chiarire ogni dubbio.

"Vorrei tranquillizzare i genitori, stiamo controllando attentamente tutte le fasi della preparazione e della somministrazione dei pasti" ha spiegato il sindaco Fratino. "Alla luce dei recenti episodi causati dall'uso dei prodotti biologici, come la presenza di qualche insetto nei legumi e la loro scarsa appetibilità, abbiamo convenuto di eliminarli dalla mensa sostituendoli con prodotti più commerciali" aggiunge la delegata al diritto allo studio Ada Buzzelli.

Giuseppe Tatasciore di Cittadinanzattiva ha espresso le sue riserve in merito ai meccanismi di controllo attivati sul servizio mensa: "Al momento i veri controllori sono i genitori, niente è stato fatto sul piano preventivo. Spero che a questo punto intervengano i Nas con un controllo sistematico delle procedure di cottura e somministrazione dei pasti alla mensa scolastica".

IL GAZZETTINO ONLINE

NAZIONALE
NORDEST

VENEZIA
MESTRE

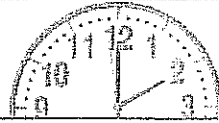
PADOVA
ROVIGO

TREVISO
BELLUNO

UDINE
PORDENONE

VICENZA-
BASSANO
OGNISPORT

IL GAZZETTINO



IL GAZZETTINO



Martedì, 22 Novembre 2005

INIZIATIVA

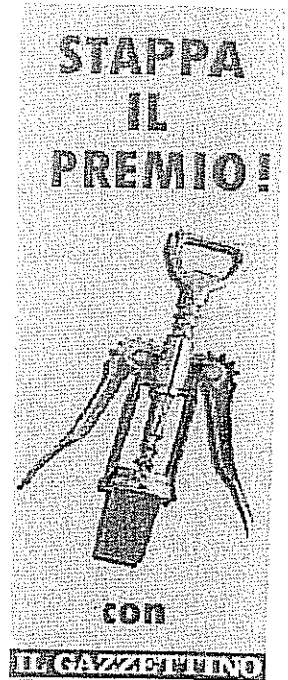
Sicurezza e igiene nel mirino della campagna di informazione

«Se sei uno studente, fai queste domande al dirigente scolastico. Esiste in questa scuola la certificazione di agibilità statica, igienico-sanitaria e prevenzione incendi? Sono stati realizzati i lavori di messa a norma per l'adeguamento alla legge 626?». Giovedì scatterà la terza campagna di informazione che CittadinanzAttiva promuove in oltre 10mila scuole italiane per "imparare sicuri". L'iniziativa è rivolta agli studenti e ai loro genitori, agli insegnanti e al personale non docente per verificare con interviste - al dirigente, oppure al responsabile del servizio prevenzione e protezione - la sicurezza e l'igiene delle scuole.

A Rovigo com'è la situazione? Risponde Vanni Borsetto, consigliere del III circolo didattico: «Spesso c'è poca informazione sullo stato degli edifici scolastici, sugli interventi di cui hanno bisogno e sui tempi di realizzazione: io conosco la situazione del polo scolastico di San Bortolo, e posso dire che ci sono ritardi sui lavori e sui controlli. Da qualche anno nella scuola elementare Papa Giovanni - racconta Borsetto - aumentano le iscrizioni, ma scarseggiano i locali. Il Comune di Rovigo dispone di risorse finanziarie e di un progetto di ampliamento approvato, ma i genitori degli studenti non sanno perché questi lavori non siano stati eseguiti quest'estate. Inoltre non è previsto un ampliamento dei locali adibiti a mensa, e ora gli alunni devono mangiare velocemente suddivisi in tre turni, anziché due come l'anno scorso, e nessuno sa dire quale sia il limite massimo di persone che i locali possano ospitare».

Borsetto, poi, segnala «un silenzio assoluto sui controlli che gli uffici comunali dovrebbero operare sulla copertura in cemento e amianto della palestra Parenzo vecchia. Per ora - dice - la copertura dello stabile sembra in buono stato di conservazione, ma va monitorata. Aspettando i controlli che il dipartimento prevenzione dell'Ulss o l'Arpav dovrebbero effettuare».

Edizione del 0/0 :



Prima Pagina

► Formato Grafico

Edizione odierna

► Prima Pagina

► Alto Polesine

► Chioggia

► Cavazere

► Cultura & Spettacoli

► Delta

► Monselice

► Conselve Piove Di Sa

► Rovigo

► Sport

► Sport Polesano

► Tutto Città

Archivio arretrati

► Ricerca Online

► Richiedi numeri arretrati



Rubriche

► Meteo

► RPQ

► Cerca Casa

► Cinema

► Traffico

► Oroscopo

► Bioritmi

Informazioni

► Il Gazzettino oggi

L'INDAGINE SUI MALORI ACCUSATI DA 43 SCOLARI DI SCAMPIA E PISCINOLA

Le analisi: ai bambini carne avariata

Refezione, trovati «cibi nocivi» nelle vaschette sequestrate

BRUNO BUONANNO

Dai risultati delle prime analisi la conferma dei sospetti sull'arista di maiale fornita a metà della scorsa settimana dalla «3G srl» agli scolari di Piscinola, Chiaiano e Scampia. «Abbiamo riscontrato la presenza di germi patogeni», spiegano con la dovuta cautela i tecnici dell'Arpac che hanno effettuato i primi esami batteriologici sulla campionatura degli alimenti.

Come si ricorderà, appena gli studenti accusarono i primi malesseri, i vigili sanitari del Dipartimento di prevenzione alimentare dell'Asl Napoli I diretto da Giuseppina Amispergh sequestrarono alcune vaschette ancora piene di arista di maiale cotta al forno (la stessa consegnata a ora di pranzo agli studenti) e sequestrarono nei depositi della «3G srl» alcuni pezzi di arista di maiale conservati nelle celle frigorifere. Le denunce degli studenti e dei loro professori sui pasti caldi serviti in classe ha fatto subito riferimento alla conservazione del secondo che ha creato problemi a 43 bambini con sintomi di tossinfezione che li ha spinti a chiedere aiuto ai medici del pronto soccorso dell'ospedale Santo-

bono. L'arista di maiale servita a scuola dalla «3G srl» era saporita, tant'è vero che la studentessa che per qualche ora è rimasta ricoverata nell'ospedale pediatrico ha spiegato di aver trovato quella carne tanto saporita da fare la scarpetta. I risultati delle prime analisi danno un'indicazione solo di massima sulla qualità di quel prodotto consegnato ai piccoli studenti. L'accertamento microbiologico - proprio nel rispetto del diritto alla difesa che viene riconosciuto alla «3G srl» - sarà ripetuto oggi dai tecnici dell'Arpac alla presenza di rappresen-

tanti tecnici e legali della ditta di ristorazione. Un esame-bis dell'arista di maiale più importante di quello già effettuato: si dovrà verificare se in quei contenitori pieni di arista cotta al forno l'esame biologico confermerà o meno la presenza di germi patogeni. «Come per i precedenti accertamenti microbiologici saranno necessari alcuni giorni per il completamento degli esami. Il controllo sarà effettuato alla presenza dei rappresentanti

della ditta di ristorazione», spiegano i dirigenti dell'Arpac. La presenza di germi patogeni potrebbe anche non essere confermata dalle nuove analisi anche perché la presenza di germi patogeni, a quanto sembra, non sarebbe risultata particolarmente alta.

Raffaele Porta, assessore comunale all'educazione, ha sospeso provvisoriamente la ditta di ristorazione che serve pasti caldi alle scuole di Piscinola, Chiaiano e Pianura. Provvedimento che dovrebbe rientrare se le nuove analisi non dovessero confermare i risultati delle prime. E in questo caso potrebbe essere la «3G srl» a chiedere un risarcimento danni all'amministrazione comunale. Sul problema della refezione scolastica il coordinatore di Napoli collinare per il tribunale dei diritti del malato, mette a disposizione di studenti, docenti e genitori la propria associazione. Il tribunale per i diritti del malato può essere raggiunto telefonicamente allo 081/736.40.17 o sul cellulare 349/351.17.41



Una vaschetta che contiene il cibo della refezione

— Gli esami saranno ripetuti alla presenza dei legali della ditta di ristorazione sospesa

I primi accertamenti sono stati eseguiti dai tecnici dell'Arpac



IL PROGETTO

RISTORAZIONE AMICA

Cittadinanzattiva è da tempo impegnata sul tema della qualità della ristorazione mediante il progetto Ristorazione amica, realizzato in partnership con Cirfood, Cooperativa Italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva. Si tratta di una serie di monitoraggi sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; di indagini sulla soddisfazione degli utenti e di proposte per migliorare il servizio. In totale, sono oltre 50 gli indicatori analizzati per valutare il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. La ragione di fondo del progetto Ristorazione amica è duplice:

- produrre effetti positivi 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.
- I cittadini, 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. Negli ultimi anni si sono concluse diverse iniziative particolarmente significative. A Cinisello Balsamo (Mi) sono state coinvolte 4 scuole elementari, due materne e una scuola media, per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Tv), invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi del-

la regione, con oltre 250 ospiti. Analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Mo), dotato di circa 100 posti letto, tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Pg), per un totale di oltre 780 alunni e scuole elementari e medie di Sarzana (La Spezia) per circa 300 alunni. Nell'anno scolastico 2005/2006 sono previste iniziative presso scuole di Roma, Firenze, Parma e Manfredonia (Foggia). L'esperienza 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, e al quale Cittadinanzattiva ha dato un contributo diretto. Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a: osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it

Il monitoraggio di **Cittadinanzattiva** sulla qualità dei pasti con l'aiuto dei genitori

L'obesità si sconfigge alle elementari

Mense scolastiche: stop ad hamburger e patatine fritte

» Cosa mangiano e cosa vorrebbero mangiare nelle mense gli alunni delle elementari e medie. Il monitoraggio è stato condotto in 26 classi.

Nelle mense delle scuole elementari e medie cittadine si mangia tanto, bene e s'inizia la prevenzione all'obesità e al diabete: «Ecco perché ci servono poche patatine fritte e la pizza soltre volte alla settimana», sorridono Matteo, Marco e Luca, 25 anni in tre, mentre finiscono il pranzo nella sala mensa delle scuole elementari "Via Stoccolma" di via Garavetti. E lo dimostra anche il risultato

della campagna "La salute inizia a tavola", messa in piedi dall'associazione **Cittadinanzattiva** coordinata dal responsabile Roberto Porcu, che ha coinvolto 26 classi di diverse scuole elementari e medie cagliaritane.

«Educare i ragazzi a un sano stile di alimentazione è importante - spiega Roberto Porcu - perché permette di crescere meglio. Prevenendo una serie di patologie, come l'obesità o il diabete, legate a un'alimentazione squilibrata.».

LA SALUTE A TAVOLA. Il monitoraggio dell'associazione **Cittadinanzattiva** ha coinvolto 202 alunni, 26 classi e tre docenti responsabili del servizio mensa: tra le pagine dell'iniziativa si legge che il 57,50 per cento dei giovani partecipa volentieri alla mensa mentre il 42,50 per cento si dichiara insofferente. I punti a favore del-

le mense scolastiche sono il livello d'illuminazione, areazione e pulizia dell'ambiente dove si consumano i pasti, che è considerato buono dal 100 per cento degli intervistati. Non solo, il menu è diverso ogni giorno (93,50 per cento), il 70,50 per cento afferma che la quantità di cibo è più che sufficiente e il 59 per cento indica che, all'occasione, può chiederne dell'altro. L'unica lamentela riguarda, soprattutto nelle scuole elementari, la varietà del cibo servito: «Vorremmo tutti i giorni patate fritte, pizza, gelato e hamburger», sbuffa Matteo, sette anni, mentre finisce il piatto di pasta al sugo nella mensa della scuola elementare "Stagno" di via Is Mirriolis. «Non è giusto - sorride - queste cose le mangio anche a casa».

CHE COSA MIGLIORARE. Secondo l'Associazione il

60 per cento dei ragazzi dichiara di non poter leggere facilmente il menù e il modo in cui viene presentato il cibo è considerato gradevole dal 57,20 per cento di loro. In tema di cottura e condimento delle pietanze, il 54,50 per cento è soddisfatto dei primi piatti, nonostante il 53 per cento non lo consideri condito nel modo giusto. Il personale è considerato gentile dal 64 per cento dei ragazzi mentre il 17 per cento lo giudica poco gentile e il 17,50 per cento addirittura sgarbato.

«Per motivi di lavoro e comodità da quest'anno ho deciso di far mangiare i miei tre bimbi nella mensa della loro scuola, la "Colodi" di via Basilicata», sottolinea Marcella Pettinau, commercialista. «Devo dire - assicura - che non mi posso lamentare. Anzi ogni volta che tornano a casa mi raccontano di aver mangiato tanto e bene».

ALESSANDRO TESTA



CITTADINANZATTIVA

Alimentazione, tutti i consigli

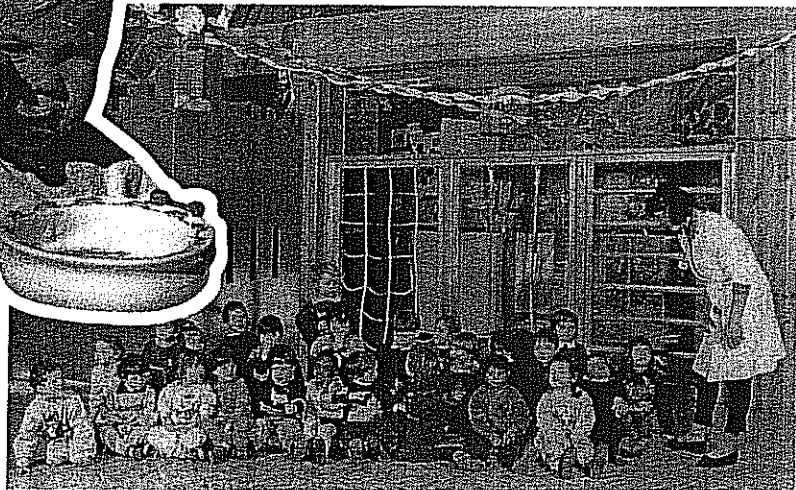
“Come preservare lo stato di salute” è il tema dell’incontro che si tiene domani alle ore 16,30 nella chiesa dell’Immacolata a Fuorigrotta. Ad organizzarlo sono stati gli aderenti al tribunale per i diritti del **malato-Cittadinanzattiva** e l’Asl napoli 1 insieme con i medici di famiglia. Per i buoni risultati ottenuti con il precedente convegno, tenuto da Renato De Magistris, e per l’enorme successo suscitato nei cittadini, **Cittadinanzattiva** ha voluto ripetere l’esperienza e battere sempre su un tema caldo come quello dell’alimentazione.



Bimbo mio, quanto mi costi

SERVIZI

Rette troppo alte per accedere ai nidi. Secondo una ricerca di Cittadinanzattiva, la città più cara in Italia è Lecco, dove una famiglia deve spendere 572 euro al mese per mandare all'asilo il bambino



Tra rette, costi pasto e pannolini, le mamme italiane spendono anche metà del loro stipendio per "mantenersi" il lavoro, facendo custodire i loro bambini dagli asili nido, in attesa di tempi migliori. Lo rivela una ricerca svolta dall'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, il movimento di par-

tecipazione civica nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo Democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Mandare un bambino al nido comunale costa mediamente quasi 300 euro al mese: la città più cara in Italia è Lecco, che ha una retta media di 572 euro mensili per il tempo pieno. L'indagine condotta in 13 regioni per un totale di 75 capoluoghi di provincia, rivela che le città di medie dimensioni sono quelle ad avere i costi più alti, mentre città con un bacino di utenza più ampio riescono a contenere i costi. Roma ne è l'esempio. La capitale pur tra le note carenze di posti si mette in evidenza per una importante politica pubblica del comune, orientata al forte contenimento del costo

degli asili nido per singolo nucleo familiare. Tra i capoluoghi interessati dall'indagine è in assoluto la città più economica per il full-time (con 146 euro mensili) e la quarta meno cara per il part-time (con 116 euro al mese), insieme a un'altra grande città come Milano. Il rapporto tra la tariffa minima di Roma (146 euro) e quella massima di Lecco (572 euro) è di quasi 1 a 3,5. Le rette di frequenza sono stabilite nel 67 per cento dei casi in base all'Isee (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), nel 23 per cento in base al reddito e nel restante 10 per cento la retta è unica o si differenzia solo per orario di frequenza. Nella totalità dei casi è prevista la frequenza gratuita per i bambini provenienti da nuclei familiari segnalati dai servizi sociali. Generalmente sono previste delle riduzioni (tra il 25 per cento e il 50 per cento) sulla retta del figlio successivo al primo. Ma trovare posto nei nidi

FLASHBACK: LETTI SU "RISTORAZIONE COLLETTIVA"

■ GESTIONE (RC 5/2003)

"Progetto ristorazione per gli utenti" - Risultati del progetto pluriennale "Ristorazione Amica" sulla qualità del servizio pasti

■ SANITA' & RISTORAZIONE (RC 3/2004)

"Cittadino, da cliente a utente proattivo" - Monitoraggio sui pasti serviti all'ospedale di Vignola

■ REFEZIONE SCOLASTICA (RC 1-2/2005)

"La Ristorazione amica tra i banchi" - Controllo dei servizi di ristorazione presso le scuole elementari di Castiglione al Lago (Pr)

REPORT 2004: MIGLIORARE SI PUÒ

Farsi ricoverare con meno rischi, non altrettanto si può fare andando a scuola. Ancora, la corruzione continua a essere alla ribalta dei media e una legge ad hoc attende ancora in Parlamento, mentre i cittadini hanno visto riconosciuti maggiori diritti nei confronti degli istituti di credito. E' un ritratto a tinte chiaro-scure quello che emerge dal rapporto 2004 elaborato da Cittadinanzattiva sullo stato dei diritti in Italia. Nell'attività dell'associazione, raccontata nel report disponibile sul sito www.cittadinanzattiva.it, emerge dunque un panorama ancora a tinte fosche per quanto riguarda i servizi essenziali forniti al cittadino. Il movimento nel corso dello scorso anno si è dedicato a temi importanti, quali, la sanità, la giustizia, la scuola, le banche, la telefonia, i trasporti, la sicurezza degli edifici pubblici. «Buona parte dei miglioramenti avvenuti quest'anno si possono senza dubbio imputare anche alla capacità di intervento dei cittadini - spiega il vice-segretario generale di Cittadinanzattiva, Giustino Trincia -: il loro attivismo ha inciso sulla spesa, sul risparmio e ha permesso una incisiva azione di analisi e monitoraggio della qualità dei servizi offerti. Va d'altra parte sottolineato come molti problemi permangano proprio con i settori e i servizi più "impermeabili" a un colloquio con i cittadini e le loro organizzazioni. Tipico esempio è il settore assicurativo, anche se nell'ultimo anno si registrano delle significative novità dal punto di vista dell'offerta con una personalizzazione della tariffazione. Restano comunque delle importanti iniziative di singole imprese e non "di sistema": il tema dominante resta quello dell'accessibilità, con particolare attenzione ai grandi servizi pubblici: scuola, sanità e giustizia. Va sottolineato come, con la recente "stretta di cinghia" degli investimenti, non si affrontino importanti nodi come quelli infrastrutturali della scuola, per quanto riguarda la sicurezza delle strutture a la messa a norma anti-sismica; della giustizia, in cui servono risorse sia per l'ordinaria amministrazione che per garantire accessibilità del servizio e celerità del giudizio; e la sanità, dove a fronte di una dichiarata regionalizzazione e decentramento non si investe ancora a sufficienza proprio sui servizi territoriali.

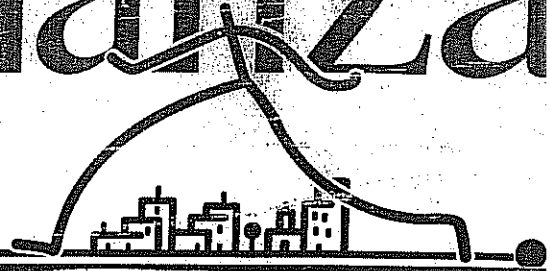
bliche disponibili per colmare il grave deficit con inevitabili evidenti risvolti sociali ed economici, come la scarsità di asili nido pubblici. La barriera economica all'accesso ai servizi, conseguenza della forte perdita del potere di acquisto degli ultimi tre anni, mette in evidenza gli alti costi che molti devono sostenere o per accedere agli asili nido pubblici (fino a 572 euro mensili), o per sostenere le spese relative agli asili privati (dai 3 ai 7 euro l'ora più i 250 euro d'iscrizione). «Per migliorare la vita delle famiglie italiane, il nostro movimento fa anche alcune proposte - prosegue Trincia -: anzitutto è necessario assicurare la massima trasparenza alle modalità con i quali vengono determinati i costi per i ni-

di. In altri termini sarebbe necessario far conoscere la composizione delle voci di spesa che producono come risultato finale quel determinato costo a carico delle famiglie. Inoltre, è necessario superare quel metodo molto autoreferenziale con cui il costo del servizio viene stabilito dai soli addetti ai lavori, senza alcune forme di coinvolgimento degli utenti e delle loro organizzazioni di tutela. Senza parlare della qualità. È indispensabile introdurre modalità di verifica della qualità di questi servizi fondamentali, coinvolgendo le rappresentanze degli utenti, i comitati dei genitori, in metodi basati sul monitoraggio diretto della qualità dei servizi».

(R.C.)

comunali è complicatissimo, molto spesso, infatti, i bambini restano in lista d'attesa, senza potere accedere al nido. L'accesso viene stabilito in base a criteri che danno la precedenza a bambini portatori di handicap, bambini il cui nucleo familiare presenti una situazione socio-ambientale segnalata dai servizi sociali, bambini che vivono con uno solo dei genitori o che siano orfani di entrambi, bambini i cui genitori lavorano entrambi. Se a Milano un bambino di una famiglia "tipo" di tre persone, con reddito di 44.200 euro lordi all'anno, frequenta per nove ore al giorno, dal lunedì al venerdì, un nido pubblico la spesa è di 232 euro al mese, se invece frequenta un nido privato la spesa mensile è di circa 560 euro più pasti e pannolini, più iscrizione annua di 200/230 euro. Per lo stesso bambino a Roma la retta di frequenza mensile in un asilo comunale è di 146 euro mentre la frequenza di un nido privato comporterebbe una spesa di 590 euro più pannolini, pasti ed una iscrizione annua che varia tra i 250 e i 270 euro. Infine, in una città della Calabria, a fronte di una spesa mensile di 167/176 euro nel nido comunale, si spenderebbero circa 280 euro in quello privato più pasti, pannolini e iscrizione annua variabile tra i 150 e i 200 euro. Se invece lo stesso bambino viene affidato a una baby sitter il costo va da 800 a oltre 1000 euro a seconda che ci si sposti da sud a nord. «L'indagine mette in evidenza l'ennesimo esempio di un grande ritardo accumulato dal nostro Paese al suo interno e rispetto all'Europa: 3800 gli asili pubblici previsti nel 1972/1976 nell'ambito della legge 1044/71, 3008 quelli disponibili, tra pubblici e privati, nel 2002, cioè 30 anni dopo - spiega Giustino Trincia, vice-segretario generale di Cittadinanzattiva -. Colpisce la pochezza delle risorse finanziarie pub-

Cittadinanza attiva



TOSCANA: MENSE SCOLASTICHE A RAGGI X

Le mense scolastiche di Sarzana (MC) finiscono sotto la lente di ingrandimento dei cittadini. La verifica della qualità e della sicurezza dei pasti serviti nelle ultime due classi delle primarie e delle secondarie inferiori, sarà effettuata dai volontari di Cittadinanzattiva, in collaborazione con il Comune e la Cir-food, nell'ambito del progetto nazionale *Ristorazione amica*. La valutazione sarà fatta tramite un questionario distribuito a studenti, insegnanti e operatori scolastici e tramite una verifica diretta delle strutture.

Cittadinanza
attiva

Anno XII, numero 5 - Maggio 2005

Qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

Prosegue il programma di Cittadinanzattiva. Il monitoraggio del servizio vedrà in primo piano le scuole di Sarzana

MONITORAGGIO

È sulla linea di partenza l'avvio del monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari "XXI Luglio" e le scuole medie "Poggi" del comune di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gardimento del pasto,

la struttura e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione che viene data all'utenza. A giugno 2005 saranno resi noti i primi dati elaborati, mentre in occasione della ripresa dell'anno scolastico 2005-2006, il prossimo

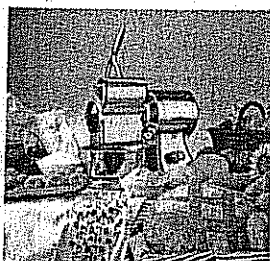
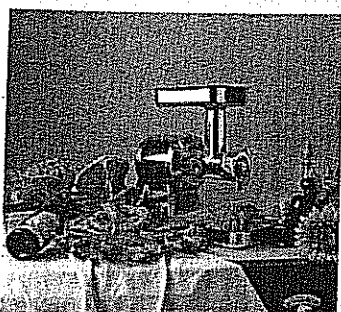


settembre, verrà presentata alla cittadinanza la risultanza integrale del monitoraggio. Questa iniziativa rientra nel programma avviato tempo fa da Cittadinanzattiva- Procuratori dei Cittadini nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che conta sulla disponibilità e la cooperazione della CirFood, cooperativa attiva nell'ambito dei servizi di ristorazione presente a livello nazionale. Il monitoraggio delle scuole di Sarzana segue analoghe iniziative (già presentate su questa stessa rivista NdR) realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo in provincia di Milano, di Castelfranco Veneto in provincia di Treviso, di Castiglione del Lago (Perugia), e di Vignola (Modena).

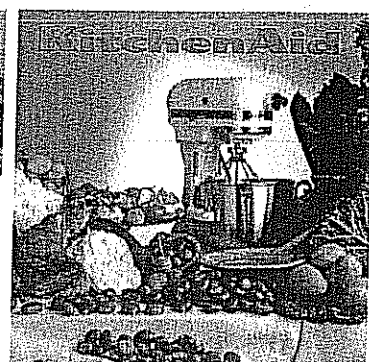
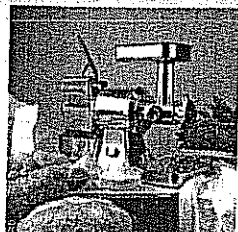
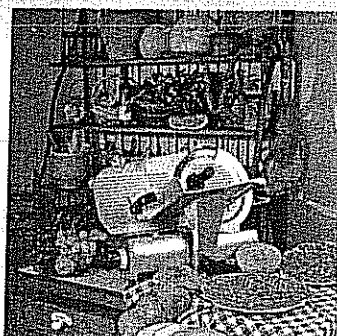
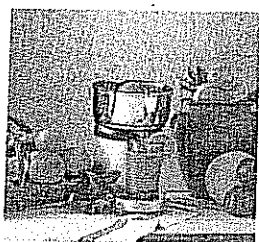
DA CINQUANT'ANNI LA FORZA DELLA TRADIZIONE
APPARECCHI PROFESSIONALI PER LA RISTORAZIONE

50

FAMA
INDUSTRIE



TRITACARNE
BRATTUGIE
AFFETTATRICI
APPARECCHI BAR
IMPASTATRICI
MIXER
PELAPATATE
TAGLIAMOZZARELLA



FAMA INDUSTRIE SRL - VIA ALTABELLI, 99 - 47000 RIMINI - TEL. 0541.541.1000-20
FAX 0541.541.085663 - FAMA@FAMAINDUSTRIE.COM - WWW.FAMAINDUSTRIE.COM



DISTRIBUTORE PER L'ITALIA

Preoccupazione, tra cittadini e addetti ai lavori, per le vicende giudiziarie che hanno coinvolto il mondo della sanità. È il coordinatore del distretto barese del Tribunale per i diritti del malato, Antonio Campobasso, a commentare i recenti fatti di cronaca.

«Nel breve giro di qualche giorno - scrive Campobasso in una lettera inviata alla Gazzetta - due gravi fatti di cronaca nera, con decine di arrestati e indagati, hanno riguardato la sanità pugliese. Ci riferiamo allo scandalo sugli appalti all'impresa di pulizia «la Fiorita» all'interno di diversi stabilimenti sanitari, che pare non siano risultati proprio... puliti, e all'ennesima truffa sul farmaco». Campobasso si dichiara «interdetto e avvilito», anche a nome dei numerosi volontari che aderiscono da anni e con passione alle attività del Tribunale per i diritti del malato. «Quello che ci lascia interdetti ed avviliti è che appena due anni fa ci furono due vicende analoghe che ebbero grande cla-

Una nota del coordinatore

Tribunale diritti del malato «Dopo gli scandali della sanità ci costituiamo parte civile»

more: l'appalto della fornitura dei pasti all'interno del Policlinico, espletato dalla "Cascina" e l'operazione "Ippocrate 1" che portò alla luce truffe sul farmaci. Anche allora ci furono decine di arresti eccellenti».

«La truffa sui farmaci di questi giorni - continua Campobasso - è stata chiamata "Ippocrate 2", per distinguerla dalla prima. Concordiamo pienamente con il pubblico ministero dott. Angelillo allorché dichiara alla Gazzetta che "Senza le tangenti i farmaci costerebbero molto di meno" e ancora quando si commenta che sono stati "inefficienti i controlli della Regione Puglia" e che "è deprimente dover intervenire per la terza volta in due anni sullo

stesso fenomeno, come se nulla fosse accaduto».

«È se è deprimente per un magistrato inquirente-sentenza, amaro, il coordinatore dell'associazione - figuriamoci per un comune, inerme cittadino».

«Pare che siano stati truffati al Sistema sanitario nazionale, dal 2002 al 2004, ben 20 milioni di euro. Questi soldi avrebbero consentito di eliminare le liste d'attesa, di portare a termine e far funzionare tanti stabilimenti sanitari, a cominciare da Asclepios nel Policlinico, di assumere infermieri, di allestire finalmente una sala di rianimazione all'Ospedale pediatrico Giovanni XXIII, di attenuare il pagamento dei ticket».

Campobasso, tra l'altro, riepiloga molti dei temi sollevati dal Tribunale per i diritti del malato negli ultimi anni.

«Se questo tipo di reato è così frequentemente commesso, lo si deve all'avidità umana, che non conosce limiti, ma anche alla inefficienza dei controlli da parte di chi ha il dovere di effettuarli. Ed anche su questo aspetto - viene rilevato - che è bene cercare i responsabili e punirli, in modo che non si assista in futuro ad operazioni "Ippocrate 3, 4, 5". Sarebbe auspicabile che per questo tipo di reato associativo sia erogata la sanzione accessoria della confisca dei beni, così come previsto per l'associazione mafiosa».

«Confidiamo che la Giustizia faccia il suo corso con la severità che il caso richiede, e che sia veramente da monitorare il futuro. Da parte nostra - conclude Campobasso - valuteremo l'opportunità di costituire il Tribunale per i Diritti del Malato parte civile in un eventuale processo».

17/04/2005

IL SECOLO XIX

387

LA SPEZIA

SARZANA-LUNIGIANA

16 aprile 2005, Sabato

IN BREVE

SARZANA

Cittadinanzattiva vigila sulle mense scolastiche

Prenderà il via la prossima settimana il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari XXI Luglio e le medie Poggi di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa, incoraggiata dall'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva (<http://www.cittadinanzattiva.it>).

Massa-Carrara

QUESTIONARI CittadinanzaAttiva e Comune «indagano» su qualità e igiene del servizio nelle scuole

La mense ai raggi X

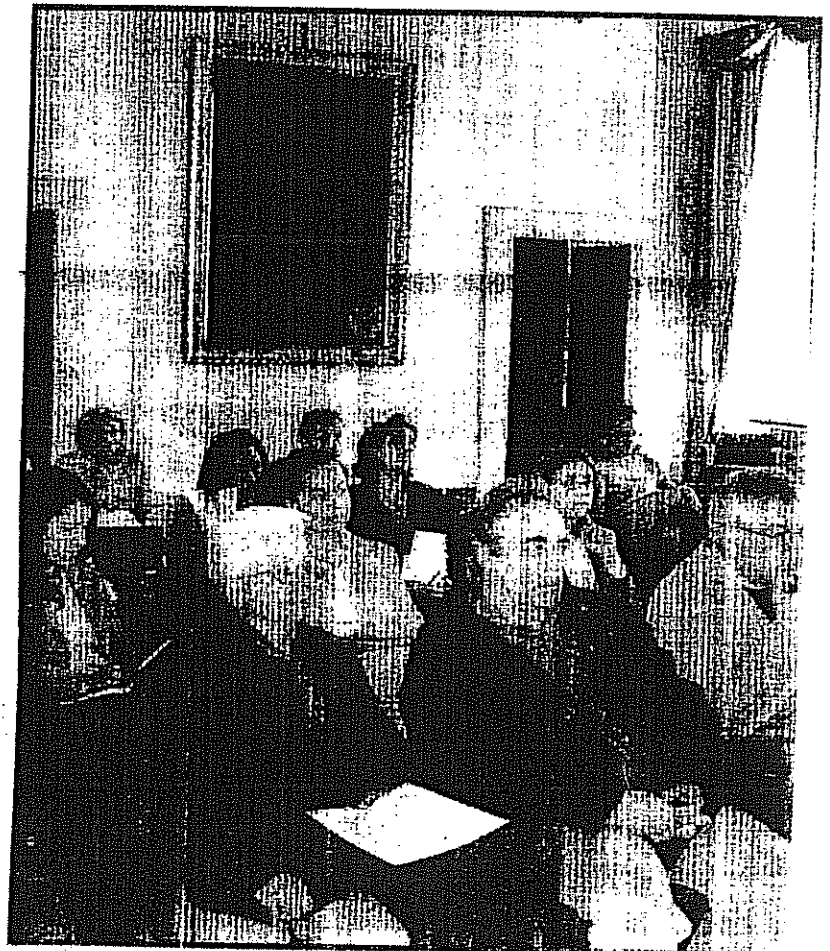
SARZANA — Le mense scolastiche finiscono sotto osservazione. Sta infatti per partire una verifica a 360 gradi nei vari istituti scolastici sarzanesi promossa da "CittadinanzaAttiva" in collaborazione col Comune e la Cir-food. Si tratta di un'indagine approfondita che analizzerà oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Nei prossimi giorni infatti agli studenti di ele-

mentari (classi IV e V) e medie, agli insegnanti, agli operatori scolastici verrà distribuito un questionario mentre alcuni

monitori verificheranno personalmente le strutture. Una verifica a largo raggio sulle strutture e sul servizio mensa in generale che va sotto il nome di "Ristorazione Amica". Il progetto è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare del Comune di Sarzana alla presenza dei dirigenti scolastici, dei presidenti dei consigli d'istituto e di circolo, dei rappresentanti delle commissioni mensa, della responsabile del servizio pubblica istruzione Liana Vucè, della responsabile commerciale della Cir, Rosetta Ferrari

e del sindaco Massimo Caleo (vedi foto). L'obiettivo dell'iniziativa è quello di produrre effetti sul miglioramento della qualità del servizio nonché accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Il progetto è stato presentato da Patrizia Quarta di CittadinanzaAttiva che ha sottolineato l'importanza di una verifica al di sopra delle parti che fornirà elementi oggettivi di verifica». Fra tutti i plessi scolastici è stato deciso di monitorare la mensa di viale XXI luglio dove verrà appunto verificata la cucina, la distribuzione interna ed esterna visto che da qui partono anche i pasti per le medie. I risultati dell'indagine verranno resi pubblici a settembre.

«La mensa nelle scuole — ha detto il sindaco Massimo Caleo — è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile». Caleo che ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione ma che a breve sceglierà il nuovo assessore ha anche manifestato l'intenzione di sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.



PRESENTAZIONE Il programma di «monitoraggio» delle mense illustrato ieri mattina in Comune alla presenza di dirigenti scolastici e operatori del servizio. Nella foto a sinistra il sindaco Massimo Caleo durante l'incontro

MASSA CARRARA

Mense scolastiche nel mirino per valutare vitto e igiene

SARZANA. Mense scolastiche sotto osservazione. Sta infatti per partire una verifica a tutto tondo nei vari istituti scolastici sarzanesi, promossa da "CittadinanzAttiva" in collaborazione con Comune e Cir-food. Si tratta di un'indagine approfondita che analizzerà oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Nei prossimi giorni infatti agli studenti di elementari (classi IV e V) e medie, insegnanti, operatori che lavorano nelle scuole, verrà distribuito un questionario, mentre dei tecnici verificheranno le strutture. Una verifica a 360 gradi sulle strutture e sul servizio mensa in generale che va sotto il nome di "Ristorazione Amica". Il progetto è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare, alla presenza dei dirigenti scolastici, presidenti dei consigli d'istituto e di circolo, rappresentanti delle commissioni mensa e del sindaco Massimo Caleo.

L'obiettivo è produrre effetti sul miglioramento della qua-

lità del servizio nonché accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Il progetto è stato presentato da Patrizia Quarta di CittadinanzAttiva che ha sottolineato «l'importanza di una verifica al di sopra delle parti che fornirà elementi oggettivi di verifica». Fra tutti i plessi scolastici è stato deciso di monitorare la mensa di viale XXI Luglio dove verrà appunto verificata la cucina, la distribuzione interna ed esterna visto che da qui partono anche i pasti per le medie.

I risultati dell'indagine verranno resi pubblici a settembre. «La mensa nelle scuole - ha detto il sindaco - è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile».

Caleo ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione. Inoltre intende sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.



26 Aprile 2005

| chi siamo | comitato etico | photo gallery | contatti |

- Editoriale
- Voci nel Vento
- Attualità
- Scienza e tecnologia
- Prevenzione e Salute
- Salute e benessere
- Disabili
- In Famiglia
- Mangiare sano
- Medicina
- Sessuologia
- Anziani
- Ambiente
- Animali
- Spettacolo e Cultura
- Sport e dintorni
- Fitness
- Viaggi
- Fumetto Blog
- Servizi
- Lavoro
- Leggi e normative
- Recensioni
- Comunicati stampa
- Banche Dati
- Non profit
- Grandi medici

Home :: Servizi :: Comunicati stampa

Userna

Passw

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI

Al via monitoraggio di *Cittadinanzattiva* presso scuole elementari di Sarzana

Prenderà il via la prossima settimana il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari "XXI Luglio" e le medie "Poggi" di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia agli utenti che agli operatori preposti alla preparazione e alla distribuzione dei pasti.

A giugno i primi dati, alla ripresa dell'anno scolastico la conferenza dei servizi con la presentazione al pubblico dei risultati.

L'iniziativa, che ha ricevuto l'apprezzamento dell'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva-Procuratori dei cittadini e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir-food - Cooperativa Italiana di Ristorazione - al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Il monitoraggio a Sarzana segue analoghe iniziative realizzate, o in corso di realizzazione, presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo). Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte" dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e "a valle" dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

L'iniziativa "Ristorazione Amica" riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto.

Le risultanze del monitoraggio saranno discusse in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale e dei dirigenti di Cir-food, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dell'Osservatorio appalti e concessioni istituito da Cittadinanzattiva in partner con le principali centrali cooperative. (<http://www.cittadinanzattiva.it>).

Cittadinanzattiva onlus - Ufficio stampa
Mariano Votta, addetto stampa politiche dei consumatori,
06/36718351 - 339/8927455 www.cittadinanzattiva.it

<< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 [10-19] [20-29] [30-39] [40-49] [50-59] [60-69] [70-79] [80-89] [90-99] [100-109] [110-119] [120-129] [130-135] >>

© 2005 Vento Sociale Network. Tutti i diritti riservati.

TOSCANA

15/4/2005

La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

Prenderà il via la prossima settimana il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari "XXI Luglio" e le medie "Poggi" di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia agli utenti che agli operatori preposti alla preparazione e alla distribuzione dei pasti. A giugno i primi dati, alla ripresa dell'anno scolastico la conferenza dei servizi con la presentazione al pubblico dei risultati.

L'iniziativa, che ha ricevuto l'apprezzamento dell'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva-Procuratori dei cittadini e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir-food - Cooperativa Italiana di Ristorazione - al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Il monitoraggio a Sarzana segue analoghe iniziative realizzate, o in corso di realizzazione, presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo).

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte" dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e "a valle" dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. L'iniziativa "Ristorazione Amica" riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Le risultanze del monitoraggio saranno discusse in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale e dei dirigenti di Cir-food, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dell'Osservatorio appalti e concessioni istituito da Cittadinanzattiva in partner con le principali centrali cooperative

14/04/2005

IL SECOLO XIX *web*
Direttore responsabile Antonio Di Rosa

1458

SARZANA
Mense scolastiche
indagine sul gradimento

Mense scolastiche sotto osservazione nei vari istituti scolastici sarzanesi promossa da "CittadinanzAttiva" in collaborazione con il Comune di Sarzana e la Cir-food. Si tratta di un'indagine per valutare il gradimento del vitto e delle strutture che verrà compiuta attraverso un questionario distribuito agli utenti. Il progetto - ribattezzato "Ristorazione amica" - è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare del Comune di Sarzana.

La "Ristorazione amica" tra i banchi

QUALITA'
Cittadinanzattiva
 continua la sua opera
 di controllo dei servizi
 di ristorazione nelle
 scuole e negli ospedali.
 Tra questi, ha preso in
 esame il servizio erogato
 alle elementari di
 Castiglione del Lago
 in provincia di Perugia.
 Vediamo come e con
 quali obiettivi...



Monitoraggi sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; indagini sulla soddisfazione degli utenti e proposte per migliorare il servizio. Queste le principali attività del progetto "Ristorazione Amica", realizzato da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food, Cooperativa italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto di ristorazione collettiva, argomento del quale abbiamo iniziato a trattare nel numero di marzo 2004 di Ristorazione Collettiva. Lo scopo di tale progetto è ren-

dere visibile il reale gradimento nei confronti del pasto erogato nelle mense scolastiche, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa "Ristorazione Amica" coinvolge i cittadini nella fase di affidamento del servizio mensa, con la loro partecipazione nel monitoraggio e nella valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Le ragioni di fondo che spingono Cittadinanzattiva alla creazione e valutazione di progetti come "Ristorazione Amica" sono essenzialmente la volontà di produrre effetti positivi 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 e allo stesso tempo accrescere e consolidare la coscienza dei cittadini-utenti ad una partecipazione attiva del servizio attraverso il loro essenziale contributo nelle azioni di monitoraggio.

UN PASSATO DI SUCCESSI

Nel 2002 si sono già concluse due iniziative particolarmente significative: a Cinisello Balsamo (Milano) 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 (Treviso), invece, l'iniziativa ha coinvolto il centro residenziale per anziana-

■ **Migliorare la qualità dei servizi e rendere partecipi tutti i cittadini: queste le prerogative di Cittadinanzattiva**

I MENÙ GETTONATI DAI PICCOLI DI CASTIGLIONE DEL LAGO

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
minestre (10)	sformato di verdure/ zucchine (20)	zucchine (11)	arance (2)	dolce (2)
minestrone (8)	pesce (18)	piselli (8)	mandarini (1)	meno alimenti surgelati (1)
pasta in bianco (5)	frittata (14)	carote (6)	banane (1)	
pasta e legumi (4)	pesce prefritto ("triangolo") (9)	insalata (5)	pera (1)	
pasta e fagioli (3)	seppie (3)	fagiolini (5)	mela (1)	
ravioli (3)	bastoncini di pesce (2)	spinaci (5)		
riso (2)	mozzarella (2)	pure (3)		
pasta con il tonno (2)	merluzzo (1)	fagiolini (3)		
passato di verdure (2)	spezzatino (1)	verdure (3)		

molto buono (32 per cento) il comportamento del personale. Fra le aree di miglioramento, ma comunque adeguate per la maggior parte degli utenti, le strutture (illuminazione, areazione eccetera) e la pulizia dei locali, la

cottura dei primi (30 per cento insoddisfatto), i contorni (37 per cento li giudica di scarsa quantità) e le informazioni (il 38 per cento non giudica sufficiente il livello informativo sui menù). Le aree di criticità si ri-

volgono alla presentazione dei cibi (oltre il 40 per cento non è soddisfatto), secondi e contorni freddi (27 per cento), pane duro e gommoso (57 per cento, dato confermato anche dagli operatori) e scarsa conoscenza delle procedure e comunicazione all'utenza su come orientarsi in caso di lamentele o reclami. La tutela dei consumatori, secondo i progetti presentati e i principi guida di movimenti come Cittadinanzattiva, passa attraverso il coinvolgimento e un ruolo responsabile del cittadino-utente, che partecipa alla gestione di servizi di pubblica utilità, come un servizio di erogazione pasti, con un ruolo nuovo, da protagonista che si relaziona in maniera critica ma costruttiva e non necessariamente in antitesi di finalità nei confronti degli operatori impegnati in questa area di servizi; in questo modo e solo così è possibile far conciliare gli interessi degli addetti di ristorazione collettiva alle aspettative dei consumatori.

(R.C.)

AREE DI CRITICITÀ

- Oltre il 40 per cento dei ragazzi non è soddisfatto di come viene presentato il cibo;
- Emerge una certa criticità per la presentazione di pietanze troppo fredde, per quel che riguarda contorni e secondi (il 27 per cento degli utenti li valuta in questo modo);
- Per il 57 per cento degli utenti, il pane è "duro" o "gommoso". Il dato è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi;
- Solo l'8 per cento degli alunni dichiara di essere informato tempestivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati, e meno della metà (il 44 per cento) degli intervistati formula un giudizio soddisfacente sulle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali degli alimenti;
- Non sono presenti "box reclami" in nessuno dei tre edifici scolastici e si evidenzia una disarticolazione piuttosto marcata nell'identificare la struttura/l'ufficio cui rivolgersi in caso qualcosa non vada per il meglio, a testimonianza di una scarsa conoscenza delle procedure ma, forse, anche di una insufficiente comunicazione all'utenza su come orientarsi in merito.

JESI
FABRIANO

Jesi. Spiacevole incidente all'ospedale. Una degente di 10 anni scopre il metallo nel piatto

Filo di ferro nelle polpette di una bimba

Il Tribunale del Malato:

«Esiste una commissione per la qualità?». La direzione: «Verifichiamo ogni giorno»

JESI - Ospedale del Viale della Vittoria, reparto di chirurgia. Venerdì, durante la cena, una bambina di dieci anni di Montemarciano e convalescente dopo una recente operazione, ha trovato un filo di ferro nella porzione di carne macinata che stava mangiando. Non l'ha ingoiato: si è accorta in tempo della presenza del corpo estraneo che subito il papà ha consegnato alla caposala, denunciando l'episodio al Tribunale del Malato di Jesi. A essere rimasto impastato nella carne un filamento di acciaio, del tipo di quelli che compongono le spugne comunemente usate in cucina per lavare le stoviglie. Certo è che il filo metallico proveniva dalla mensa dell'ospedale e proprio qui, il giorno dopo, nessuno ha voglia di parlare dell'episodio. Solo

una cuoca si limita a dire: «E' da tanto tempo che in cucina non usiamo spugne con pagliette di acciaio. Forse si tratta di un caso di negligenza da parte di qualcuno». Ma Pasquale Liguri, presidente del Tribunale del Malato, ha le idee chiare ed è intenzionato a prendere provvedimenti. «Chiederemo alla direzione sanitaria se esiste una commissione interna che presieda alla qualità del servizio mensa, che tipo di controlli fa e con quale periodicità. Vo-

gliamo entrarne a far parte con un nostro rappresentante e, una volta inseriti, pretendiamo delle verifiche sistematiche. Per fortuna la bambina si è accorta della presenza del filamento di acciaio, ma se fosse accaduto a un anziano?». Intanto, ieri mattina, sono stati allertati i carabinieri dei Nas che al più presto procederanno a un'ispezione. Di seguito, non tarderanno ad arrivare gli esiti della verifica che permetteranno di fare chiarezza sull'episodio. Da parte sua la direzione sanitaria definisce l'episodio «uno spiacevole incidente che ovviamente non si ripeterà». Alla ditta esterna che gestisce l'appalto del servizio mensa ospedaliero è stato chiesto di eliminare le spugnette abrasive in metallo. Dichiarandosi «molto dispiaciuta», la direzione ha aggiunto che il servizio mensa è costantemente monitorato attraverso un servizio di dietetica interno e direttamente collegato alla direzione. Il servizio verifica quotidianamente la qualità, la quantità, il confezionamento dei pasti e le caratteristiche di igienicità nella cucina dell'ospedale. Secondo la ricostruzione della direzione, un filamento della spugnetta sarebbe rimasto nel contenitore della carne macinata.

Lu.Ro.



La sanità trentina sta bene: al settore in Provincia ha destinato il 12% (882 milioni di euro) del bilancio approvato pochi giorni fa. In percentuale, è circa il doppio dei finanziamenti che vengono stanziati a livello nazionale. Rimangono alcuni punti critici: la "migrazione" di pazienti trentini verso province limitrofe, dove le prestazioni vengono offerte con tempi di attesa minori, e l'ampio potenziale di crescita che potrebbe creare difficoltà nel assegnare al settore sanitario risorse così elevate. Sono questi alcuni dei temi salienti affrontati giovedì sera, nel dibattito organizzato dai Leali presso il centro Santa Chiara. Come titolo del-

Il gradimento per il cook & chill migliora: il punto in un convegno promosso dai nutrizionisti

Canederli e polenta in corsia

La cucina regionale debutta in ospedale

Canederli, polenta e spazzolino, e persino spaziale: la gastronomia tipica regionale entra in ospedale. Finalmente una buona notizia dopo l'avvento dei pasti "cook & chill", letteralmente "cuoci e raffredda", nelle corsie degli ospedali di Trento. Dal S. Chiara a Villa Igna, da Mezzolombardo a Villa Rosa, la rivoluzione introdotta con l'appalto del servizio di ristorazione ospedaliera, vinto dalla Pectus, nei primi mesi aveva suscitato proteste e problemi a non finire. Dopo quasi due anni non si può dire che la situazione sia del tutto assodata, ma in compenso esiste un collaudatissimo sistema di verifica della qualità e del gradimento dei pazienti.

Proprio in questi giorni è al lavoro la commissione di assaggio che deve dare il via libera alle nuove proposte di menu per la stagione invernale. Un medico nutrizionista, tre dietiste, due amministrativi, gli ex cuochi del S. Chiara e un igienista giudicano della bontà dei piatti proposti: possono da-

re suggerimenti per migliorare la gradevolezza o rispedire tutto al mittente.

L'occasione per fare il punto sulla qualità dei pasti serviti in corsia è stata offerta ieri dal 2° Forum nazionale sulla ristorazione collettiva, promosso dalla sezione regionale dell'Adi (associazione di dietetisti e nutrizione clinica) al auditorium dell'Associazione artigiani. Registri dell'operazione Antonio Costa, responsabile del servizio di dietetica e nutrizione clinica dell'ospedale S. Chiara, e Carlo Pedrolli che hanno curato la segreteria scientifica del convegno. «Abbiamo un servizio medio-buono, ma rimane una certa difficoltà nel mantenere costantemente questo standard elevato», dice Carlo Pedrolli. «In un sistema che presenta cost tante tappe (dal centro cottura di Ravenna alla ripergenerazione in corsia), se si manifesta una criticità, diventa difficile individuare il punto di caduta».

Le dietiste del S. Chiara tre, quattro volte in settimana so-



no impegnate a colazione nei reparti per accertare il gradimento dei pasti serviti in corsia. «Abbiamo lavorato molto per ottenere il meglio», dice Maria Teresa Pasquazzo, coordinatrice delle dietiste - ed ora andando un po' meglio soprattutto per i pazienti, ma non è facile soddisfare le aspettative. I pasti in ospedale scadevano in tempi della giornata e bisogna tenere conto anche dell'aspetto psicologico, quando non si sta bene quello che si mangia diventa particolarmente importante. La ristorazione di tipo collettivo non è paragonabile a quella di casa».

Giudizi prudenti che hanno trovato conferma nell'intervento di Giustino Trincia, vicesegretario di Cittadinanzattiva, cui appartiene anche il Tribunale del malato, secondo il quale il 46% delle segnalazioni negative in sanità riguardano proprio la ristorazione. Mi-

L'allarme di Caviechi al dibattito organizzato dai Leali con Andreoli

«Atenti al razionamento in sanità»

Incontro è stato scelto un interrogativo: "Sanità pubblica verso una silenziosa privatizzazione". I relatori, introdotti da Claudio Buriani (diligente dell'Azieda provinciale per i servizi sanitari), erano Ivani Caviechi (ordinario di Sociologia dell'Organizzazione Sanitaria all'università Sapienza di Roma) e Remo Andreoli (assessore provinciale alla sanità). Da Andreoli sono arrivate le riflessioni più legate al

contesto trentino: "Il tema di una privatizzazione, irrisolto, è in realtà un problema di efficienza. Per il momento si tratta di un periodo provvisorio, non siamo costretti a compiere le riforme, ma dobbiamo iniettare risorse per garantirne l'efficienza e di efficienza per garantirne un miglioramento delle prestazioni. L'Azieda sanitaria è uno strumento rispetto alle decisioni dell'ente pubblico, che deve

tecnologie. Ci chiediamo come faranno, in futuro, a garantire un finanziamento di quasi 900 milioni di euro e metteremo in atto la riforma fiscale. Su questo dovranno interrogarsi i trentini e gli italiani».

Caviechi ha descritto, a tinte non proprio rosee, la situazione nazionale: "Dal sotto-finanziamento siamo ai dis-finanziamenti - ha detto - nella razionalizzazione stiamo passando ad un generale razionamento. C'è bisogno di fare chiarezza sul concetto di azienda sanitaria, e ho la sensazione che per ragioni economiche la decisione clinica si stia spostando sempre più fuori dall'ambiente medico".

Con Breve

Tre incidenti in un'ora

● Succorsi mobilitati per un incidente per una serie di incidenti avvenuti a pochi minuti di distanza. Il primo in via Maccani: scontro fra due auto e nessuno ferito. Il secondo in ambulanza. Alle 17 sulla statale della Valugnana, un'auto ha riflettuto il tamponamento fra vetture. Una persona è stata portata al Pronto Soccorso. Poi il 118 è intervenuto in via Guardati per un investimento. Un R.B. è finito a terra dopo l'urto con un'auto che si stava facendo retromarcia. L'uomo ha riportato traumi a una gamba.

Cassonetto in fiamme a Meano

● Vigili del fuoco impegnati per il pompaggio alle 16 per il incendio di un cassonetto a Meano. Le fiamme sono state domate in pochi minuti.

Gardolo, domani gare di nuoto

● Domani pomeriggio, dalle ore 15, la piscina di Gardolo rimarrà chiusa per permettere la disputa di gare di nuoto. Sarà aperta la piscina Fogazzaro dalle ore 9 alle 19.

**Un convegno sul capitolato d'appalto: dietologi e utenti al centro
850.000 i pasti distribuiti
dagli ospedali di Trento**

Sono 850.000 i pasti che ogni giorno vengono offerti ai degenti degli ospedali Santa Chiara, Villa Igea di Trento, Villa Rosa di Pergine e dell'ospedale di Mezzolombardo e quindi la qualità degli alimenti proposta assume un ruolo di grande rilevanza. Una rilevanza che troverà la sua conferma nel convegno che si terrà a Trento presso la sala congressi dell'Associazione artigiani e piccole imprese il 3 dicembre dal titolo «Il Capitolato d'appalto nella ristorazione collettiva».

Il dottor Enrico Baldantoni, direttore dell'ospedale di Trento, ha spiegato l'importanza di mettere a confronto l'opinione di diversi esperti sulla salubrità dei sistemi di cottura e di stoccaggio prima e dopo la loro preparazione. Questo perché la ristorazione collettiva «ha delle implicazioni anche nella struttura sociale poiché riguarda degenti, bambini, anziani».

Nello specifico, poi, ha spiegato il promotore del convegno, il dottor Antonio Costa, responsabile del Servizio di Dietetica del Santa Chiara, si tenterà di mettere in luce come l'opinione dei dietologi e delle dietiste debba essere centrale nella redazione dei capitolati d'appalto che riguardano la ristorazione collettiva negli ospedali, nelle scuole, negli asili, nelle Rsu.

Al convegno, oltre a noti esperti nazionali ed internazionali, parteciperà anche Giustino Trincia, vicesegretario nazionale dell'associazione consumatori «Cittadinanzattiva», questo, ha spiegato Costa, «per sapere anche cosa ne pensano gli utenti».

Infatti, ha sottolineato Baldantoni, l'appalto sta cambiando, non si tratta più di un contratto fra due contraenti ma di una partnership tra ente pubblico e ditta di ristorazione ed in quest'ottica «proprio il giudizio dell'utente finale dev'essere assolutamente preso in considerazione».

Il dottor Carlo Pedrolli, anch'egli dietologo, ha spiegato che i controlli sui pasti collettivi vengono svolti da una sorta di task force costituita da dietologi e dietiste che assaggiano di volta in volta i nuovi prodotti offerti dalla ditta, un controllo che, a livello di reparto ospedaliero, avviene dalle tre alle quattro volte in settimana.

Al convegno interverrà anche Luigi Sforzellini, uno chef di alto rango che fa da consulente alle ditte di catering il quale ha affermato come professionisti esperti, non solo in base al palato, ma anche al fiuto ed alla vista, possono capire se i parametri di cottura ottimali sono stati rispettati. A.M.

ROMAONE

Umberto I: la polemica riparte...dalle mense

Le cucine dell'ospedale universitario, sprovviste dell'impianto antincendio, rischiano di chiudere il mese prossimo. Il direttore sanitario Così auspica l'ennesima proroga dell'Asl. Marrazzo attacca, Verzaschi risponde: "Eviteremo la chiusura, velocizzeremo la burocrazia"

Simone Spirito

Roma, 12 novembre 2004 - E' di nuovo bufera al **Policlinico Umberto I**. Ieri l'annuncio della chiusura delle mense, oggi quello del possibile dietro front. **Dino Così**, direttore sanitario dell'Umberto I, ha riferito della **chiusura della cucina dell'ospedale universitario entro il 1° dicembre**, una notizia che non ha mancato di suscitare un vespaio di reazioni e di polemiche. Così ha spiegato in un'intervista al *Corriere della Sera* che **i locali sono privi di un adeguato sistema antincendio** e che "per rifare completamente la cucina servirebbero 600 mila euro e io non ce li ho". Non solo. Il responsabile del Policlinico, che in più di un'occasione ha rassegnato le dimissioni (mai accettate dai vertici regionali), punta il dito contro le lungaggini burocratiche. "Il progetto di rinnovamento l'ho preparato e presentato 11 mesi fa alla giunta regionale" ha detto, precisando che "per ottenere tutti i permessi e le autorizzazioni la burocrazia, certo, non aiuta". Così serve su un piatto d'argento l'occasione al candidato per il centrosinistra alle prossime elezioni regionali **Piero Marrazzo**, di rincarare la dose sulle **polemiche che investono da mesi il comparto sanità del Lazio**. "I dati che abbiamo - ha detto - ci danno una forte diminuzione degli investimenti nella sanità negli ultimi due anni".

Un attacco subito "murato" dall'assessore regionale alla Sanità **Marco Verzaschi** che butta acqua sul fuoco sul possibile affidamento ad un'azienda esterna di catering il **compito di fornire il vitto ai 1500 pazienti ospiti dell'ospedale**. Secondo l'assessore è ancora possibile soddisfare le richieste dell'**Asl Roma-A** non intenzionata a disporre **l'ennesima proroga e decisa a far disporre i locali della cucina dell'impianto antincendio previsto dalle norme di legge**. Per Verzaschi è possibile schivare la chiusura della mensa "realizzando lavori e adempimenti burocratici prima del primo dicembre". L'assessore regionale respinge così le offensive degli avversari mirate a sminuire l'operato di via della Pisana. "Stanno per partire - dice - gare per un valore di 103 milioni di euro. Si tratta di interventi - aggiunge - interni ed esterni, su molti padiglioni del policlinico che partiranno non appena l'agenzia del Demanio, proprietaria dei padiglioni, darà il via libera ai progetti di ristrutturazione". E quindi "Marrazzo può dormire sonni tranquilli, i malati del Policlinico non rimarranno senza pasto" e i suoi dati "sono campati in area, gli investimenti ci sono stati e sono stati aumentati".

Perplesso Così per il quale **l'unica strada percorribile per evitare la chiusura della mensa è ottenere una nuova proroga dalla Asl** alla quale presenterà la prossima settimana "una serie di documentazione con la richiesta di una nuova proroga". Se così non fosse "la mensa andrebbe rifatta completamente - osserva - e la chiusura sarebbe inevitabile per consentire i lavori". Intanto, **è prevista nel pomeriggio una riunione di tecnici** che definiranno tempi e modi degli interventi di messa a norma della mensa.

La vicenda provoca però diversi malumori. **Tiziano Battisti**, segretario dell'**Fp Cgil di Roma e del Lazio**, esprime preoccupazione per i lavoratori occupati nella mensa del Policlinico e auspica **la formazione di un tavolo di confronto con i sindacati**, mentre **Giuseppe Scaramuccia**, segretario regionale del Lazio di **Cittadinanza Attiva - Tribunale dei diritti del Malato**, non si spiega perché "non siamo stati assolutamente consultati e abbiamo appreso la notizia dai giornali" ricordando che "quando un'azienda

pubblica cambia una cosa così importante come il pasto per i malati, ci aspettiamo di essere consultati".

Data notizia: **12-11-2004**

21/09/2004

Il Messaggero

1043

LITORALE

FIUMICINO

Mensa al via solo da lunedì 27: rinvio l'orario a tempo pieno

A scuola con il panino. Slitta per gli alunni del comune di Fiumicino l'inizio del tempo pieno e i genitori che lavorano sono sul piede di guerra. «Purtroppo il tempo pieno non potrà essere attivato - denuncia Stella Zaso, vice-segretario regionale di Cittadinanzattiva - a causa della negligenza dell'assessorato alla Scuola che non ha predisposto nei tempi il nuovo bando per le mense scolastiche. Tale disagio avrà ripercussioni negative sui genitori che lavorano che dovranno anche preoccuparsi di far portare un panino al proprio figlio iscritto al modulo».

L'assessore alla Scuola getta acqua sul fuoco e precisa che l'appalto è stato espletato lo scorso 5 settembre. «Ci sono stati dei problemi di ordine tecnico - aggiunge Anacleto Buggini - tra cui quello legato al numero dei ragazzi che usufruiscono della mensa, i cui elenchi non ci sono ancora stati comunicati dai Direttori didattici. Comunque, prevediamo di attivare in settimana la mensa per la materna. Entro lunedì 27 settembre l'erogazione dei pasti tornerà alla normalità». L'assessore ha poi garantito la doppia merendina e tanta frutta per gli alunni del tempo pieno.

U.Ser.



Curioso sondaggio di Cittadinanzattiva sulla qualità delle mense scolastiche a Castiglione del Lago

Agli alunni piacciono ravioli e patate

Ma a tavola non gradiscono verdure, pane e pietanze fredde

CASTIGLIONE DEL LAGO. - Ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pietanze che vorrebbero mangiare più di frequente gli alunni, mentre pasticcici di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi. E, strano a dirsi che siamo in Italia, i secondi piatti sono complessivamente valutati di qualità migliore rispetto ai primi. La frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità. Al contrario i contorni sono la portata che raccoglie più apprezzamenti negativi (è valutata scadente dal 31% degli alunni). Il quadro mensile emerge da un monitoraggio svolto da Cittadinanzattiva nelle strutture scolastiche di Castiglione del Lago. In totale, sono stati valutati 14 primi piatti e ben 26 pietanze per il secondo piatto.

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi. Sono stati analizzati oltre 50 indicatori di valutazione, dalla struttura all'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, dal comportamento del personale all'informazione per l'utenza. Le scuole prese in esame sono l'elementare G. Mazzini di Castiglione, e le scuole elementari delle frazioni di Pozzuolo e Colonnella. L'80% del campione gradisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficientemente il tempo concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utenti

risce "buono". La dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi, mentre per il 77% dei ragazzi il rapporto frescolocucinato è "giusto". Solo per i primi piatti si nota una decisa indicazione sull'abbandanza dei piatti (24% degli utenti).

Viceversa, un quarto degli utenti (con punte del 37% per quel che riguarda i contorni) valuta scarse le quantità delle altre portate. Oltre il 40% dei ragazzi non è soddisfatto di come viene presentato il cibo e emerge una certa criticità per la

fornitura di pietanze troppo fredde. Per il 57% degli utenti, il pane è "duro" o "gommoso". Il dato è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi. Solo l'8% degli alunni dichiara di essere informato tempe-

sivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati. Iniziativa, che ha ricevuto l'ap-prezzamento dell'amministrazione comunale, rientra nel progetto "Ristorazione Amica", che vede insieme un'organizzazione di tutela dei cittadini, quale è Cittadinanzattiva e CIR food - Cooperativa Italiani di Ristorazione - per sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

Pietro Paolo Marcom

CORRIERE DELLA UMBRIA

Foglio 100/Spoglio



Anno XXII N. 194 - Euro 1,00 - Giovedì 15 luglio 2004
 L'uno Biblioteca dei ragazzi - abbonamento opzionale Euro 4,50 - il prezzo del quotidiano
 Corriere dell'Umbria + Corriere dello Sport - Euro 1,00

777720 20210

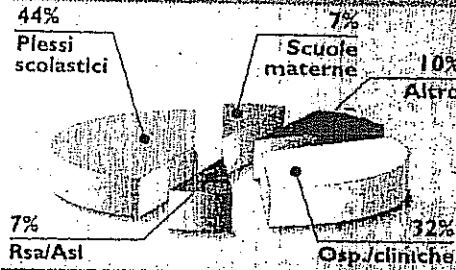
Sanità

1061/1049/3

Le lamentele più frequenti

- Scarsa qualità del cibo
- Rischio intossicazioni
- Elementi di struttura
- Mancato rispetto del capitolato
- Discontinuità del servizio
- Disservizi nella distribuzione o nel confezionamento dei pasti
- Aspetti di natura economica

Da dove arrivano i reclami



Progetti di partecipazione per gli utenti

Se il cibo è in appalto il cittadino va ascoltato

Sono le mense di scuole e ospedali, tra i servizi in appalto, a fare il pieno di critiche da parte dei cittadini. Le segnalazioni sulla ristorazione collettiva sono il 46% di quelle giunte a Cittadinanzattiva negli ultimi due anni. Se le mense scolastiche raccolgono il 51% dei reclami, ospedali e Rsa sono protagonisti del 39% delle lamentele. «Quelle più frequenti - spiega Giustino Trincia, vicesegretario di Cittadinanzattiva - riguardano la scarsa variazione dei menù, la difficoltà di personalizzarli a seconda delle esigenze dei pazienti, la cattiva cottura e temperatura dei cibi e l'assenza di infermieri e personale che aiuti a mangiare chi da solo non ce la fa».

I dati sono contenuti nel primo "Almanacco delle buone e cattive pratiche nei servizi in appalto", appena redatto dall'Osservatorio appalti di Cittadinanzattiva, nato nel 2002 per monitorare la qualità dei servizi affidati in outsourcing. E per favorire la partecipazione attiva degli utenti.

Su 163 segnalazioni giunte alle strutture Pit, solo 17 sono buoni esempi. Tra questi, appena uno riguarda la ristorazione sanitaria: l'esperienza degli ospedali Polla e Sant'Arzenio della Asl di Salerno. Dopo lamentele sulla qualità dei pasti del nuovo sistema centralizzato "Cook and Chill", sono stati inclusi rappresentanti degli utenti in ognuna delle commissioni previste per ogni presidio del comprensorio.

Che l'obiettivo di Cittadinanzattiva sia quel-

lo di sostenere la partecipazione attiva dei pazienti, piuttosto che percorrere la strada della denuncia fine a se stessa, è dimostrato dal progetto "Ristorazione amica", avviato nel 2001 dal Tribunale dei diritti del malato, in partnership con la Cir (Cooperativa italiana di ristorazione). In particolare, sono stati condotti monitoraggi sistematici in varie scuole italiane e in due strutture sociosanitarie: l'ospedale di Vignola (Modena) e la casa di riposo di Castelfranco Veneto. Le indagini hanno testato il gradimento dei pazienti nei confronti della qualità e quantità del cibo offerto, della disponibilità del personale, degli orari, dell'igiene e dell'adeguatezza delle strutture.

Più che denunciare i disservizi (le mense sono sostanzialmente "promosse" in entrambi i casi, fatta eccezione per l'informazione sulle proprietà nutrizionali degli alimenti e sull'eventuale utilizzo di prodotti surgelati, giudicata scarsa), le rilevazioni del Tribunale mirano a suggerire un metodo di lavoro comune. Che consenta a ospedali, utenti e società appaltatrici di individuare proposte migliorative da inserire nei capitolati. Così, a esempio, a Vignola si suggerisce di potenziare i controlli aziendali sulla preparazione e la temperatura degli alimenti. Chiara la ricetta del Tdm: il malessere c'è, ma il dialogo e la partecipazione sono il primo passo per combatterlo.

M.Per.



Iniziative locali / Lamentele e buone pratiche

Dal pesto al kebab E feste a sorpresa

Il pesto è servito all'Ospedale San Martino di Genova. Il San Giovanni-Addolorata di Roma assicura piatti musulmani ai pazienti di fede islamica. Da Bologna a Caserta, si moltiplicano le indagini sulla *customer satisfaction* per sondare il gradimento dei pazienti sulle mense.

Negli ospedali sta emergendo una nuova sensibilità alla qualità della ristorazione. Complici la tendenza ad appaltare i servizi, che spinge il Ssn a vigilare, la crescente attenzione al tema del comfort alberghiero in corsia e l'azione delle associazioni dei cittadini, che premono per una partecipazione attiva.

L'Osservatorio. In questa direzione si muove Cittadinanzattiva-Tribunale dei diritti del malato, che nel 2002 ha istituito un Osservatorio appalti per promuovere il coinvolgimento degli utenti e migliorare i servizi esternalizzati, mense comprese. Che nelle strutture sanitarie ci sia ancora molto da lavorare lo dimostrano i dati: il 46% delle criticità segnalate dai cittadini riguarda la ristorazione collettiva. Tra queste, il 39% si riferisce alle mense di ospedali e residenze per anziani. «Le lamentele più frequenti spiega Giustino Trincia, vicesegretario di Cittadinanzattiva — riguardano la scarsa variazione dei menu, la difficoltà di personalizzarli in base alle esigenze dei pazienti, la cattiva cottura e temperatura dei cibi e l'assenza di infermieri che aiutino a mangiare chi ha problemi».

Le buone pratiche. La fotografia della situazione arriva dal «Primo Almanacco delle buone e cattive pratiche dei servizi in appalto», appena sfornato dall'Osservatorio. Su 163 segnalazioni, soltanto 17 sono state classificate come buone pratiche. E appena una è un'esperienza di ristorazione sanitaria: quella degli Ospedali di Polla e Sant'Arzenio della Asl di Salerno, perché rappresentanti degli utenti sono entrati nelle commissioni previste per ogni presidio.

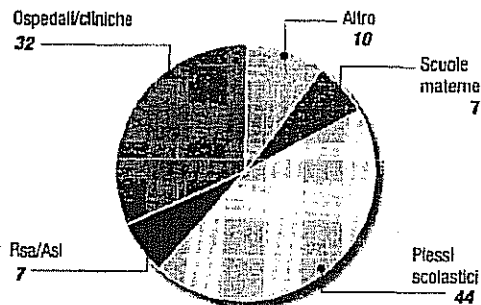
È questa, secondo il Tdm, la strada giusta. Proposta anche con il progetto «Ristorazione amica», in partnership con la Cooperativa italiana di ristorazione. Finora sono state esaminate le mense di due strutture sociosanitarie: l'Ospedale di Vignola (Modena) e la

Casa di riposo di Castelfranco Veneto. L'analisi suggerisce di lavorare insieme (ospedali, cittadini e società appaltatrici) per migliorare i capitolati.

Più dialogo. La via del dialogo comincia a essere battuta anche dai singoli ospedali. L'Asl di Bologna ha presentato al Forum Pa il progetto «Dire, fare, mangiare», basato sulla collaborazione con la società appaltatrice per arrivare a menu diversificati, controlli su consegna e stoccaggio, rilevazione della soddisfazione dei pazienti. Sulla stessa lunghezza d'onda l'Asl di Caserta, che dal 2000 monitora il gradimento della mensa esternalizzata. Con risultati tutt'altro

Sotto osservazione

Le segnalazioni critiche sui servizi di ristorazione suddivise per luoghi di provenienza (in percentuale)

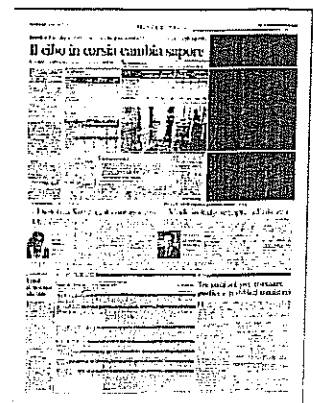


Fonte: Cittadinanzattiva-Osservatorio appalti, maggio 2004

che lusinghieri, ma utili per programmare interventi migliorativi.

Non mancano iniziative curiose. Come anticipato sopra, il San Martino di Genova ha rivoluzionato i menu, inserendo il pesto, introducendo la prenotazione e posticipando gli orari. A Roma, l'Ao San Giovanni-Addolorata fornisce piatti su misura ai pazienti di fede islamica e l'ospedale pediatrico Bambino Gesù, con la ditta appaltatrice, ha istituito la «Giornata tipica»: a sorpresa, i bimbi ricoverati hanno trovato a tavola le castagne, le prelibatezze della cucina veneta, i sapori della cucina siciliana. E l'ultima domenica di ogni mese c'è la «Giornata del compleanno», in cui si festeggiano i piccoli nati nel periodo. Con un dolce e un gelato. Per sentirsi più a casa.

MANUELA PERRONE



10/06/2004

Spinalonga Appalto
St. Cassino

**Tribunale del malato:
a fine mese la riattivazione
delle cucine dell'ospedale**

«Migliorare la qualità della mensa offerta ai cittadini ammalati e ricoverati nell'ospedale di Caserta è un dovere di tutti. Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato sta facendo la sua parte». Lo ha detto il coordinatore Paolo Miggiano: «Da quando le cucine dell'ospedale sono state chiuse per procedere ad una ristrutturazione che adeguasse le attrezzature alle esigenze della società aggiudicatrice dell'appalto - ha proseguito - ci sono giunte diverse lamentele da parte degli ammalati e dei loro parenti, che abbiamo girato immediatamente al direttore generale dell'Azienda che però le ha ignorate». In una nota Miggiano spiega di avere accettato l'invito della società fornitrice dei pasti alla sede di Napoli per «verificare le modalità di preparazione e di confezionamento degli alimenti destinati agli ammalati ricoverati presso l'ospedale di Caserta». Dalla visita il Tdm ha ricavato la conferma che «la distanza tra il luogo ove vengono cucinati i cibi (quartiere Fuorigrotta di Napoli) e l'ospedale di Caserta sia la causa principale che dà luogo alle lamentele che continuano a giungerci». Di qui la richiesta all'azienda fornitrice «che è anche aggiudicatrice dell'appalto della ristrutturazione delle cucine del nostro ospedale cittadino, di accelerare il più possibile i tempi di riapertura delle cucine stesse. Ci è stato assicurato che la cosa avverrà entro il 30 giugno e che da quella data i cibi verranno cucinati totalmente in loco».

Mariuzzo

Venerdì 16 aprile 2004

TRASIMENO

LA NAZIONE XII

CASTIGLIONE DEL LAGO Cittadinanzattiva ha presentato i risultati dell'indagine nella sala del consiglio comunale

I bambini amano ravioli e patate

CASTIGLIONE DEL LAGO — Nella sala consiliare di Castiglione del Lago è stato presentato il resoconto di un'indagine realizzata da Cittadinanzattiva sulla qualità del servizio di ristorazione nelle scuole. Sono stati analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Le scuole monitorate sono l'elementare Mazzini di Castiglione e le elementari delle frazioni di Pozzuolo e Colonneta. Ravioli e patate arrosto sono, in assoluto, le pie-

Gli alunni di tre elementari «giudicano»

il servizio di ristorazione scolastico:

«promossi» i secondi piatti, rispetto alla pasta

che risulta o poco o troppo cotta per il 30%

degli intervistati; «bocciati» i contorni

tanza che vorrebbero mangiare più di frequente gli alunni, mentre pasticci di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi. In generale, i secondi piatti sono valutati di qualità migliore rispetto ai primi. La frutta viene apprezzata per la sua qualità. Di contro, i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati scadenti dal 31% de-

gli alunni). Aree di eccellenza: l'80% gradisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficiente il tempo che viene concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utenti si palesa come un punto di forza, dato che per il 60% dei ragazzi il comportamento del personale è «buono» e per il 32% è addirittura «molto buono».

Solo l'8% dei ragazzi non lo valuta adeguato. Aree di miglioramento: per il 73% degli alunni, l'orario entro cui si raccolgono le prenotazioni per il pranzo è «giusto»; la dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi; in tema di cottura delle portate, tra chi ritiene la cottura della pasta insufficiente e chi, invece, la giudica eccessiva, risulta insoddisfatto quasi il 30% degli utenti. Secondi e contorni, di contro, presentano le più alte convergenze di coloro che valutano «giusta» la cottura; solo per i primi piatti si nota una decisa indicazione sull'abbondanza dei piatti (24% degli utenti).

14 APRILE 2004

Alimentazione e sicurezza dei prodotti agroalimentari

Eventi

Cittadinanzattiva: 'Ristorazione amica', il 15 aprile presentazione del monitoraggio

Si svolgerà domani, 15 aprile, alle ore 17.00, presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago (Perugia), un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione delle mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzulo.

Nel corso del monitoraggio sono stati analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento di vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Sui risultati emersi si confronteranno domani, rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, con l'obiettivo di individuare modalità di miglioramento del servizio.


L'iniziativa 'Ristorazione Amica', realizzata da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food, riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Castiglione del Lago.

fonte: Cittadinanzattiva

 link

www.cittadinanzattiva.it

Martedì 13 Aprile 2004

Chiudi 

CASTIGLIONE

“Ristorazione amica” : verifica delle mense

CASTIGLIONE DEL LAGO - La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. Dopodomani, alle 17 presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago si terrà un incontro pubblico sul tema "Ristorazione amica". Servirà ad illustrare i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da "Cittadinanzattiva", sul servizio di ristorazione alle mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzuolo.

Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Alla presenza degli utenti, si confronteranno sui risultati emersi dal monitoraggio rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, per migliorare il servizio.

Cittadinanzattiva ha avviato da anni, con il movimento cooperativo, iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte", nelle fasi di progettazione dei servizi, e "a valle", con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi. L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva con Maria Teresa Dominici, in collaborazione con Cir-food, riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Castiglione del Lago.



CATEGORIE

- Ambiente
- Carissimo Pinocchio
- CHI SALE & CHI SCENDE
- CLUB CULTURE & DINTORNI
- Cronaca
- Cultura e Spettacoli
- Economia
- Edizione straordinaria
- Email
- Enti ed Istituzioni
- Eventi
- FOTO DEL GIORNO
- Jacoblog
- la voce del padrone
- Lavoro e sindacato
- OPINIONI
- Oroscopo
- PENSIERI & PAROLE
- PIACERI & TENTAZIONI
- Politica
- Primo Piano
- PUNTOCOM
- Riservato
- Scripta Manent
- Scuola & Formazione
- SOCIETA' APERTA
- Sport e Tempo Libero
- ULTIMA ORA
- VITE SPERICOLATE
- WAR IN IRAQ

Foglio Online

- Pubblicità
- Segnalaci
- Web Links
- Numeri Utili

Gestione

CERCA

STATISTICHE

Pagine viste da Maggio 2001:
1184380
Pagine viste oggi
836
In questo momento ci sono
10 visitatori

Giovedì - 15.04.2004
11:36:16

SONDAGGIO

Il servizio di nettezza urbana e' soddisfacente

- Sì
- No

"Ristorazione amica": uno spazio per gli utenti per migliorare la qualità dei servizi di ristorazione

Venerdì, 9 Aprile 2004 ore 16:42
Categoria: PIACERI & TENTAZIONI



La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. In data 15 aprile 2004, alle ore 17.00 presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago (Perugia), si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso le mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzulo.

Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza.

Alla presenza degli utenti, si confronteranno sui risultati emersi dal monitoraggio rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore, al fine di individuare congiuntamente modalità di miglioramento del servizio.

Cittadinanzattiva ha avviato da anni, con il movimento cooperativo, iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: "a monte" dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e "a valle" dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni.

L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto da Cir-food presso le scuole di Castiglione del Lago.

M. Teresa Dominici
referente locale di Cittadinanzattiva:

Stampa Articolo

Spoletonline - editore CorInternet

Iscritto al Registro Periodici e Stampa del Tribunale di Spoleto al n. 101
Direttore Editoriale Leopoldo Corinti; Direttore Responsabile Carlo Ceraso;
Realizzazione tecnica Darkage.it

Monitoraggio sulle mense

Cittadinanzattiva ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini. Tra queste attività, spicca il progetto Ristorazione amica, realizzato in collaborazione con Cir, Cooperativa italiana di ristorazione attiva nel comparto della ristorazione collettiva. L'iniziativa riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. La ragione di fondo del progetto è duplice: produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio; accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Infatti, utilizzando oltre 50 indicatori, vengono valutati il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza.

Rubrica: CRONACA di BRINDISI

OSPEDALE PERRINO / *Lo denuncia il Rapporto 2003 del Tribunale per i diritti del malato*

Esami, degenti in attesa

Problemi anche con la biancheria e il servizio mensa

Anche i degenti, talvolta, devono attendere giorni prima di poter eseguire esami radiologici. Sul banco degli imputati è la Tac. Altri vengono trasferiti altrove per mancanza di posti letto. E poi c'è il servizio mensa: pare che lasci molto a desiderare sia sotto l'aspetto della qualità che nella distribuzione. Esasperano gli assistiti i ritardi nella consegna delle cartelle cliniche (si attendono anche due, tre mesi); la giustificazione è che l'ufficio dispone di una sola fotocopiatrice e che i reparti non inviano la documentazione.

Sono diversi i punti deboli del sistema sanitario locale riportati nel «Rapporto 2003» del Tribunale per i diritti del malato. Ieri, durante una conferenza stampa, che si è tenuta nell'ospedale Perrino, sono state esaminate una ad una le criticità, indicate nel documento, dalla coordinatrice dott. Marcella Mancini: tempi di attesa ancora troppo lunghi nell'erogazione di prestazioni e servizi; scarso sostegno ai malati e alle loro famiglie; mancanza di comunicazione tra medico, paziente e infermiere; assenza di informazione all'interno delle unità operative dell'ospedale Perrino; confort alberghiero appena sufficiente, gestione delle prenotazioni da migliora-

re. «Questi gli aspetti sui quali è necessario intervenire se si vuole riconoscere al malato la condizione di cittadino, titolare di diritti», ha dichiarato la coordinatrice del movimento che ha posto l'attenzione anche sul problema dei trasferimenti per mancanza di posti letto e servizi territoriali ancora inesistenti. «Allarmante - ha inoltre affermato - è il fatto che spesso i degenti sono costretti ad attendere giorni solo per eseguire un esame, facendo lievitare i costi del ricovero».

Il lavoro dei volontari del Tdm mette bene in evidenza le esigenze dei cittadini, in modo particolare di coloro che appartengono alla fascia d'età dai 55 ai 64 anni, che appaiono più bisognosi di attenzione. Sono infatti, pensionati e casalinghe, gli uomini più delle donne, che segnalano i disservizi e le incongruenze del sistema.

Le segnalazioni pervenute sono state 239: 150 riguardano disservizi rilevati nell'ospedale

Perrino (118 pendenti e 32 risolte), 78 nel distretto Ausl, 3 dagli ospedali della provincia, 3 dai presidi fuori provincia, 4 attengono a disagi con i medici di base, 1 l'ente autonomo case popolari. Le informazioni date agli utenti dai volontari e riportate in un apposito registro sono state 1395.

Nella relazione si denuncia anche «appare preoccupante la mancanza di coinvolgimento dei cittadini nelle politiche aziendali. Le consultazioni con le organizzazioni civiche tendono a rimanere confinate in ambiti residuali, mentre dovrebbero costituire una grossa risorsa per aumentare l'efficacia dei controlli ed effettuare la ricerca di soluzioni».

Secondo Marcella Mancini è

proprio l'assenza di collaborazione e coinvolgimento che favorirebbe la permanenza di ritardi nell'organizzazione e che rende difficile il salto di qualità, malgrado gli innegabili sforzi del sistema sanitario. Nel documento si accenna, infatti, all'impegno della direzione generale, testimoniata dall'avvio di nuovi servizi; ma si sottolinea pure che «tutto ciò non si rivela sufficiente».

«Il Tribunale - secondo Mancini - è il termometro della sanità locale e attraverso i monitoraggi garantisce ciò che le istituzioni non possono fare: la rispondenza tra offerta e domanda di salute».

Da qualche giorno nella sede del Tribunale sono arrivati rinforzi. Sono quattro ragazze del servizio civile reclutate per offrire un sostegno ai volontari del movimento ancora a ranghi ridotti per fare fronte alle numerose ed impegnative attività a tutela dei malati.

Si chiamano Valentina Gabbarro (24 anni) e Daniela Guidotti (21 anni) le due giovani assegnate dal 1 marzo alla sezione brindisina del Tdm, mentre Lucia Passatore (24 anni) e Silvia Sasso (20 anni) operano nella sede di S. Pietro Vernotico.

Valeria Arcangeli

Cittadino, da cliente a utente proattivo

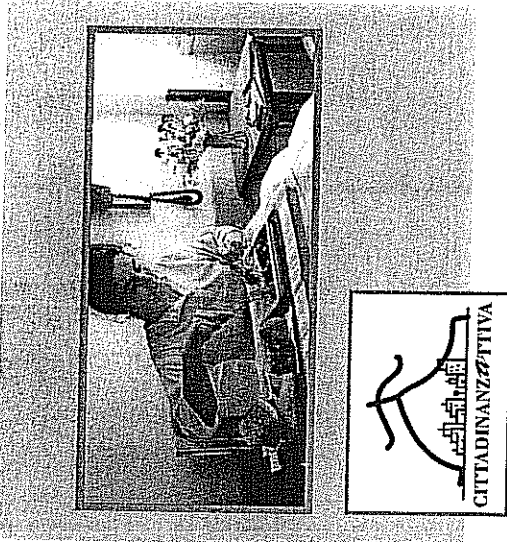
RISTORAZIONE

SOCIO-SANITARIA

All'ospedale di Vignola un monitoraggio relativo al servizio di

ristorazione svolto da Cittadinanzattiva.

E tra le proposte dell'associazione spunta l'idea di inserire nei documenti di accordi anche l'ingresso dell'utenza...



Cittadini, protagonisti della ristorazione. Dilagano a macchia d'olio le iniziative di controllo svolte direttamente dai loro utenti attraverso associazioni di consumatori. Già in passato abbiamo parlato dell'indagine effettuata da Cittadinanzattiva nella Casa di riposo Domenico Sartor di Castel Franco Veneto e nelle scuole di Cignello Balsamo: ora a "calcare le scene" è un ospedale, quello di Vignola, in provincia di Modena: recentemente l'associazione,

che ha la sua sede principale a Roma, ha presentato i dati del monitoraggio raccolto tra il 16

aprile e il 20 maggio dello scorso anno. Ma rispetto alle due indagini precedenti c'è qualcosa di nuovo, a parte i risultati: Cittadinanzattiva propone infatti alcuni suggerimenti per la valutazione dei capitoli d'appalto, per migliorare la qualità e quindi prevedere una migliore customer satisfaction.

«Il progetto "Ristorazione amica" ha avuto inizio nel 2001 con il sostegno della Cir impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva - spiega Giustino Trincia, vice segretario generale di Cittadinanzattiva - 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 realizzazione 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 ha coinvolto utenti, amministrazione comunale ed ente erogatore del servizio per fare comprendere le condizioni in cui il servizio deve essere erogato: 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 - dice Mariano Volta, 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. 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 sopprimere 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».

UN MONITORAGGIO PER OPERATORI E UTENTI

Per realizzare il monitoraggio sono stati predisposti due questionari, uno per gli utenti e uno per gli operatori, quindi, una griglia di osservazione diretta e una scheda di dati generali sulla struttura: in totale sono stati predisposti ben 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 - dice Volta non ha riguardato la verifica delle caratteristiche bromatologiche (ovverossia il rispetto delle giuste quantità di calorie, vitamine, eccetera nel menù giornaliero), né il rispetto delle grammature utilizzate (in confronto a quelle indicate nel capitolato), le diete

COSA SI INDAGA...



L'attività di monitoraggio si è concentrata sui seguenti elementi:

- gusto e profumenza degli utenti;
- quantità e variazione del vitolo;
- temperatura e cottura;
- servizio di premolizione e orati;
- percezione dell'adeguatezza della dieta e del giusto rapporto fritto/cucullo;
- presentazione del pasto;
- igiene e qualità dello stoviglio;
- idoneità e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
- informazione in merito alle variazioni dei menù, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alla proprietà nutrizionali degli alimenti;
- comportamento del personale; • suggerimenti vari.

speciali, la lavorazione dei cibi nelle cucine, i quattro menù che a rotazione vengono presentati ai degenzi (mentre sono stati presi in esame i cosiddetti "piatti fissi"). Il monitoraggio ha coinvolto il 42 per cento degli utenti (ospitati in diversi reparti): su 94 utenti, ne sono stati intervistati 40 più 4 operatori sanitari e 2 operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione. Sicuramente, rispetto ad altre situazioni, quali le scuole, gli utenti degli ospedali appaiono meno esigenti. In generale dice ancora Mariano Volta, quindi, non sono emerse criticità particolarmente pesanti, tuttavia gli stessi utenti e gli operatori hanno sottolineato degli elementi che potrebbero essere estesi ad altre situazioni». Dal punto di vista igienico e delle attrezzature non sono stati rilevati particolari

deficit: ambienti in buone condizioni, pulizia dei locali e vetri buoni, temperatura sostanzialmente adeguata, illuminazione sufficiente ed uniforme, nessuna fonte di inquinamento acustico, neppure dalla presenza della televisione, il cui volume dell'audio è sempre risultato giusto. Insomma, nel complesso i monitori hanno osservato sempre un ambiente piacevole. «I 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 pre-

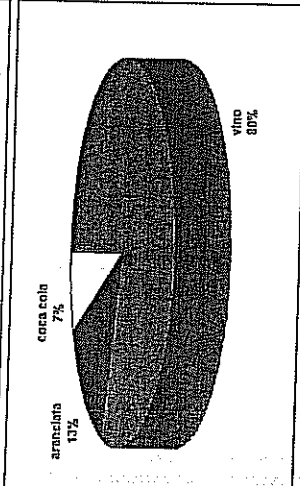
L'indagine ha visto la partecipazione del 42 per cento dei degenzi ospitati in differenti reparti

sentati agli utenti in busta di protezione monouso - dice ancora Mariano Volta. A colazione, pranzo e cena le porzioni osservate sono sempre sembrate della giusta quantità per tutte le portate. Le bevande

UTENTI E OPERATORI INTERVISTATI

Numero di utenti totali	94
Numero utenti adulti	94
Numero 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

Con quali bevande gradirebbe accompagnare il pasto?



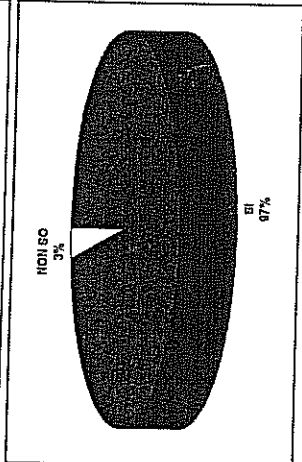
de non vengono fornite dalla Ctr; per accompagnare contomo e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo. Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copriscopo, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato fornito di mascherine come richiesto da capitolo. Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti.

NEL MIRINO PRIMA COLAZIONE, PRANZO E CENA

Tutto bene anche per gli orari di distribuzione dei pasti, fissati per le 7.45 per la prima colazione, per le 12 per il pranzo e per le 18 per la cena: il tempo disponibile per la consumazione - un'ora - è stato giudicato sufficiente, anche perché è stato sottolineato

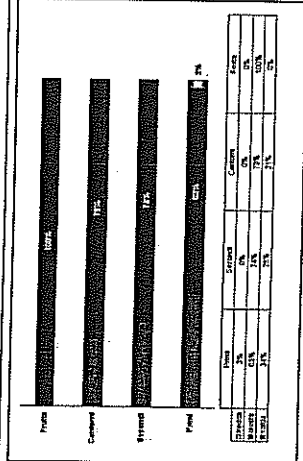


Funziona il servizio di prenotazione dei pasti?



di dure, 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 (va-

Temperatura delle portate



luta "dura"). Da notare che un operatore dichiara che "nessuno alimento in particolare" è da considerare meno gradito di altri per gli utenti. Dalle poche risposte riguardanti altri alimenti quali yogurt, formaggi e frullati di frutta, non sembra che gli stessi siano in genere molto consumati. I formaggi sono gli alimenti più apprezzati, ma anche gli unici che raccolgono giudizi negativi.

ANCHE L'OCCHIO VUOLE LA SUA PARTE

Il vitro viene presentato in vasole preconfezionati con piatti do-

sati, raccogliendo così l'approvazione degli intervistati che dimostra di gradire sempre questo tipo di presentazione presentazioni del cibo. Al riguardo cinque utenti parlano di buona presentazione e uno addirittura di presentazione ottima. La conferma viene anche dai quattro 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 capitolo. In tema di vassoio personalizzato, sebbene da capitolo lo stesso debba riportare nome e cognome dell'utente, il più delle volte viene indicato nome e numero di letto. In alcuni casi, addirittura, solo il numero del letto, e la scarsa delicatezza non passa inosservata ai degeni. Per quanto riguarda la domanda su come viene valutato il rapporto con il personale, aspetto delicatissimo in un luogo come un ospedale, la tematica 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 "difficilissimo" da due operatori su quattro - dice Volta. Prima che diventasse un'area di scontro, potrebbe essere utile organizzare un incontro chiarificatore». Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone dunque una revisione del ruolo dei consumatori, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruolo

NOTE: Tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari.

PIEPIERITI
QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE PIÙ FREQUENTE?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Pasta asciutta (2)	Contoletta	Insalata fresca	Frutta fresca
Minestrina con i fagioli	Carnio		
Spaghetti	Arrosti di vitello		
Tagliatella	Pesce		
Pasta in bianco			

MENU GETTONATI

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

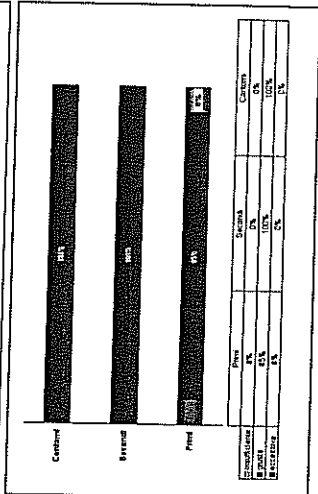
Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Minestrina in brodo (2)	Piscep (2)	Spinaci	Frutta sciropata
Minestrone			Frutta cotta
Samolino			
Mascheroni			

ALTERNATIVE

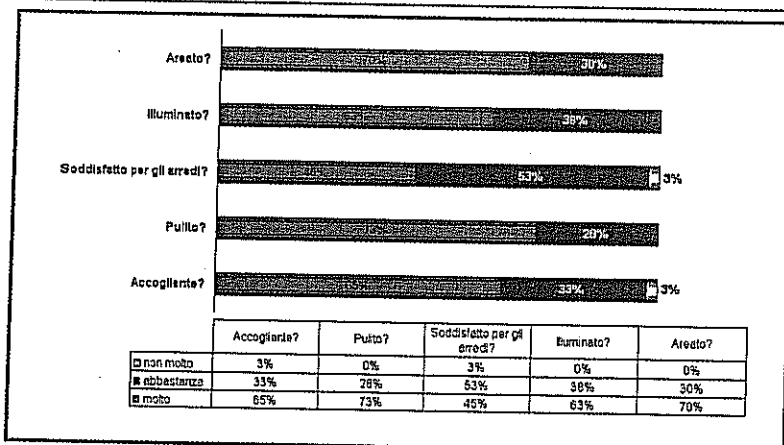
QUALE NUOVO PIATTO NEL MENÙ?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Tortellini (3)		Pomodori	Banano
Lasagne			Frutta in conserva

Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



utilità quello che conta, secondo Cittadinanzattiva, è certamente l'introduzione di un sistema di concorrenza che possa consentire al consumatore al potere di scelta e al sistema di introdurre significativi miglioramenti

sul piano dell'efficienza e dell'efficacia nell'uso delle risorse. 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 può costituire una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità».

(M.R.)

lo dei cittadini utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. «Per dirla con uno slogan: da semplici utenti ad azionisti di maggioranza – spiega Giustino Trincia. 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. Per quel che riguarda il processo di liberalizzazione in atto, nell'area dei servizi di pubblica

LA PROPOSTA

«Crediamo che per migliorare la qualità del servizio sia importante coinvolgere i cittadini. Ed è importante sottolineare come già dal capitolato sia possibile questo: la vera finalità di questa attività di monitoraggio è quella di ampliare, già a partire dai bandi di gara, dai contratti e dai capitolati, la partecipazione dei cittadini». L'associazione non bada a mezzi termini: la sorveglianza e la collaborazione da parte degli stessi cittadini va attuata e anche in maniera sistematica, magari mettendola anche nero su bianco. Nel report "Ristorazione amica" stilato per l'ospedale di Vignola, infatti, un'appendice viene dedicata proprio alle proposte per ampliare la partecipazione dei cittadini all'interno del capitolato speciale d'appalto. «Le aziende sanitarie si riservano il diritto di accedere in ogni momento nei locali di preparazione dei pasti per svolgere i controlli. Spesso però queste ispezioni restano lettera morta: per far sì che ciò non accada sarebbe bene inserire già all'interno del documento di accordi la realizzazione di tali controlli alla presenza anche di rappresentanti di organizzazioni di tutela riconosciute e accreditate presso l'azienda ospedaliera, o comunque presenti e attive a livello locale. Lo stesso dicasi in merito alla produzione dei pasti, o all'aggiudicazione. Sarebbe opportuno infatti 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 progressive esperienze maturate dalla stessa organizzazione». Bene sarebbe per Cittadinanzattiva anche il coinvolgimento delle organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati, nelle varie fasi dei controlli. 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. Oppure coinvolgere le organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati nella raccolta, gestione, analisi dei reclami e delle segnalazioni.



CITTADINANZATTIVA

(23/1/2004) Al via monitoraggio a tappeto della ristorazione collettiva

(Sesto Potere) - Forlì - 23 gennaio 2004 - Sono oltre 50 gli indicatori che vengono analizzati per valutare il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'analisi è il cuore del progetto Ristorazione amica che "Cittadinanzattiva" ha realizzato per CIR, Cooperativa italiana di ristorazione -una delle maggiori imprese nazionali per la ristorazione collettiva- allo scopo di monitorare la qualità del servizio erogato presso scuole, ospedali e case di riposo, indagare sulla soddisfazione degli utenti e raccogliere proposte di miglioramento. "Cittadinanzattiva" ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini, sia in fase di progettazione che di realizzazione dei servizi stessi. Con "Ristorazione amica", voluto dalla CIR, siamo nella fase di affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Ci si propone di produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio -e di conseguenza sul bando di gara e sul capitolato d'appalto- accrescendo anche la partecipazione attiva dei cittadini-utenti diretti o indiretti. Alcune iniziative particolarmente significative sono già state concluse. A Cinisello Balsamo (Milano) sono state coinvolte quattro scuole elementari, due materne e una scuola media per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Treviso), l'iniziativa ha interessato il Centro residenziale per anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi della Regione, con oltre 250 ospiti. Più di recente, "Ristorazione amica" ha fatto tappa presso l'ospedale di Vignola (Modena) e diverse scuole elementari di Castiglione del Lago (Perugia). (Sesto Potere)

IL RESTO DEL CARLINO

19/01/2004

Vignola, un 'voto' ai pasti dell'ospedale

La qualità del servizio di ristorazione al vaglio dei cittadini. Oggi alle 17, presso il distretto sanitario di Vignola (via Libertà 799), si terrà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso la mensa dell'ospedale cittadino. Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento.

Vignola. Oggi al Distretto sanitario
Ristorazione di qualità Se ne parla in pubblico

VIGNOLA. La qualità del servizio di ristorazione al vaglio dei cittadini. Oggi alle ore 17 presso il Distretto Sanitario di Vignola, via Libertà 799, si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso la mensa dell'ospedale cittadino. Analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Cittadinanzattiva ha avviato da anni, con il movimento cooperativo, iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini. L'iniziativa "Ristorazione Amica" realizzata da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir food riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con monitoraggio e valutazione dei servizi di ristorazione gestiti dalla Cir all'ospedale di Vignola.

Ristorazione il giudizio all'utente

CITTADINANZA
ATTIVA

MYRIAM RUSSO

Cittadinanzattiva e CIR food hanno realizzato un monitoraggio per verificare la qualità del servizio di ristorazione presso una Casa di riposo di Castelfranco Veneto. Nell'intervista con il segretario generale dell'associazione di cittadini, Giustino Trincia, gli aspetti del progetto ristorazione Amica

Il giudizio all'utente. Sembra la scoperta dell'acqua calda, ma non sono in molti a curarsi dell'opinione del cittadino che ogni giorno deve sorbirsi minestre e minestrone, magari non particolarmente accattivanti. E invece qualcuno lo ha fatto e si è anche premurato di realizzare una vera e propria attività di monitoraggio, coinvolgendo utenti, operatori, committenti. Insomma, un lavoro completo teso a migliorare la qualità del servizio di ristorazione e anche, naturalmente, la qualità di vita dei commensali. E talvolta non si tratta solo di "è buono" o "non è buono", ma addirittura di igiene e sa-

lubrità degli alimenti, come purtroppo la cronaca quotidiana riporta. **Giustino Trincia**, vice segretario generale di Cittadinanzattiva e di tutela dei consumatori ha detto a *Collettività Convivenze* «La cosa inaccettabile non è solo che ragazzi e degenati siano costretti a subire gravi conseguenze sul piano della salute e della sicurezza, per gli installazioni di qualcosa, ma che gli utenti dei servizi siano esclusi dalla possibilità di controllare la trasparenza del sistema degli appalti e delle concessioni - in particolare dei bandi di gara e dei capitolati - e la qualità dei servizi resi loro con

storiazione realizzato in collaborazione con CIR food, Cooperativa Italiana di Ristorazione presso alcune mense italiane, tra le quali quella della Rsa di Castelfranco Veneto.

«I cittadini possono avere un ruolo determinante nel miglioramento della qualità dei servizi - spiega il vice segretario nazionale di Cittadinanzattiva, Giustino Trincia -. A essi occorre richiedere non solo il pagamento di quanto dovuto per usufruire del servizio pubblico, ma un contributo proattivo, per misurare la qualità dei servizi, per controllare il migliore uso delle risorse e per mettere a punto programmi di sviluppo».

Dottor Trincia, come nasce il progetto "Ristorazione amica" e la Partnership di Cittadinanzattiva e CIR food?

«Questo progetto nasce nel quadro di un programma pluriennale: si tratta sostanzialmente di un'applicazione delle nostre proposte di come i cittadini possono attuare un monitoraggio della qualità della ristorazione su scuola, case di riposo e ospedali. Con CIR food abbiamo definito un programma di tre anni, iniziato nel 2001 che verte nella messa in opera di strumenti di partecipazione civica per la verifica della qualità dei servizi di ristorazione. CIR food, avendo saputo delle attività che stiamo portando avanti, si è resa disponibile ad attuarle in via sperimentale. È chiaro che noi siamo stati ben contenti di questa proposta, in quanto ci ha permesso

di verificare le nostre linee di intervento».

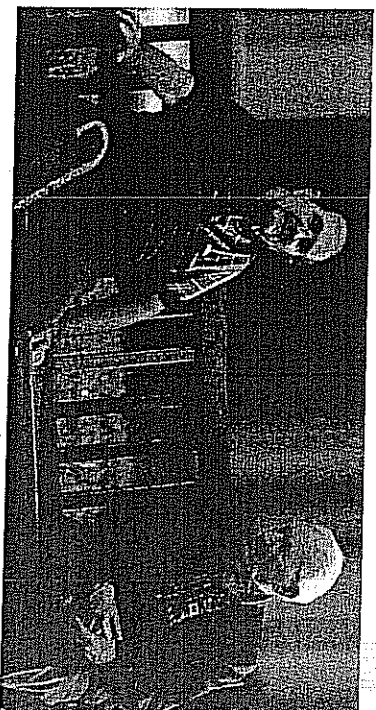
Perché questo tipo di iniziative?

«Perché siamo convinti che i cittadini siano un soggetto che può contribuire a regolare il mercato nel senso che possono promuovere ad elevare la qualità del servizio, in secondo luogo possono contribuire a stabilire delle regole dal punto di vista degli utenti e possono aiutare anche le aziende e le amministrazioni pubbliche a svolgere il loro compito perché hanno un interlocutore con cui affrontare le problematiche che poi rischiano di finire solo sulle prime pagine dei giornali. Siamo convinti che la concorrenza e la liberalizzazione dei servizi, così come il federalismo siano

ria riguardo il ruolo dei cittadini: il cittadino non può essere considerato un soggetto passivo, ma deve essere coinvolto».

Da quando avete attuato questo tipo di lavoro, è cambiato qualcosa?

«Sì, anzitutto è cambiato il clima. C'è maggiore attenzione per il punto di vista del cittadino/utente da parte di chi eroga il servizio. Un lavoro di questo tipo richiede un'attività di informazione, ma anche di formazione preliminare del cittadino: nulla si fa con lo spontaneo soprattutto quando si parla di servizi sociali e di mense scolastiche rischiamo di produrre danni, anziché dei benefici. E così se apparentemente quello che può sembrare un appesantimento del compito di gestione, in realtà



dei processi condivisibili, a condizione che non ci si illuda che da soli siano sufficienti automaticamente. Nel senso che per evitare questi rischi è necessario che da parte di aziende e amministrazioni pubbliche ci sia una lettura se-

Il rapporto di Cittadinanza e CIR food



Una revisione del ruolo dei consumatori, più partecipi ed attivi nell'attività di controllo e di monitoraggio degli appalti e delle gestione delle mense. Un contributo attivo, anzi, proattivo, per misurare la qualità dei servizi, per controllare il migliore, per mettere a punto programmi di sviluppo.

E Cittadinanza ha svolto questa attività all'interno di una Casa di riposo per anziani, a Castel-franco Veneto in via Ospedale. Con risultati davvero, confortanti, anche se le "lamentelle" o meglio, le osservazioni degli ospiti non sono state sempre possibili da adottare, in virtù di scelte "poco dietetiche" che gli ospiti avrebbero preferito rispetto ai menù, sicuramente più salutarì e adatti alle esigenze specifiche legate ai problemi di salute e all'età, posti dai dietisti.

L'opinione dei monitori

Il monitoraggio è stato svolto in due parti: una dedicata alle rilevazioni effettuate dai procuratori dei cittadini di Cittadinanza e dalla CIR food ed una dagli utenti stessi. Esso è stato realizzato tra il 18 e il 21 dicembre del 2001: la

4. Bevande, pane.
5. Personale
6. Assistenza all'utente
7. Orari

CIR ha coinvolto gli utenti del servizio mensa. In tutto 35, dei quali 30 anziani autosufficienti, 3 non autosufficienti e 2 dipendenti. Per le rilevazioni sono state compilate una scheda dati generali sulla struttura con dati rilevati in quattro passaggi effettuati in momenti differenti e due questionari per gli operatori. Il **monitoraggio** si è occupato di sette diversi argomenti:

1. Introduzione su informazioni di carattere generale
2. Ambiente in cui viene consumato il pasto
3. Tavoli, sedie, stoviglie, accessori

Anzitutto, le informazioni di carattere generale. Sono 251 in tutto gli utenti ospiti permanenti del servizio mensa, a questi si aggiungono 10 dipendenti. Tra gli ospiti, 67 sono gli autosufficienti e due gli utenti temporanei che fruiscono del pasto. Al servizio mensa collaborano 24 operatori della CIR food (che si occupano dei soli servizi di ristorazione, compresa la distribuzione dei pasti).

Quattro i **pasti principali**: colazione, pranzo, merenda e cena, serviti rispettivamente alle 8, 12,15, 15,30 e 19,15, ritirati tutti dopo un'ora.

TABELLA 1

NUMERO E TIPOLOGIA DI UTENTI	
Il numero di utenti totale	261
Numero di utenti che sono ospiti permanenti dello struttura e che fruiscono del pasto	251
Numero utenti dipendenti della struttura che fruiscono del pasto	10
Numero degli utenti autosufficienti	67
Numero utenti che sono ospiti temporanei che fruiscono del pasto	2
Il numero degli operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione	24

TABELLA 2

ORARI PROGRAMMATI PER LA DISTRIBUZIONE DEL PASTO		
	Distribuzione	Ritiro
Colazione	8,00	9,00
Pranzo	12,15	13,15
Merenda	15,30	16,30
Cena	18,15	19,15

FIGURA 1

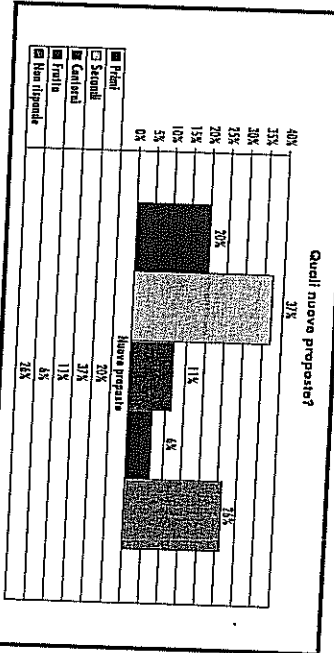


TABELLA 3

QUALE ALIMENTO SI VORREBBE PIU' DI FREQUENTER (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)		
Primi	Minestrone	Secondi
Pasta di pomodoro	Carne di manzo (2)	Verdura cotta
Pasta di parmigiano con più formaggio	Carne lessa	Macinato
Pasta di tagli (2)	Pollo	Pollo lessato (2)
Pasta asciutta	Viallo (3)	
Pasta con poco pomodoro e più formaggio		
Pasta in bianco		
Pastina in brodo o tagliatelle		
Piccoli di pasta		
Risotto (2)		
Spaghetti in salsa, rosso tagliatelle		
Tagliatelle		
Tagliatelle o rivoltato con formaggio		

TABELLA 4

QUALE ALIMENTO MENO DI FREQUENTER (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)		
Primi	Meno pasta mezza maniche*	Secondi
Minestrone	lazzo (2)	Formaggio (2)
Pasta	Pollo lessato (2)	Fagioli
Pasta asciutta	Carne in umido	Contorni crudi
Pasta con la besciamella	hiscocci	
Pasta lunga	Carne dura	
Rigatoni	Carne in scatola	
Riso caviale	Omlette di verdura	
	Perce	
	Pollo	
	Polpi in umido	
	Risotto arrosto	
	Tocchino	

Quindi il monitoraggio ha riguardato gli **ambienti** nei quali vengono consumati i pasti e, come recita il report: «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 asciugamani, 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 accessorî 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 giustamente, inoltre non sono state registrate fonti di inquinamento acustico nelle vicinanze e nemmeno fonti di inquinamento atmosferico».

co. 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).

Stesso discorso anche per gli accessori e gli arredi, tutti i buone condizioni, anche se, come pure rilevato sia dai monitori che dagli ospiti stessi, «qualche bicchiere non è sembrato perfettamente pulito» e il numero delle oliere a disposizione degli utenti è sembrato ai controllori «insufficiente».

Per quanto riguarda il vitto, le bevande e il 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». E ancora, «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».

Sull'assistenza agli ospiti, qualche problema arriva dai giorni festivi, in quanto, come risulta dalla rilevazione effettuata nella giornata di sabato 22 dicembre, «nei gior-

TABELLA 5
QUALE NUOVO PIATTO NEL MENU?
(tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)

Piatti	Secondi	Contorni	Frutta e dolci
Minestrone	Arisso	Insalata	Costola
Pasta al roglù	Bistecca o i ferri	Mezzanone	Più frutta variata
Più tagliatelle	Manzo	Purè o fanghietto	
Risotto con legumi	Pesce	Verze cotte	
Spaghetti (2)	Polpetta		
Spaghetti al pesto	Tacchino lessato		
	Uno coltello di macinato non troppo cotto		
	Uovo meno cotto		
	Vitello (5)		

FIGURA 2

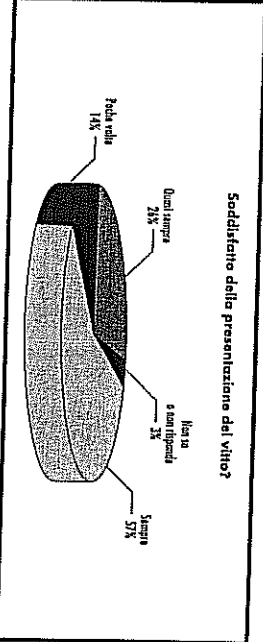


FIGURA 3

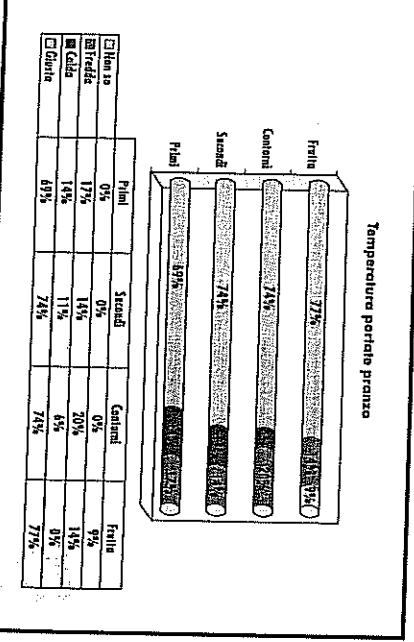
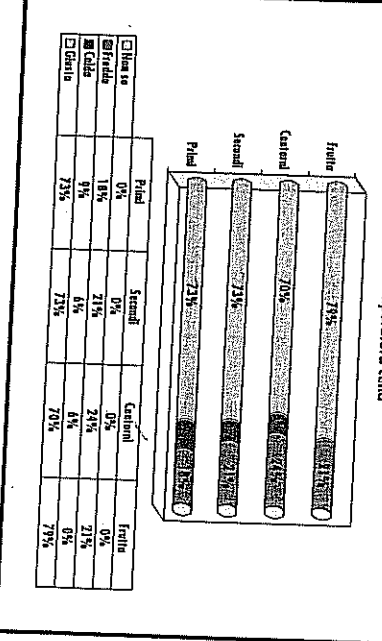


FIGURA 4

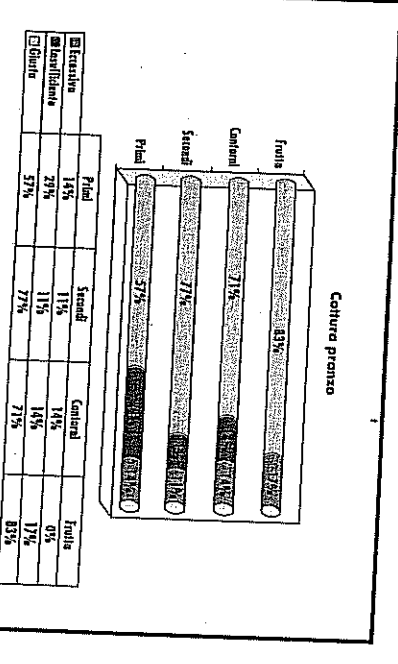


ni festivi il livello di assistenza diminuisce sensibilmente in termini di numero di assistenti. Grande puntualità, infine, per la distribuzione dei pasti.

Con gli occhi degli utenti

Molte le domande rivolte agli ospiti della Rsa di via Ospedale:

FIGURA 5



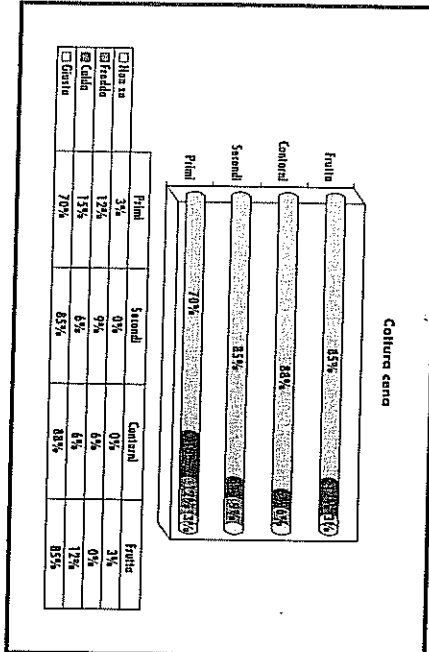
dalla gradevolezza dei menu al **gradimento dei pasti**, al modo in cui viene presentato il piatto, fino, naturalmente, all'igiene e alla qualità delle stoviglie. Un occhio anche alle proposte presentate dagli utenti per eventuali variazioni del menu. Alla domanda se il menu risulta sufficientemente vario, gli ospiti

ricoverati nella Rsa di Castel-franco Veneto hanno espresso giudizi positivi per quanto riguarda i primi tre pasti della giornata. «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». La cena 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.

Agli anziani di Castelfranco piacciono soprattutto i primi piatti proposti dalla mensa e tuttavia indicano anche nuove proposte: «Per quanto riguarda i primi piatti molti auspicano una rivisitazione dell'offerta dei piatti a base di pasta, 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 frequentate e ben cinque volte tra i piatti nuovi».

Funziona abbastanza bene anche il servizio di **prenotazione**, così pure la "salubrità" della dieta. Alla domanda "la dieta che sta seguendo, a suo parere è adeguata

FIGURA 6



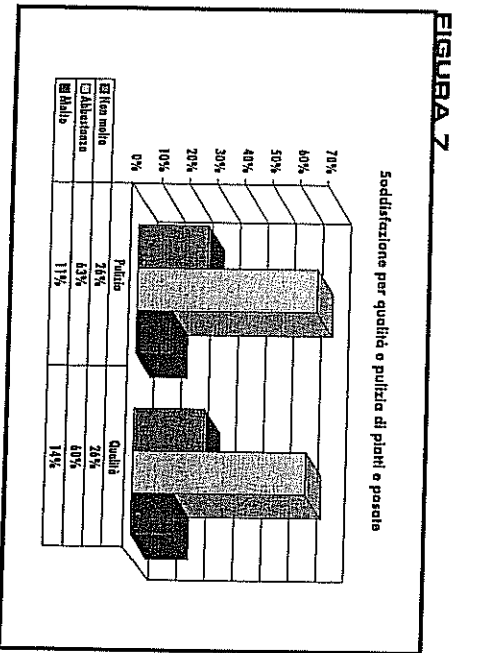
alle sue condizioni di salute? Il 91% degli intervistati ha dato risposta affermativa e solo il 6% ha sostenuto il contrario. «Si può quindi sostenere che l'aprezzamento per la "salubrità" della dieta proposta è generale».

Meglio il pranzo

Soddisfatti anche per quanto riguarda la qualità delle pietanze, ma soprattutto per il pranzo, mentre la cena in più casi non appare particolarmente gradita: «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». Piace anche la disposizione delle pietanze nei piatti: «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».

Adeguata anche la temperatura dei cibi, anche se, al solito, la



cena viene percepita come più "fredda" rispetto ai pasti diurni. In particolare, «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 dimi-

nuire 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. E per ovviare a questo problema, la soluzione identificata è stata quella di introdurre un forno a microonde direttamente in sala.

Cottura? Pasta elemento critico

Qualche problema, invece, per il grado di cottura dei cibi, so-

prattutto per i primi piatti a pranzo. Si tratta di una portata, questa 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

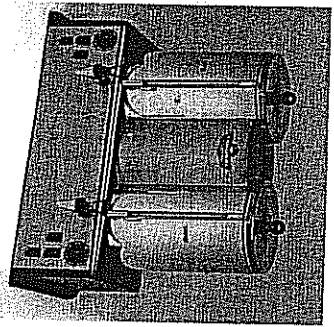
riconoscere, viste le differenze di gusto tra i vari utenti)». Un dato al quale, in ogni caso, gli operatori intendono dare una maggiore attenzione, «visto che sembra proprio che ci sia particolare attenzione (e criticità) degli utenti nei confronti della cottura della pasta piuttosto che verso un secondo di carne poco o troppo al sangue. I secondi infatti totalizzano un gradimento maggiore: a pranzo la cottura è giusta per il 77% degli intervistati per arrivare al 85% per la cena». Porzioni abbondanti, a volte anche troppo. Eppure anche al-

Dove la qualità, la quantità, il risparmio di materia prima sono indispensabili

Per hotels, bar, gelaterie, pasticcerie, ospedali, case di riposo, istituti, self-service e collettività in genere



CAMURRI BREVETTI S.r.l.
Via A. Vespucci, 1 - 42046 Reggio (RE)
Tel. 0522/973002-973281 - Fax 0522/972418
Internet: <http://www.camurri.it>



Macchine per caffè e thé

Gruppi alberghieri

Contentori

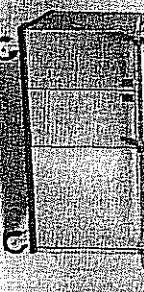
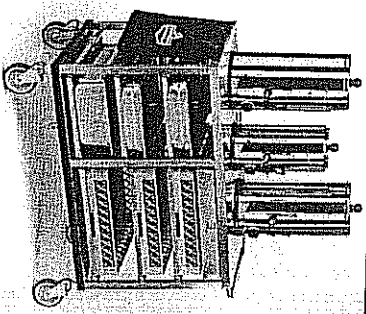
bagnoaria termici

Produttori di acqua

e di vapore

Cioccolatiere

Carrelli contenitori termici



In sala da pranzo solo i pasti

Altre domande hanno riguardato l'ambiente nel quale si consumano i pasti. «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». Ma dagli stessi ospiti sono giunte proposte per migliorare l'accoglienza della sala, quali "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 – concludono gli estensori del rapporto – 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».

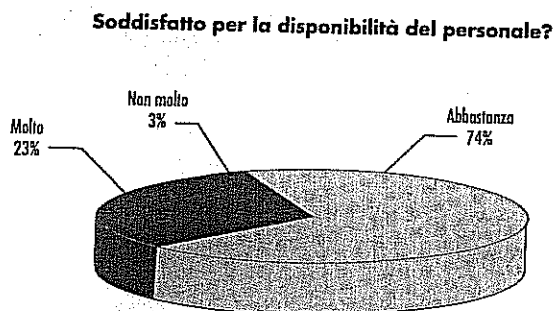
Personale cortese ed educato, disponibile a soddisfare le necessità degli ospiti, anche se il numero di operatori, secondo gli utenti sarebbe ad aumentare, soprattutto durante la distribuzione. Ma è sintomatico che, in generale, ben 21 sono stati gli apprezzamenti sul servizio di ristorazione, tanto che in maniera molto esplicita gli ospiti hanno dichiarato: "va bene così" e "non cambierei nulla". ♦

mente gli ospiti «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».

Maggiori difficoltà, invece sul lato **igiene e qualità delle stoviglie**: secondo gli intervistati, infatti, i punti di maggiore insoddisfazione sono, per la pulizia i bicchieri (con ben otto segnalazioni), le posate (con sei) e le oliere con sei segnalazioni. Per la qualità, invece, le oliere, che sono, a detta degli ospiti, insufficienti.

la domanda sulla quantità delle porzioni arrivano proposte ("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"), tanto che i monitori arrivano a concludere la possibilità di realizzare delle **linee guida non scritte per la porzionatura**. Da notare come la percezione di "piatto abbondante" aumenti col passare delle ore. Come se general-

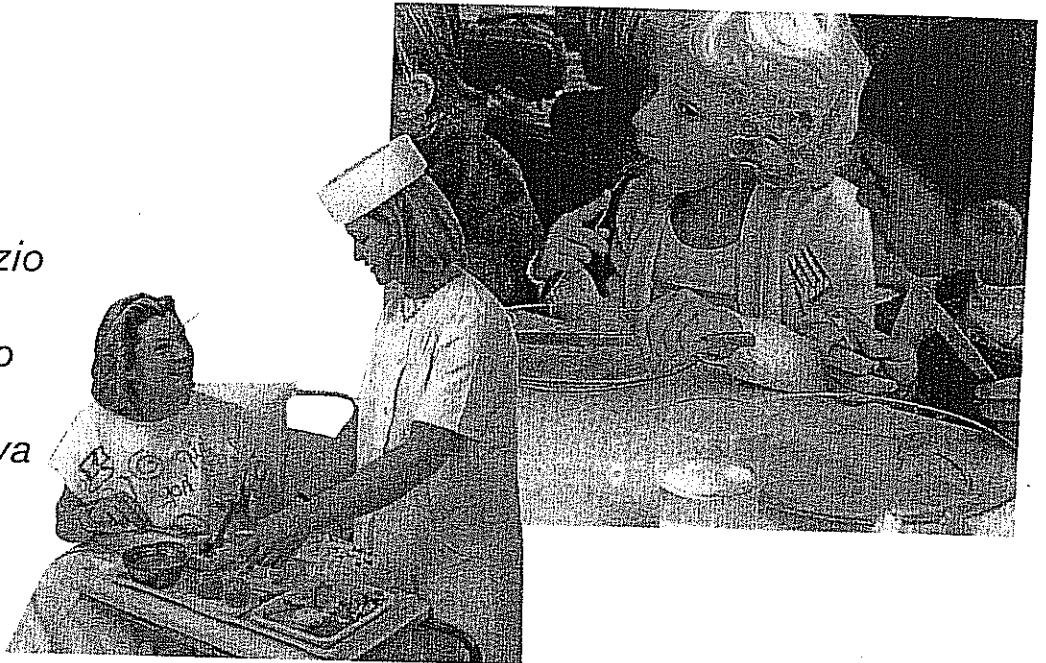
FIGURA 8



Progetto ristorazione per gli utenti

INDAGINE

I risultati del progetto pluriennale Ristorazione Amica, monitoraggio della qualità del servizio ristorazione, in un report dettagliato commentati dagli "attori" Cittadinanzattiva e Cir Food



Cittadini più attenti e partecipi per una migliore qualità del servizio di gestione della ristorazione collettiva. E' la proposta di Cittadinanzattiva che si è andata realizzando in un'iniziativa concreta, con tanto di questionari, rilevazioni, analisi dei risultati, discussioni ed eliminazione delle criticità. Si tratta del progetto pluriennale «Ristorazione amica. Appalti e partecipazione civica», iniziato nel 1998 e appena concluso, per il periodo 2002-2003, con la realizzazione di un report dettagliato. Registi di questa iniziativa, oltre all'associazione ci-

vica, la CIR Food, Cooperativa italiana di Ristorazione. Attori, invece due realtà gestite dalla cooperativa: la casa di riposo per anziani di Castelfranco Veneto, in provincia di Treviso, e le scuole materne ed elementari di Cinesello Balsamo, una cittadina della provincia di Milano, dove la CIR gestisce le mense.

«Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone una revisione del ruolo dei consumatori, nei confronti dei servizi di pubblica utilità - spiega il vice segretario di Cittadinanzattiva, **Giustino Trincia**.

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 mi-

gliore 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». A fare nascere la necessità, favorire e permettere un'attività di controllo e di proposta, secondo l'associazione civica, è anche e soprattutto l'attuazione dei processi di federalismo, come sistema di progressivo trasferimento di poteri e di responsabilità dal centro alla periferia; senza parlare della liberalizzazione dei servizi, intesa come progressiva introduzione di un regime di concorrenza nella produzione ed erogazione di servizi di pubblica utilità.

Il progetto «Ristorazione amica», partito nel 2001, vede come uni-

■ Con il progetto "Ristorazione amica" i cittadini controllano i servizi di ristorazione, per verificarne la qualità e in caso di riscontro negativa fanno proposte



co partner di Cittadinanzattiva la CIR Food, impresa cooperativa 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 di cui la Cir ha l'appalto. I risultati fruiti dal monitoraggio sono stati presentati pubblicamente in un incontro in cui Cittadinanzattiva, Cir e ente appaltante hanno esposto le loro proposte per superare alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio.

«La ragione di fondo del progetto è quella di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul baricco di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio nasce ed è regolato», afferma Trincia.

Dottor Trincia, come nasce il progetto «Ristorazione amica»?
«Questo progetto nasce nel quadro di un programma pluriennale che stiamo portando avanti con la CIR Food, proprio sul tema del coinvolgimento dei cittadini sulla valutazione delle qualità nell'ambito dei servizi di ristorazione. Si tratta sostanzialmente di un'applicazione delle nostre proposte su come i cittadini possono attuare un monitoraggio della qualità della ristorazione in scuole, case di riposo e ospedali. Con CIR Food abbiamo definito un programma di tre anni, iniziato nel 2001 che verte nella messa in opera di strumenti di partecipazione civica per la verifica della qualità dei servizi di ristorazione. Abbiamo realizzato attività nelle scuole elementari e materne di Cinisello Balsamo i cui utenti si contano in un numero di 972 bambini e 55 adulti, e in una Rsa di Castelnuovo Veneto che ospita 250 persone».

Come nasce la partnership tra Cittadinanzattiva e CIR Food?
«CIR Food, avendo saputo delle

UNA STORIA DI PARTECIPAZIONE: CITTADINANZATTIVA

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che opera per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini in Italia, in Europa e nel mondo. Esso intende affermare il ruolo del cittadino non solo come elettoro e come contribuente ma come soggetto attivo nella vita quotidiana della democrazia. A tale scopo analizza per rivendicare diritti fondamentali disattesi e colpevoli, per amministrare la capacità di auto-tutela dei singoli e dei gruppi e per allargare gli spazi per l'esercizio di poteri e responsabilità civiche finalizzati alla cura del bene della collettività.

Cittadinanzattiva nasce con il nome di Movimento federativo democratico nel 1979 dalla decisione comune di una trentina di gruppi di giovani cattolici di ispirazione democratica di sperimentare nuove forme di azione politica per il cittadino, «alle radici dell'eredità» della società italiana, in problematica ma non in alternativa rispetto alle forme tradizionali della politica. Il Movimento è da subito laico e aperto a tutti. Nel dicembre 1980-1981 il Movimento vive la sua fase di fondazione, in particolare con l'«Iniziativa» e la promozione di iniziative di «democrazia diretta», volte a coinvolgere i cittadini come protagonisti della tutela dei propri diritti in diversi campi della vita pubblica: salute (con il Tribunale per i diritti del malato), protezione civile, servizi pubblici, servizi per la donna, ordine pubblico, questione giovanile. Quella che si apre all'anno al 1989 può essere considerata la fase della maturità, nella quale il Movimento pubblica la propria attività, sta assumendo i suoi campi di azione ai servizi di interesse generale, ai diritti del consumatore, alla giustizia, alle scuole, sta sperimentando forme più sistematiche di tutela, come i servizi Pti. In questo periodo viene elaborata la riforma che porterà alla costituzione delle assemblee territoriali della cittadinanza attiva, all'elezione di nuovi congressi regionali e nazionali e alla raccolta di circa 50.000 adesioni compilate al Movimento. Nel giugno 2000 viene celebrato a Chiasso il Congresso nazionale che sancisce la nuova struttura del Movimento e decide il mutamento del nome in «Cittadinanzattiva».



analisi oltre 5500 campioni, costituiti prevalentemente da materie prime e piatti cucinati».

Dottor Gallini, da quando avete avviato questo progetto avete già rilevato cambiamenti? Quali?
«Se apparentemente quello che può sembrare un appesantimento del compito di gestione, in realtà è un grande aiuto per chi gestisce, perché da un soggetto esterno, con un approccio laico e costruttivo, pronto a risolvere i problemi e non solo a denunciarli, arrivano informazioni e dati, ma si crea anche una certa cultura».

INDAGINE A CINISELLO BALSAMO

I risultati dell'indagine, in generale sono buoni, anche se si evidenziano luci ed ombre nella *customer satisfaction*, che possono dipendere sia da vere e proprie carenze da parte del gestore del servizio, sia da gusti personali. In ogni caso, le cento interviste effettuate ai genitori dei ragazzi ma anche agli utenti adulti, quali insegnanti e operatori scolastici, hanno dato risultati positivi. È chiaro che le risposte fornite dai genitori degli alunni debbono essere considerate «sono i genitori a rispondere per i bambini e, in secondo luogo, i bambini sono in una fase di «definizione» dei loro gusti. E dagli adulti arrivano anche consigli e suggerimenti, spesso molto pratici e facili da attuare, quali una certa preferenza verso il vassoio usa e getta, o la divisione del contornio, dal secondo, ma anche giudizi chiari come «non piace il sugo della carne che bagna le verdure», o «personalizzare le porzioni per

I cittadini per poter esprimere un giudizio necessitano di strumenti adatti di valutazione, così il progetto ha previsto griglie di rilevamento su vari temi

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

PREMESSA

In questa relazione 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 in alcune scuole situate nel comune di Cinisello Balsamo. Il monitoraggio, realizzato tra il 6 e il 21 marzo del 2002, rientra nell'ambito della sperimentazione delle attività di monitoraggio del programma appalti e partecipazione civica, promosso da Cittadinanzattiva e CIR. Sono state effettuate 100 interviste a genitori di utenti e utren-

TABELLA 1

IL CAMPIONE MONITORATO

Tipo	Nome	Bambini	Adulti	Operatori	Ambiente dove si consuma il pranzo
Elementare	Zandonai	255	14	6	Refettorio
Elementare	Manzoni	180	10	4	Refettorio
Elementare	Parini	180	10	4	Refettorio
Elementare	Bauer	90	5	3	Refettorio
Materna	Giovanni XXIII	74	4	2	Aula
Materna	Giolitti	106	6	2	Aula
Media	Garcia Villas	87	6	2	Refettorio
Totale	872	55	23		

ti adulti del servizio mensa e inoltrare sono state compilate:
 7 griglie strutturali (una per ogni istituto), ovvero la scheda dati generali su struttura e griglia di monitoraggio.

7 questionari destinati agli operatori del servizio.

Il lavoro svolto intende fornire un quadro della situazione e sarà discusso a partire dai dati contenuti in questo rapporto in un incontro all'interno della struttura contro l'intervento della struttura oggetto dell'iniziativa. Il servizio è dato in appalto e preso in considerazione per il monitoraggio è stato quello di ristorazione. Le modalità di erogazione non erano tutte identiche, in alcuni istituti per esempio è prevista l'erogazione di altri pasti oltre al pranzo.

GRIGLIA DI MONITORAGGIO DIRETTA OSSERVAZIONE DIRETTA

Nome della struttura

Le strutture coinvolte nel monitoraggio sono state sette, quattro scuole elementari, due materne e una scuola media. Nella tabella 1 sono riportati nome e tipologia degli istituti. Complessivamente nelle varie scuole sono impegnati 23 operatori. Generalmente il pasto viene consumato in un ambiente appositamente attrezzato, ad eccezione delle due scuole materne prese in considerazione. In tutte le scuole ad eccezione della Garcia Villas i bagni si trovano in un locale adiacente o comunque vicino al luogo in cui si consuma il pasto. Nelle scuole prese in considerazione, al passaggio dei monitori, questi hanno riscontrato una carenza di situazione relativa alla dotazione di: sapone, asciugamani (carta o aria calda), e carta igienica. Per quanto l'osservazione sia stata fatta una sola volta, il fatto che in diversi bagni non sempre la dotazione sia disponibile al completo indica che probabilmente

cezioni degli utenti del servizio, è diviso nelle seguenti sezioni:

- Qualità del vitto
- Quantità del vitto
- Igiene e qualità delle stoviglie.
- Struttura e igiene
- Informazione
- Orari
- Comportamento del personale
- Considerazioni di carattere generale

QUALITÀ DEL VITTO

In questa parte sono state registrate le impressioni degli utenti relative alla varietà ed alla composizione delle portate che giorno per giorno vengono proposte a secondo dei menù; alla gradevolezza del gusto delle portate; al modo in cui viene presentato il piatto; alla temperatura cui gli alimenti giungono all'utente; all'igiene e alla qualità delle stoviglie. Inoltre sono state registrate le proposte degli utenti per eventuali variazioni dei menù. Utile premessa alla lettura dei dati è che le risposte che riguardano i genitori degli alunni vanno considerate come doppiamente "mediane", infatti sono i genitori a rispondere per i bambini e non i bambini e, in secondo luogo, i bambini sono in una fase di "definizione" dei loro gusti.

Il menù è sufficientemente vario?

A questa domanda si doveva rispondere esprimendo il proprio giudizio per le portate del pasto principale, ossia il pranzo. I risultati (mostrati in figura 1) sono stati non completamente positivi; la maggioranza degli intervistati ha espresso il suo giudizio per la varietà delle portate del menù. Il risultato è maggiormente positivo per i primi e contorni che hanno totalizzato rispettivamente il 74% e il 73% di "SI". Tuttavia il grado di insoddisfazione è abbastanza ele-

fonti di inquinamento atmosferico o acustico nelle vicinanze delle strutture visitate. Non sono state osservate persone che violano il divieto di fumo. Complessivamente le strutture sono risultate essere ambienti piacevoli. Le condizioni degli arredi, dei tavoli, delle posate e delle stoviglie, sono state a monitori buone in tutte le strutture; in buone condizioni di pulizia e manutenzione sono apparsi sia i tavoli che le sedie; ugualmente sono parse in buone condizioni di pulizia ed efficienza le posate e le stoviglie, sempre di acciaio le prime e sempre di vetro e ceramica le seconde. Le bevande sono servite in bottiglie e il pane in panini sfusi. Il personale al momento del passaggio era sempre dotato di cuffia protettiva e di grembiule; nessun addetto era dotato di carrellino di ritenuti e personale di assistenza si sono rilevati essere buoni

QUESTIONARIO UTENTI (Q-UT)

Il questionario utenti (Q-UT), che è servito per registrare le per-

TABELLA 3

TIPO DI PIATTO RICHIESTO MAGGIORMENTE

Tipo	Richiesto
Pasta	34
Verdura	23
Pesce	13
Carne	13
Alfollati	6
Formaggio	5
Pizza	5
Risò	4
Pollo	2
Frittata	1
Succhi	1
Uova	1

TABELLA 2

PORTATA OGGETTO DI RICHIESTE

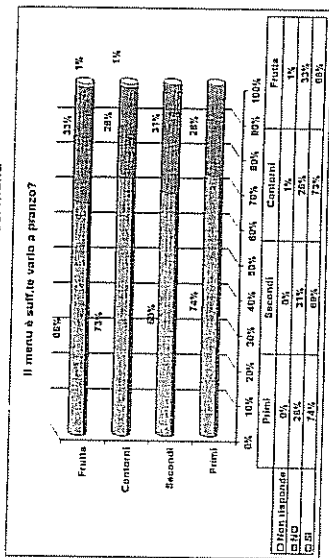
Portata	Richieste
Primo	49
Secondo	36
Contorno	22
Fruita	3

è necessario intervenire sul numero di passaggi che gli addetti alla pulizia e alla manutenzione dei servizi igienici fanno quotidianamente. In tutte le strutture la collocazione dei cestini della spazzatura è risultata ottimale. Il numero massimo di persone per quattro ad eccezione delle due scuole materne, dove il numero di sei bambini per tavolo, comunque può essere detratto da scelte organizzative. Nella generalità delle scuole il pasto viene fornito su vassoi con tovagliette. Nelle scuole materne invece viene creato una ambiente più "familiare" apparendo recchiando i tavoli con una tovaglia.

Cattivi odori e sistema di aerazione

I nostri monitori non hanno rilevato cattivi odori né correnti d'aria; gli infissi sono stati trovati in buone condizioni, così come le condizioni igieniche dei locali dove si consumano i pasti. La temperatura all'interno dei loca-

Figura 1 Gradimento del menù



li è gradevole in tutti i casi e solo nella sala refettorio della scuola Parini la collocazione di due tavoli non è ottimale. L'illuminazione risulta essere sempre soddisfacente e non vi sono particolari problemi agli infissi o alle tendine, lì dove queste ultime sono presenti. Non sono state osservate

vato come testimonianza il 33% di insoddisfatti per la varietà della frutta, il 31% di insoddisfatti per la varietà dei secondi e il 26% di insoddisfatti per la varietà di primi e contorni. Nei suggerimenti molti riguardano proprio la varietà.

Una lettura dei dati a "strati" per esempio analizzando le risposte ottenute suddividendo le risposte secondo la scuola, portata alla luce risposte differenziate in percentuale secondo gli istituti. Viste, però, le differenze di numero dei campioni, scarti di diversi punti percentuali non sembrano essere significative.

Quale/i alimento/i presente/i nel menù preferirebbe che venisse proposto più di frequente?

Nelle tabelle 2, 3 e 4 vi sono informazioni interessanti; in particolare la tabella 2 contiene il

dato relativo al numero di suggerimenti per portata.

Quali alimenti/ presentati nel menù preferirebbe che venisse proposto meno di frequente?

Altri dati interessanti ci provengono dall'analisi della tabella 5 che invece riguardano i piatti segnalati come meno graditi e che si vorrebbe meno frequenti nel menù. Il dato più significativo, riguarda la frittata che, con il maggior numero di "citazioni" nei suggerimenti, risulta il piatto meno gradito. L'offerta di secondi piatti potrebbe quindi essere oggetto di una nuova valutazione, anche con il coinvolgimento degli utenti, in seguito alla quale si potrebbero apportare delle modifiche.

Quale (o quali) nuovo alimento gradirebbe che venisse proposto nel menù?

La domanda aperta relativa ai suggerimenti di nuovi piatti da servire, conferma in parte quanto detto in precedenza sul generale gradimento dei primi ma sottolinea anche il fatto che ben 30 persone hanno suggerito la pizza.

Il servizio di prenotazione dei pasti (se esiste) secondo lei funziona bene?

A questa domanda l'84% (figu-

TABELLA 5

PIATTO MENO GRADITO: SEGNALAZIONI SPECIFICHE

Occorrenze specifiche	
Frittata	13
Tacchino	7
polpetto di pesce, insalata, carne	6
Pasta, passati di verdura	5
prosciutto crudo, pasta al sugo, formaggio	4
riso con zucchine, riso, minestrone, pasta con ceci, palombo	3
Piselli, minestrone, minestrone, minestrone con verdure, fagiolini, gnocchi	2
fortini, yogurt, verdure cotte, verdura, tortino di patate, tacchino o pollo in "bradetto", succhi di frutta, soffioia, risotto con zucca, riso cotto poco condito, riso al latte, purè, prosciutto cotto, prosciutto, polpetta, pollo, pasca in umido, pesce al sugo, affettati, patate, pasta in bianco, pasta e legumi, pasta erba, pasta con zuccina, pasta, passato con i brostini, merluzzo, merendino, lonza al latte, frittura, arabetto, prosciutti nel passato di verdura, bastoncini	1

La dieta adottata, a suo parere è adeguata?

A questa domanda l'85% degli intervistati ha dato una risposta affermativa e l'11% ha sostenuto il contrario. L'atteggiamento nei confronti della dieta è generalizzato e i genitori che si sono detti insoddisfatti non hanno portato un concreto contributo di proposte specifiche.

Gradirebbe che altre bevande accompagnassero il pasto?

Il gradimento per le bevande proposte è alto e il 12% di chi non è pienamente soddisfatto per la varietà delle bevande appartiene

corrente presente che la particolarità dell'utenza fa aumentare le aspettative nei confronti della qualità del servizio erogato.

La presentazione del cibo è sempre gradita?

La presentazione del vitto soddisfa complessivamente il 79% degli intervistati sommando i sempre soddisfatti (28%) e i quasi sempre soddisfatti (51%). Il 2% si dichiara mai soddisfatto. Il risultato è soddisfacente e i suggerimenti e le osservazioni al riguardo sono state: "si preferirebbe il vassoio usa e getta", "dividere contorno dal secondo", "non sono ben dosati i liquidi e i solidi dal personale di servizio", "non piace il sugo della carne che bagna le verdure", "personalizzare le porzioni per evitare inutili sprechi".

Giudizio sulla temperatura del servizio

Il giudizio sulla temperatura delle portate è abbastanza positivo, circa il 70% degli intervistati (figura 3) è soddisfatto e ritiene che le portate siano sempre servite alla giusta temperatura. I problemi segnalati potrebbero essere dovuti alla modalità di distribuzione dei pasti. Dotare le sale dove si consuma il pasto di un forno a microonde o tradizionale potrebbe essere una soluzione interessante.

La cottura delle portate Il 22% degli intervistati giudica eccessiva la cottura dei primi piatti; la cottura dei secondi piatti dal 15% degli intervistati viene giudicata insufficiente. È auspicabile quindi un intervento per migliorare questo aspetto del servizio.

QUANTITÀ

Quantità del cibo nei piatti: Questo aspetto del servizio sembra essere particolarmente soddisfacente per gli utenti, infatti circa l'85%, dichiara che le porzioni so-

Figura 3 Giudizio sulla temperatura del servizio.

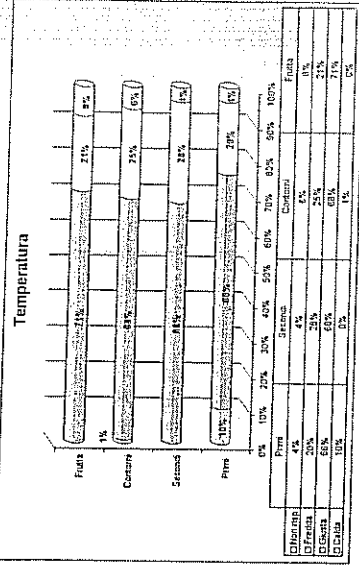
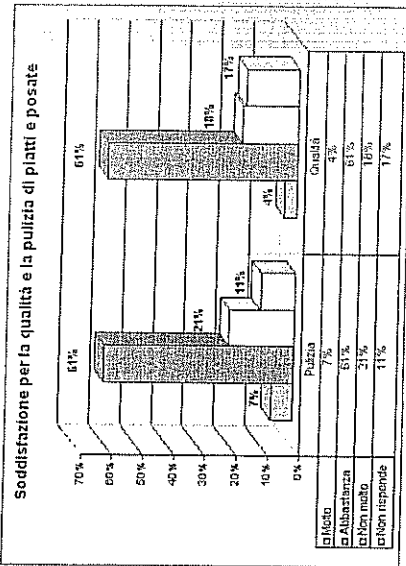


Figura 4 Qualità e pulizia posate e bicchieri



no ben dimensionate. Il 17% dichiara che i primi sono perfino abbondanti e il 13% afferma lo stesso per i contorni. Nelle note raccolte dai monitori a margine del questionario ricorre sette volte la richiesta di una maggiore possibilità di "avere dei bis".

IGIENE E QUALITÀ DELLE STOVIGLIE

È soddisfatto della pulizia e della qualità di piatti, posate e bicchieri?

Il grafico in figura 4 mostra che il 21% degli intervistati si dichiara insoddisfatto per la pulizia delle stoviglie e leggendo tra le note, ricorrono 15 volte segnalazioni riguardanti tracce opache sui bicchieri, probabili-

mente dovute al calcare dell'acqua di lavaggio. Andando a leggere le note si rilevano segnalazioni riguardanti "coltelli poco affilati" e "qualche piatto scheggiato", inoltre alcuni genitori hanno suggerito l'uso di stoviglie di plastica.

STRUTTURA E IGIENE

Ritiene che l'ambiente in cui consuma il pasto sia adatto, accogliente, spazioso, pulito, illuminato, ben areato?

Per comodità abbiamo accorpato in un unico grafico (figura 5) i risultati delle risposte alle domande riguardanti la struttura, le condizioni degli arredi, così da poter individuare con un unico colpo d'occhio gli elementi positivi

Figura 2 Giudizio sulla qualità delle portate del pranzo

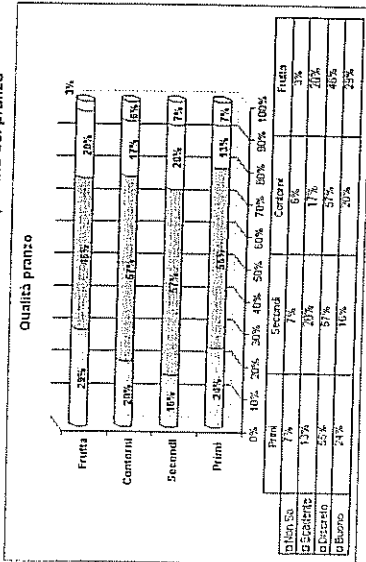


TABELLA 7

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cosa cambierebbe del servizio?	Suggerimenti sul servizio
<p>Niente (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> • sostituire le stoviglie in ceramica e i bicchieri di vetro con stoviglie e bicchieri in plastica • più tempo per consumare i pasti • più personale di assistenza • più cortesia e disponibilità • più attenzione alle esigenze dei bambini • il personale, perché poco disponibile • non ci dovrebbero essere persone estranee al personale durante il pasto • mangiare classe per classe per rendere il pasto un momento più formativo • il personale (5) • il personale perchè alcune persone non sono in grado di relazionarsi con i bambini • difficoltà per la pulizia tra un turno e l'altro • controllare meglio le presenze alla mensa • menù in maniera strutturale per evitare enormi sprechi • possibilità data ai ragazzi di decidere la quantità ottimale per evitare sprechi • sarebbe preferibile il reparto cucina presente nella scuola • mensa interna 	<p>APPREZZAMENTO Il servizio va bene (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • oliera sul tavolo • non insistere con gli alimenti non graditi ai bambini in modo da evitare sprechi • non darebbe in appalto il servizio • migliorare il servizio del thè, evitare i bicchieri e le brocche di plastica • migliorare il lavaggio dei bicchieri • maggiore disponibilità ad offrire piccole variazioni del pasto • maggior quantità di stoviglie • la pasta è fredda per un problema di trasporto • fare porzioni più piccole e passare più spesso • dare più tipi diversi di frutta nella stessa giornata • 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) • alle volte il cibo ha sgradevoli odori dovuti al fatto che il mezzo di trasporto percorre un lungo giro prima di arrivare • alle riunioni con la CIR sarebbe augurabile che le proposte degli utenti fossero accolte tempestivamente • migliorare la pulizia • usare linguaggio adeguato • attenzione al servizio (stoviglie e personale) • bicchieri di plastica • avere la scorta di frutta a scuola • ristrutturare l'ambiente mensa riguardo all'acustica • ingresso del camioncino ristorazione con percorso tra i bambini nel cortile • costruire la cucina all'interno della scuola • avere la mensa all'interno della scuola
<p>SERVIZIO, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</p>	
<p>STRUTTURA</p>	

Il presente rapporto è stato curato e redatto, nel mese di Agosto 2002, da Ettore Lupo - con la consulenza di Giustino Trincia e Mariano Votta. Si ringraziano inoltre Mirko Gambardella coordinatore del progetto, Bruno Moro, Olga Tanzilli, Tania Toto, Maria Zeron, che hanno somministrato i questionari agli utenti del servizio e compilato le griglie di osservazione della struttura.

spressione di un 17% di giudizi "mediocri". Anche nelle note, poi si leggono diversi segnalazioni di genitori riguardo il personale. Oltre al comportamen-

to è stata monitorata la disponibilità del personale che è risultato molto positivo (figura 6), solo per il 34% delle persone, che hanno risposto di essere

molto soddisfatte per la disponibilità del personale. L'esistenza di un 14% di insoddisfatti denota una certa negatività di questo aspetto.

**INDICE EDIZIONI**

Domenica 18 Maggio 2003

DISPOSTE LE ANALISI SUI DOLCI
Migliorano i bimbi intossicati

AMEDEO PICARIELLO

Un piano per la sicurezza alimentare. Maggiori controlli e monitoraggio continuo sulla ristorazione collettiva. Il Tribunale dei diritti del malato si appella ad Asl e Prefettura dopo il caso dei quindici bambini intossicati dopo aver cenato in un ristorante di Avellino.

Il responsabile regionale del sodalizio che tutela i cittadini, Carlo Caramelli, ha scritto ai vertici sanitari provinciali chiedendo anche un intervento diretto nella vicenda al rappresentante di governo. L'associazione sollecita l'immediata attuazione di un piano di sicurezza entro il 2003. Intanto sono nettamente migliorate le condizioni di salute dei 15 piccoli, tutti tra i 9 e i 10 anni. I bambini aveva festeggiato nel locale cittadino il compleanno di un loro compagno di classe. Al termine della cena hanno consumato una torta. A due giorni di distanza hanno accusato tutti gli stessi sintomi: nausea, vomito e febbre alta. Alcuni di loro sono stati sottoposti a lavanda gastrica presso l'ospedale Moscati. E dal nosocomio cittadino è partito l'allarme. Sulla vicenda sono scattati anche i primi provvedimenti. L'altro giorno il blitz di ispettori dell'Asl AV2 e dei carabinieri dei Nuclei antisofisticazioni di Salerno. I sigilli sono stati apposti al ristorante dove i bambini hanno cenato e al laboratorio di pasticceria di Atripalda che ha confezionato la torta di compleanno. Solo tra qualche giorno sarà possibile conoscere i risultati delle analisi sui prodotti sequestrati nei due esercizi. Dai primi accertamenti, però, si ipotizza che si tratti di un caso di salmonellosi.

Per lo stesso motivo (infezione da salmonella) un ragazzo di 13 anni di Montemiletto è stato ricoverato ieri presso il Moscati. Il giovane ha partecipato ad un pranzo con amici. E' stato sottoposto immediatamente a terapia idonea. Anche in questo caso sono state avviate indagini per risalire alla causa del contagio.

**INDIETRO**

PRESSToday

Do you want your
PRESSToday?

«Nottola, tanti problemi»

Nazione, La (Siena)
25/03/2003**LA NAZIONE.it**

QN

Il Resto del Carlino

La Nazione

Il Giorno

Quotid

CERCA

- nei quotidiani
 con globalmotors

ARCHIVIO

Archivio arretrati
 Edizione nazionale

CANALI TEMATICI

Animali&animali
 Bellissime
 Borse
 Cinema
 Libri
 Mappe
 Meteo
 Motori
 Neve
 Shopping

LE PAGINE DI...

Lorenzo Bianchi
 Giovanni Morandi
 Lorenzo Sani
 Leo Turrini

CONCORSI

Cani&GattiDaWeb
 Facce da Web
 Love SMS
 Miss Internet
 Pubblicità
 Super Bologna

MONEY

Assicurazioni
 Borse
 Mutui on line
 Top Aziende

PER IL TUO COMPUTER

Mp3
 Naviga e guadagna
 Sfondi & Screen Saver
 Tiscali ADSL

PER IL CELLULARE

Chat via SMS
 Dediche telefoniche
 Invio SMS animati
 Loghi e suonerie

PER LA TUA EMAIL

News QN
 News Tempo libero
 News Attualità

SIENA

«NOTTOLA, TANTI PROBLEMI»

VALDICHIANA — Le ripetute proteste di degenti e familiari di questi ultimi giorni, riguardo alla situazione della mensa del Monoblocco di Nottola, il circolo di Alleanza nazionale di Chianciano Terme interviene dicendo che «questa situazione è solo la punta dell'iceberg, perché problemi legati al Monoblocco di Nottola travalicano le carenze rilevate nella mensa». Polemiche anche con il Tribunale del malato, che, secondo quanto dicono, è stato informato una decina di giorni fa da un cittadino con lettera firmata, ma non sarebbe intervenuto e non avrebbe dato nessuna risposta. La lettera: «Mi sono dovuto ricoverare nel reparto di cardiologia. Le mie condizioni di salute imponevano una dieta iposodica, al mattino niente da eccepire, ma a pranzo mi veniva somministrata una pasta di cui non riesco a definire il tipo, ma senz'altro molto più adatta per incollare i manifesti e questo a detta di tutti i presenti che non avranno esitazioni a confermare quanto riferisco. Il confezionamento che prevede in qualche caso materiali come il polistirolo termosaldato con velo plastico di forte consistenza che in molti casi richiede, per l'apertura, qualche fatica e l'uso di un coltello. Le mie rimostranze hanno ricevuto solidarietà sia da parte degli altri pazienti sia dal personale sanitario tutto. Questo atteggiamento mi ha incoraggiato a dare voce anche a chi, pur lamentandosi, non si sentiva in animo di segnalare questo stato di disagio».

Alessandra Aggravi

Pag. 1 - PRIMA PAGINA
SIENAPag. 2 - 24 ORE SIENA
Pag. 3 - PRIMO PIANO
SIENAPag. 4 - CRONACA
SIENAPag. 5 - CRONACA
SIENAPag. 6 - CRONACA
SIENAPag. 7 - CRONACA
SIENA

Pag. 9 - AGENDA SIENA

Pag. 10 - VALDELSA

Pag. 11 - VALDELSA

Pag. 12 - PROV-VALDIC-
AMIATA-VALDORCPag. 13 - PROV-VALDIC-
AMIATA-VALDORC

Pag. 14 - SPORT SIENA

Pag. 15 - SPORT SIENA

Pag. 16 - SPORT SIENA

Pag. 19 - SPETTACOLI
FIRENZE

PRESS**Today**Do you want your
PRESS**Today**?

Cambiano le cucine all'ospedale di Ariano

Mattino, II (Avellino)
21/03/2003**IL MATTINO**
Online

INDICE EDIZIONI

Venerdì 21 Marzo 2003

INIZIATIVA DELL'ASL 1

**Cambiano le cucine
all'ospedale di Ariano**

MARIA ELENA GRASSO

Cambia il confezionamento dei pasti presso l'ospedale di Ariano Irpino. Le cucine impiantate trent'anni fa hanno fatto il loro tempo; stanno per essere smantellate e sostituite da altre più moderne che saranno affidate in gestione ad una ditta esterna.

Motivi economici, organizzativi e di garanzia della qualità dei pasti hanno indotto l'Azienda Sanitaria Locale numero 1 ad apportare una modifica che sarà sicuramente attentamente valutata dal Tribunale per i Diritti del Malato, chiamato spesso in causa dai degenti e dai familiari di quest'ultimi. Finora l'Azienda Sanitaria Locale numero 1 ha sempre utilizzato il proprio personale per il confezionamento dei pasti; questo personale continuerà a prestare la propria opera, ma seguendo le direttive della società esterna.

Cambiamento altrettanto importante è già avvenuto per la fornitura della biancheria. La lavanderia e sartoria dell'ospedale non ci sono più. Anche in questo caso a fornire lenzuola, federe, coperte e camici puliti è una ditta esterna.

I locali in precedenza utilizzati per la lavanderia sono stati accorpati al nuovo pronto soccorso che entro qualche mese sarà ultimato e dotato di attrezzature più moderne. Proprio sulla gestione del pronto soccorso si erano appuntate nei mesi scorsi ripetute critiche.

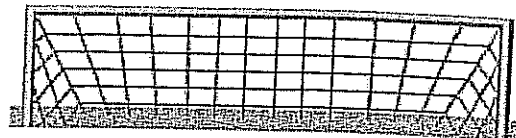
Gli stessi operatori sanitari avevano invitato la dirigenza dell'Asl a fare il possibile per evitare di lavorare in ambienti ristretti e spesso a ridosso dei familiari dei traumatizzati o feriti.

Il nuovo pronto soccorso, che disporrà di ampie sale di attesa per gli esterni, potrà contare su un autonomo blocco operatorio.



INDIETRO

- ▣ Email
- ▣ Oroscopo
- ▣ Meteo
- ▣ Archivio

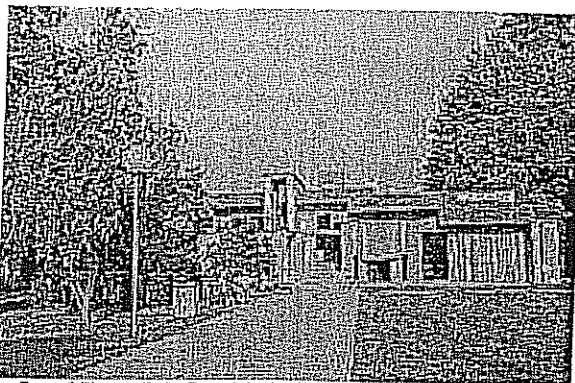
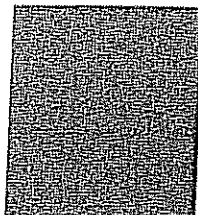


TREVI SO, domenica 10 novembre 2002, S. Leone Magno

CASTELFRANCO ASOLO

Pranzi da cinque stelle per i nonni

Casa di Riposo, gli utenti promuovono a pieni voti il servizio di ristorazione



La Casa di Riposo di via Ospedale, i cui servizi sono all'avanguardia

CASTELFRANCO. Un'unica pecca nella mensa della Casa di Riposo: poca pasta in tavola. Cittadinanzattiva promuove il servizio garantito dalla struttura di via Ospedale, dopo aver sentito il parere di utenti e operatori. Il centro castellano è uno dei migliori in Italia. Per i nonni un unico

desiderio non soddisfatto: un bel piatto di spaghetti. Il monitoraggio è stato eseguito per conto della Cir Food.

I dati sono stati presentati sabato mattina nel centro residenziale in presenza delle autorità locali e degli utenti della struttura. La Cir Food (Cooperativa Italiana ristorazione), che serve settanta centri di residenza per anziani in tutta Italia, ha voluto sapere dagli utenti stessi la loro opinione in merito ai pasti serviti. «Bisogna fare molta attenzione alla qualità dei servizi - spiega Lusetti, presidente del Cir - soprattutto per quelli utenti che spesso non riescono a esporre le proprie necessità». Dal monitoraggio, svolto da 5 operatori di Cittadinanzattiva lo scorso dicembre, è risultato che gli anziani sono soddisfatti della qualità del cibo e del menù in genere ma vorrebbero poter mangiare più cibo tradizionale. Questo, secondo la dietista del centro non sempre è possibile perché le mense devono seguire una dieta stabilita a livello nazionale e sottostare alle leggi dell'HACCP, un sistema di controllo dei punti critici nella preparazione dei cibi. «Ci sono delle linee guida nazionali da seguire. Per esempio, il vitello non è stato messo in appalto perché povero di proteine e ricco di acqua». Il direttore dei servizi sociali dell'Usl 8, Livio Frattin, ha chiesto comunque che, ogni tanto, qualche strappo alla regola si possa fare per rispettare le tradizioni culinarie degli anziani». Polenta e baccalà e poenta e tocionon devono rimanere un sogno alimenatre. Anche il vicesindaco Pierantonio Rossato è dello stesso parere: «Bisogna trovare una via di mezzo fra ciò che è giusto fare e le esigenze degli utenti, anche se è impossibile accontentare tutti». I punti di eccellenza del centro di accoglienza sono molti: ottima l'organizzazione, accoglienti l'ambiente accogliente, le strutture interne, il comfort tecnico, buoni igiene, illuminazione e arredo. Inoltre, buon voto anche alla quantità delle singole porzioni di cibo e alla tranquillità con cui vengono serviti a pranzo, cena e colazione. Una lamentela, invece, riguarda l'informazione. Secondo gli intervistati, non sempre la comunicazione inerente il menù, il servizio di prenotazione sono fruibili e arrivano dettagliatamente a tutti. Gli anziani vorrebbero che il cibo sul piatto si presentasse meglio, con attenzione alla posizione delle vivande. Un anziano, intervenuto durante l'esposizione dei dati, ha anche sottolineato l'importanza di segnare con un asterisco i cibi surgelati. Il lavoro svolto da Cittadinanzattiva per la Cir Food rientra in un progetto volto a sperimentare il possibile coinvolgimento dei cittadini nella definizione e attuazione degli appalti.

IL GAZZETTINO ON LINE

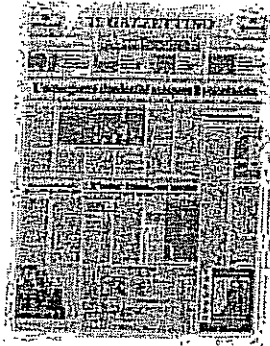
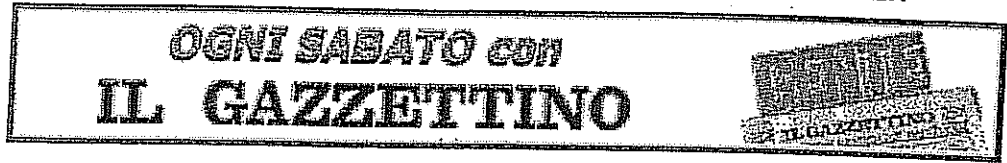
L'informazione interattiva del NordEst

NAZIONALE
OGNISPORT del lunedì

BELLUNO
ROVIGO

FRIULI
TREVISO

PADOVA
VENEZIA



Domenica, 10 Novembre 2002

I risultati di un monitoraggio in Casa di riposo

Mensa sotto esame La giudicano gli ospiti

Castelfranco

La casa di riposo mette la sua mensa sotto esame e la fa giudicare direttamente dagli utenti.

Nella mattinata di ieri, sono stati presentati in una assemblea pubblica alla presenza degli ospiti, i risultati di un monitoraggio realizzato nei mesi scorsi sul gradimento del servizio di ristorazione.

Un servizio che segue i controlli e le norme disposte per legge, ma che non sempre coincide col gradimento dell'utenza. Così il Centro Residenziale "Sartor" ha incaricato la onlus "Cittadinanzattiva", che si occupa di programmi per la tutela dei consumatori, di testare il grado di soddisfazione a tavola dei suoi 250 ospiti.

Risultato? Il grado di soddisfazione risulta molto elevato (oltre l'80% degli ospiti si dice più o meno soddisfatto) ma non mancano critiche e suggerimenti per migliorare uno dei pochi piaceri rimasti agli anziani, per la maggior parte non-autosufficienti. Un primo appunto gli ospiti lo fanno sull'informazione, il 54% degli intervistati, infatti, si dice insoddisfatto delle informazioni ricevute riguardo le proprietà nutrizionali di ciò che mangia, molti (14%) non conoscono o si lamentano per il servizio di prenotazione.

Da migliorare anche la pulizia, il 26% giudica non sufficiente la pulizia di bicchieri e posate, la temperatura delle pietanze (troppo fredde per il 14%), la presenza di personale nei giorni di festa. Quanto alla qualità, va decisamente peggio con la cena, giudicata scadente dal 19% degli utenti (quasi il doppio del pranzo di cui si lamentano l'11% degli ospiti).

"Una operazione coraggiosa - ha commentato direttore dei Servizi sociali dell'Usl 8, Livio Frattin - che dimostra la volontà di questo ente di mettersi al servizio delle esigenze della persona. Certo, le dietiste predispongono menù equilibrati, ma a volte il piacere di mangiare "poenta e baccà", anche se non è il massimo dal punto di vista nutrizionale, può dare una grande soddisfazione ad una persona anziana".

Prima Pagina

► Formato Grafico

Edizione odierna

- Prima Pagina
- Montebelluna Castelfranco
- Sinistra Piave
- Treviso

Archivio arretrati

- Ricerca Online
- Richiedi numeri arretrati



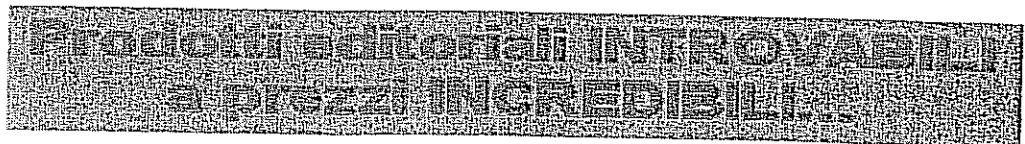
Rubriche

- Meteo
- Oroscopo
- Bioritmi

Informazioni

- Il Gazzettino oggi
- La storia
- Le red azioni
- La pubblicità
- Abbonamenti

Edizione del 10/11 : [I](#) [II](#) [III](#) [V](#) [VII](#) [IX](#) [XI](#) [XII](#) [XIII](#) [XIV](#) [XV](#) [XVI](#) [XX](#) [XXI](#) [XXII](#) [XXIII](#) [XXIV](#) [XXV](#) [XXVI](#) [XXVII](#)



Cerca

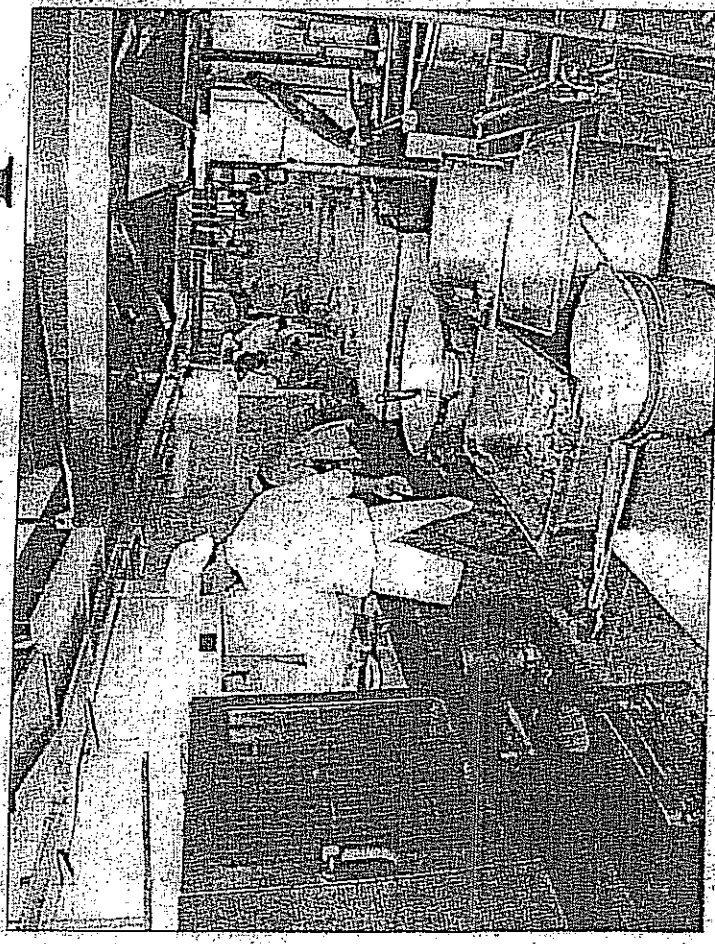
Menù, il bello della pastasciutta

di Luca Pesante

CINISELLO BALSAMO — Le mense scolastiche della città finiscono sotto la lente d'ingrandimento. I refettori di sette istituti cittadini sono stati il campo di un'approfondita indagine sulla qualità del servizio offerto, condotta nell'ambito del progetto "Ristorazione amica". Un'iniziativa promossa dall'associazione "CittadinanzaAttiva" con la collaborazione della cooperativa Cir, che gestisce le mense previste dai questionari.

Le schede sono state consegnate nel marzo scorso ai bambini ed ai ragazzi delle scuole elementari Zandonai, Manzoni, Parini, Bauer, alle materne Giovanni XXIII e Giolitti, ed alla scuola media Garcia Villias, per un totale di 972 alunni. I risultati di quest'indagine sono stati esposti pubblicamente ieri sera, in un incontro aperto a tutti ed al cui fianco presero parte anche molti genitori.

Detagliate le domande contenute nei questionari. L'indagine ha monitorato ai 360 gradi la qualità dei servizi dei refettori, a partire dal cibo che arriva nei piatti dei bambini, fino ad arrivare alla qualità e bontà dei servizi igienici e del personale. «Ci sentiamo soddisfatti, perché quest'indagine ha messo in luce una buona qualità delle mense, già prima della ristrutturazione dei refettori scolastici, operata quest'estate», commenta Ezio Meroni, assessore



In generale, inoltre, i ragazzi si dimostrerebbero sufficientemente soddisfatti anche della quantità di cibo servita, nei piatti, anche se sul capitolo pasta il 17% degli intervistati non rifiuterebbe una mescolata in più di maccheroni. Per quanto riguarda la qualità dei bagni delle scuole, se tutti gli istituti della città sono in possesso di servizi igienici facilmente accessibili dai refettori, in alcuni casi si dimostrano essere sprovvisti di alcuni preziosi accessori. Alle scuole elementari Zandonai, Parini e Villias, ad esempio, manca il sapone per lavare le

mani, così come in carta igienica. Dopo l'indagine nelle mense scolastiche non è da escludersi che in un futuro non fondano l'esperimento di avviare delle indagini di monitoraggio sulla qualità dei servizi, non possa essere estesa anche in altri settori, come ad esempio quello dei trasporti pubblici locali. L'amministrazione civica intende perseguire la linea della trasparenza e della "consultazione" dell'utenza per conoscere pregi e difetti dei servizi offerti sul territorio, per attuare dei miglioramenti.

Il questionario è stato consegnato a 972 alunni che hanno scelto al primo posto la pasta.



BORSA

Cerca il titolo



METEO Le previsioni

Cerca la località



OROSCOPO

Scegli il segno

SPORT Le ultimissime

Cerca la squadra



PRONOSTI




GAZZETTA DI REGGIO

giovedì 14 novembre 2002

LA PRIMA PAGINA

EMAIL
 CHI SIAMO
 ARCHIVIO



IL PROGETTO I cittadini e la Cir

Si sono tenute a Cinisello Balsamo e a Castelfranco Veneto le prime due tappe di «Ristorazione Amica», il progetto accanto una organizzazione di tutela dei cittadini Cittadinanzattiva e Cir food, Cooperativa italiana di ristorazione sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Sono state coinvolte scuole di vario grado.

- Cronaca di Reggio
- 24 Ore Emilia
- Primo Piano
- Agenda
- I nomi di oggi

- Guastalla Po
Bassa Ovest
- Correggio
Novellara
Bassa Est
- Montecchio
Enza / Zone
Matildiche
- Scandiano e
Comprensorio
ceramiche
- Castelnovo Monti
Montagna

- ECONOMIA
- CULTURA E
SPETTACOLI
- SPORT NAZIONALE
- SPORT LOCALE
- CALCIO GIOVANI
- CSI-UISP
- EDIZIONE
DEL LUNEDI'

- Volontariato
- Auto & motori
- Bastian contrario
- Libri
- Offerte di lavoro
- Partiamone
- Lettere
- Weekend
- Recensioni

Roma News

Settimanale di informazione globale anno II n° 37

L'Anci, accoglie l'invito dibattendosi tra le insidie dei tagli della "finanziaria"

Servizi pubblici: coinvolgere gli utenti per migliorarne qualità ed efficienza

Le proposte di Cittadinanzattiva e delle organizzazioni cooperative

Nella mattinata del 25 Ottobre, presso la Sala della Protomoteca del Campidoglio, si è tenuto il convegno dal tema "Partecipazione Civica negli appalti e concessioni di servizi". Un confronto tra le organizzazioni cooperative e Cittadinanzattiva con le ANCI delle regioni Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana, Umbria, URPL Lazio e Confservizi Lazio. Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi affidati in appalto o in concessione dalle pubbliche amministrazioni, favorendo la partecipazione attiva degli utenti a tutte le fasi della produzione del servizio, dalla progettazione alla valutazione, in sintonia con il nuovo art. 118 della Costituzione, IV comma, che impegna le istituzioni, nazionali e locali, a favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà. Questa, in sintesi, la proposta che Cittadinanzattiva e le organizzazioni del settore del movimento cooperativo (Agci-solidarietà, Ancosel-Agci, Anesi-Legacoop, Fedlavoro e Federsolidarietà Confcooperative), firmatarie di un protocollo d'intesa, hanno prospettato come terreno d'impegno comune alle organizzazioni di rappresentanza delle pubbliche amministrazioni locali ANCI ed UPI, e a Confservizi Lazio.

Ad aprire i lavori, l'intervento di Antonio Cicchetti, Vicepresidente ANCI-Lazio "Il percorso che andiamo ad intraprendere quest'oggi è del tutto nuovo, noi dell'ANCI siamo sempre stati convinti che le ragioni di riconoscimento e promozione una partecipazione consapevole dei cittadini, e sicuramente il mondo cooperativo che è qui oggi, un rappresentante, è il miglior esempio di come i servizi possano essere resi una visione più "umanizzata", e la strada intrapresa può sicuramente farci imparare l'uno dall'altro delle cose che possono giovare al cittadino, e alla qualità della sua vita". A completare il quadro, l'intervento di Enrico Diacetti, Segretario Regionale dell'ANCI-Lazio "Siamo sicuri che in questa direzione si possa fare un percorso di riflessione e di iniziative comuni interessanti e proficue, senza per tuttavia ignorare il difficile contesto in cui oggi dobbiamo operare, un contesto di difficoltà dei conti pubblici, di restringimento delle risorse agli Enti Locali ed un quadro normativo, quale delineato dall'articolo 13 della proposta di legge finanziaria, di ispirazione del tutto diversa. Ribadiamo, come abbiamo già fatto in questi giorni, che non vogliamo essere i "gabellieri" del Governo, il ruolo dei comuni, è fondamentale, è il primo approccio che i cittadini possono avere con l'istituzione, ci domandano servizi di qualità, ma la realtà attuale è che molti dei nostri associati hanno innumerevoli difficoltà a chiudere i bilanci", conclude l'intervento Diacetti. Prende la parola Franco Tumino, Vicepresidente ANCI/Legacoop che al suo intervento illustra il lavoro svolto e le nuove proposte della cooperazione per un mercato della parte dei cittadini "Nel mentre si costruisce, in sostanza, un mercato competitivo - esordisce - occorre far avanzare una sua qualificazione. Quello che riteniamo di debba realizzare è

un assetto che stia dalla parte delle buone pratiche delle Amministrazioni aggiudicatrici, dei cittadini e delle imprese serie e di qualità. Il protagonismo consapevole è maturo dei cittadini, è dunque a nostro avviso da riconoscere e da promuovere." Continua poi, "Abbiamo iniziato tempo fa questo discorso con Cittadinanzattiva, una prospettiva riferita alle attività affidate in appalto, ma che è di assoluta pregnanza anche per le attività in concessione, il cui affidamento in concorrenza sta crescendo per effetto della progressiva apertura alla logica di mercato dei servizi pubblici locali. Per questo abbiamo sentito l'esigenza di un confronto più ravvicinato e preventivo con le organizzazioni delle Amministrazioni, ANCI e Upi, e con Confservizi. Sono sette, in sintesi, i punti scaturiti dall'approfondimento svolto: l'obbligo di indicare nei bandi regole e modalità di partecipazione dell'utente; la destinazione di risorse finanziarie rivolte a promuovere la rappresentanza degli utenti; l'inserimento di standards specifici di qualità di servizi; l'accessibilità per le organizzazioni di cittadini; l'adozione della Carta dei Servizi; l'obbligo di verifica periodica, partecipata e pubblica, dell'andamento del contratto ed infine l'obbligo di adeguare procedure ed atti di gara. Ma in ogni caso, lo ribadiamo, le amministrazioni locali possono comunque già oggi promuovere tali metodologie di coinvolgimento dei cittadini" conclude il Vicepresidente della Legacoop, Tumino. L'incontro è stato fortemente voluto da Cittadinanzattiva, movimento di tutela dei diritti e dei cittadini e dei consumatori che opera dal 1978 per la tutela dei diritti tramite la partecipazione civica tramite campagne e attività di servizio e una rete di reti tra cui il tribunale per i diritti del malato, procuratori dei cittadini e così via. A rappresentarla nell'iniziativa del 25 Ottobre, Giustino Trincia, Vice Segretario generale di Cittadinanzattiva. "La proposta che lanciamo in quest'occasione, non parte da zero, ma poggia sull'esito positivo di sperimentazioni condotte nel biennio 2000-2001, in una serie di servizi in appalto presso scuole, case di riposo e ospedali di vari comuni d'Italia. Le metodologie seguite consistono in un atto di indirizzo sulla partecipazione civica, in linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi e in una norma quadro da inserire negli atti di gara. Tutte mirano a fare del cittadino non più il semplice fruitore di servizi, ma un soggetto attivo di regolazione, una "cerniera" tra istituzioni e imprese: con le istituzioni il cittadino verifica la qualità e la rispondenza degli standard delle forniture di beni e servizi; con le imprese fornitrici, il cittadino può completare, col suo punto di vista, l'attività di individuazione degli standard di qualità" conclude. A portare il saluto, dell'Amministrazione capitolina in Sala giunge il Dirigente Comunale il Dott. Pietro Barrera, a testimonianza "della comunanza d'intenti" con la politica che dà voce al protagonismo dei cittadini per farne un punto di riferimento.

Angela Tomassil

Partecipazione civica negli appalti e concessioni di servizi

Roma
25 ottobre 2002
Campidoglio
Sala della Protomoteca



AGGI
MATERIALE
AGGI SOLIDARIETA
ANCOSSEL

URPL
ABRUZZO - LAZIO
MARCHE - TOSCANA
UMBRIA

CONF COOPERATIVE
FEDERSOLIDARIETA
FEDERLAVORO
E SERVIZI

Confservizi
LAZIO

legacoop
ANCST
COOPERATIVE DI
SERVIZI
COOPERATIVI
SOCIALI

URPL LAZIO

CITTADINANZATTIVA

Gli aderenti agli ordini professionali rivendicano il ruolo di partecipazione attiva nelle sedi amministrative

Professionisti Italiani in prima linea

La recente vicenda dell'articolo 19 della finanziaria 2003, le oscillazioni interpretive in materia di totalizzazione, lo stallo collegato fiscale alla finanziaria 02 ed il sostanziale immobilismo riguardo agli aspetti fiscali della previdenza privata stanno ad indicare quanto necessario lo stimolo politico e la preza attiva dei professionisti negli centri importanti del governo e delle varie parti politiche. Queste le rivendicazioni dei rappresentanti del Coordinamento Unitario delle Professioni territoriali, del Cup nazionale e delle Casse di Previdenza, e si sono riunite nel corso del terzo

rappresentanti dei Sindacati e delle Associazioni non regolamentate. Professionisti in prima linea, quindi, per porre all'attenzione della società e dei politici le argomentazioni bollenti inerenti la riforma del settore in corso sia a livello europeo - dove si sta scrivendo la Direttiva professioni - che nazionale, e mentre le regioni, alle quali le modifiche al Titolo V della Costituzione ha conferito potestà concorrente, legiferano d'anti-

interventi che hanno portato sui tavoli di concertazione i temi caldi delle rivendicazioni dei professionisti italiani: una delle relazioni che ha avuto maggiori consensi, è forse stata quella di Maurizio De Tilla, Presidente della Cassa di Previdenza e Assistenza Forense e Presidente dell'Adepe, Associazione degli Enti di Previdenza Privati: "Approvazione in tempi brevi di una legge quadro di riforma delle professioni

rafforzamento dell'Autonomia delle casse di previdenza dei singoli professionisti, con una netta separazione dalla previdenza pubblica e la conseguente intangibilità delle risorse e del risparmio previdenziali delle stesse casse. Questi sono i nostri obiettivi predominanti e i traguardi che abbiamo intenzione di raggiungere proseguendo sulla linea del dialogo e della collaborazione." I professionisti - ha proseguito De Tilla - non pos-

società, pur non avendo alcuna rappresentanza nelle sedi decisionali. Oggi sta conducendo una battaglia di sensibilizzazione nei confronti del mondo istituzionale e di cittadini, perché lo svolgimento delle attività quotidiane di ciascuna categoria va ad incidere su valori quali la salute, la sicurezza, la giustizia e l'ambiente. Per questo il professionista chiede una legge di riforma trasparente, che stabilisca l'autonomia e l'indipendenza delle professioni che trovano il loro fondamento nella deontologia, dove le mansioni siano chiare e congrue alle competenze, che affidi agli Ordini la vigilanza sul comportamento dei professionisti ed

Trasparenza e qualità nei servizi pubblici: i cittadini diventano arbitri degli appalti

PANOFRAMA

DI ALESSANDRO COSSU

Regolarità nella concessione, definizione di specifiche linee guida per l'elaborazione della carta con diritti e doveri, efficienza della gestione: guida a un progetto innovativo che porta controlli e risparmi

Migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi appaltati o direttamente erogati dalle pubbliche amministrazioni, tramite la partecipazione attiva del cittadino utente a tutte le fasi della produzione del servizio, dalla progettazione alla valutazione. È questo il senso della proposta elaborata dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva e da Ancst-Legacoop, Associazione nazionale delle cooperative di servizi e turismo, e successivamente adottata anche dalla Fiaso, la maggiore organizzazione che raggruppa i direttori generali delle Aziende sanitarie e ospedaliere.

Ma vediamo il percorso di questo progetto, oramai in stato avanzato di attuazione, e recepito, in alcune delle sue parti, nella recente legge quadro di riforma dell'assistenza.

La prima fase, cominciata nel 1999, si basa su un'analisi delle esperienze positive già realizzate in Italia e all'estero in campi come le pulizie, la ristorazione collettiva, l'assistenza ai soggetti svantaggiati e lo smaltimento rifiuti. Questa analisi si è articolata in tre strumenti:

1. un atto di indirizzo sulla partecipazione civica;
2. delle linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi;
3. una norma quadro da inseri-

re negli atti di gara (bando, contratto e capitolato d'appalto).

Il tutto è stato oggetto di sperimentazioni in alcune città italiane ed è stato inviato come contributo alla Commissione europea (e al commissario Mario Monti, che sta lavorando sul ruolo dei consumatori nel sistema degli appalti) e potrebbe confluire in una proposta di legge di riforma organica della materia.

Atto di indirizzo sulla partecipazione civica - La puntuale definizione degli istituti e delle procedure di partecipazione civica è stata effettuata favorendo il massimo raccordo con quelli già previsti ed esistenti in base alla normativa vigente (con particolare riferimento a quelli inseriti negli statuti degli Enti locali adottati in base alla legge 142/1990 o all'applicazione dell'articolo 14 del Dl 50/1993 in ambito sanitario) e te-

nendo conto delle caratteristiche dei servizi presi in considerazione e della necessaria interlocuzione tra i diversi soggetti coinvolti. L'atto di indirizzo prevede una serie di procedure per garantire la partecipazione dei cittadini.

Per la fase di progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto, esse vanno dall'attività di informazione e di formazione, a cura dell'ente pubblico appaltante, alla consultazione dei cittadini (tramite interviste a campione o sportelli mirati) e delle organizzazioni civiche (tramite una sorta di «conferenza dei servizi» o la costituzione di un tavolo di interlocuzione e concertazione o l'attivazione di un apposito recapito o, ancora, la costituzione di un'apposita commissione), al coinvolgimento dei rappresentanti più qualificati delle organizzazioni della cittadinanza attiva nella fase

L'ESPERIENZA/Scuola al microscopio

Uno dei casi di sperimentazione più importanti ha riguardato il 175° Circolo didattico di Roma, nell'VIII Circoscrizione, dove l'azienda titolare dell'appalto di refezione scolastica è la Cir sin dal 1998. Oggetto della fornitura è la preparazione e la distribuzione di pasti, pulizie di cucine, magazzini e locali mensa. Gli utenti interessati sono circa 1.500, tra insegnanti e alunni, con una media giornaliera di 600 pasti. Il servizio presentava delle peculiarità, frutto della pluralità di soggetti titolari di poteri decisionali e/o di controllo: l'appalto viene espletato autonomamente dall'autorità scolastica; il capitolato d'appalto è definito dal comune di Roma d'intesa con il Provveditorato agli studi; il menu è determinato dal Comune; i controlli vengono effettuati dalla direzione didattica, dal Comune, dalla circoscrizione, dall'Azienda sanitaria locale e dalla commissione mensa. Poiché il servizio è rivolto ai bambini, gli interlocutori dalle diverse parti non sono gli utenti finali, ma i genitori degli alunni. Dopo la fase iniziale di monitoraggio, sono state individuate delle problematiche su cui agire:

- informazione e trasparenza;
- attivazione dell'interlocuzione tra le diverse parti coinvolte nel processo;
- definizione di una procedura standard per i reclami.

Inoltre, a tutti i genitori è stata distribuita una scheda con cui esprimere «una protesta e una proposta»: i risultati del questionari sono stati successivamente analizzati insieme ai componenti della commissione mensa. Molte quindi le iniziative poste in essere come step successivo: redazione e diffusione della guida alla refezione scolastica nel 175° Circolo didattico;



conclusiva di progettazione del servizio e di messa a punto del bando di gara. Inoltre, fondamentale diverrebbe il coinvolgimento nella definizione del capitolato d'appalto (ipotizzando anche, tra la selezione delle ditte partecipanti e lo svolgimento della gara, apposite audizioni pubbliche delle organizzazioni civiche).

Per la fase del monitoraggio dei contratti d'appalto e della valutazione per la revisione delle prestazioni sono indispensabili: procedure di informazione e di trasparenza; segnalazioni, reclami e proposte dei cittadini sul funzionamento e l'organizzazione dei servizi; la costituzione, all'interno dei servizi, di organismi di rappresentanza, di partecipazione e di interlocuzione dei cittadini con l'ente appaltante e con l'appaltatore; attività di monitoraggio dei cittadini sull'accessibilità dei servizi e, per l'ente appaltante e l'appaltatore, la possibilità di promuovere, con il concorso delle organizzazioni civiche, sopralluoghi o ispezioni congiunte per rilevare lo stato dei servizi; l'opportunità, per l'ente appaltante, di adottare, nel corso di una seduta pubblica, la carta dei diritti e dei doveri elaborata

su autonoma iniziativa dei cittadini. Resta importante, inoltre, l'effettuazione, sia in fase di progettazione che di implementazione del progetto, di un «collaudo civico» attraverso iniziative di verifica diretta in forma di incontri, sopralluoghi e sperimentazione del funzionamento dei servizi.

Un punto fondamentale è costituito dal riconoscimento, ai cittadini e alle loro organizzazioni di rappresentanza, ai fini delle procedure di riaffidamento dell'appalto, di un potere di valutazione riguardo all'appalto svoltosi, con particolare riferimento all'idoneità degli standard di servizio previsti dal capitolato, alla struttura organizzativa e di controllo richiesta all'impresa esecutrice, al livello di qualificazione professionale e di produttività degli addetti impegnati nel servizio.

Linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi - Le linee guida suggerite tracciano una proposta di metodologia per la messa a punto della «Carta dei servizi» delle imprese erogatrici di servizi gestiti in appalto, prevedendo una serie di operazioni e di strumenti di partecipazione dei diversi soggetti coin-

volti. Essi sono articolati in sette fasi: conoscenza della domanda di servizi; definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi; definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti da inserire nella carta; individuazione dei possibili istituti di partecipazione civica da recepire nella carta; stampa, presentazione e diffusione della carta; sperimentazione; revisione annuale.

Norma quadro da inserire negli atti di gara - La proposta iniziale si articolava in sette punti che Cittadinanzattiva e Ancest-Legacoop chiedevano di inserire in un'apposita norma quadro cui si sarebbero dovuti ispirare gli atti di gara (bando, contratto e capitolato d'appalto) nell'area dei servizi.

In dettaglio, i punti prevedono: l'obbligo, per le amministrazioni aggiudicatrici, di indicare regole e modalità di partecipazione dell'utenza e il rispetto del principio di rappresentanza civica; la destinazione di una quota parte di risorse finanziarie per le attività di tutela e di rappresentanza degli utenti; l'inserimento di standard specifici di qualità dei servizi; l'obbligo dell'accessibilità del ca-

predisposizione e distribuzione ai genitori di una pluralità di strumenti di informazione per consentire di comunicare con rapidità e semplicità sui differenti aspetti del servizio; assemblee di classe in cui sono stati coinvolti tutti gli interlocutori, tra cui i rappresentanti di Cittadinanzattiva; riproduzione e diffusione del capitolato d'appalto e di un suo estratto, per facilitarne la conoscenza e la lettura; adozione di un regolamento di gestione autonoma del servizio di refezione scolastica e del regolamento di funzionamento della commissione mensa. Tra le maggiori esigenze emerse va segnalata la necessità, sottolineata da tutte le parti, di dotare il Circolo didattico di strumenti per la consultazione meno burocratici, e tali da permettere l'adozione di decisioni in tempi rapidi e con procedure definite. Ma vediamo, nel dettaglio, le novità introdotte al termine della fase di sperimentazione.

Il regolamento della commissione mensa parte da un'innovazione assoluta: il diritto di ciascun rappresentante di classe a farne parte, senza bisogno di tessera sanitaria, né di autorizzazione da parte del consiglio di circolo. Pertanto, i controlli sul servizio non vengono più condizionati dallo stesso organo che in fase di gara determina l'affidamento. In termini pratici, ciò significa che aumenta sensibilmente il numero di persone che possono effettuare sopralluoghi e monitoraggi e, quin-

di, la possibilità di effettuarli con maggiore frequenza e regolarità. Inoltre, prevede che l'istituzione scolastica stipulerà una polizza assicurativa completa per i rappresentanti di classe che accedono ai locali della mensa, e che sarà realizzato un corso di formazione su educazione alimentare, sanitaria e alla sicurezza. Per quanto concerne il regolamento di autogestione, esso introduce elementi per migliorare la partecipazione degli utenti, prevedendo che, per la valutazione annuale della qualità complessiva, sia raccolto il giudizio dei genitori degli alunni attraverso un questionario.

In conclusione, un cenno al particolare momento che sta vivendo la scuola italiana, decisamente indirizzata verso l'autonomia scolastica: la riforma comporta un maggiore potere decisionale in ogni istituto e, quindi, un effetto diretto sui servizi come la refezione o le pulizie. Ogni istituto scolastico avrà un proprio Progetto di offerta formativa, che porterà ad ampliare e modificare i servizi attualmente offerti, con lo scopo di aumentare la qualità e la soddisfazione delle esigenze degli utenti. In questo quadro, la sperimentazione ha assunto un particolare rilievo, poiché la partecipazione civica sarà determinante per la definizione del Pof. I risultati della sperimentazione sono incoraggianti, tanto che l'Unione nazionale presidi ha manifestato l'interesse a riprodurre il test in altre scuole. (A.C.)

Le regole a garanzia del patto

Migliorare la qualità e favorire la trasparenza e la conoscenza. Il patto tra cittadini, enti e aziende può essere definito attraverso la precisa elencazione di impegni e garanzie. Ecco uno schema tipo con le linee guida per la stesura e l'attuazione della carta dei servizi delle imprese erogatrici di servizi gestiti in appalto.

Fase 1: conoscenza della domanda

a. operazioni:

- svolgimento di un'indagine conoscitiva sulle esigenze del territorio e sulle domande degli utenti;
- raccolta e analisi di precedenti esperienze di erogazione del servizio che si sono rivelate particolarmente positive.

b. strumenti:

- indagine a mezzo questionari; analisi dei reclami.

c. competenza:

- ente appaltante e/o appaltatore.

Fase 2: definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi

a. operazioni:

- messa a punto e formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;
- consultazione delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;
- redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

- convocazione di una conferenza dei servizi, organizzazione di un seminario o di una giornata di studio congiunta.

c. competenza:

- ente appaltante e/o ente appaltatore, operatori dei servizi e cittadini utenti.

Fase 3: definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti da inserire nella carta

a. operazioni:

- messa a punto e formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;
- consultazione dell'ente appaltante e/o ente appaltatore, degli operatori dei servizi, delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;
- redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

- convocazione di una conferenza dei servizi.

c. competenza:

- organizzazioni della cittadinanza attiva; ente appaltante; ente appaltatore.

Fase 4: individuazione dei possibili istituti di partecipazione civica da recepire nella carta dei servizi

- informazione e trasparenza;
- segnalazioni, reclami e proposte;
- organismi di rappresentanza e di partecipazione;
- monitoraggio dei servizi;
- interlocuzione e cooperazione;
- carta dei diritti dei cittadini;
- rimborsi o bonus;
- comunicazioni dell'ente appaltatore;
- collaudo civico;
- valutazione dei servizi in fase di rinnovo.

Fase 5: stampa, presentazione e diffusione della carta

Principi base: brevità, comprensibilità del linguaggio e delle immagini, accessibilità, economicità.

Competenza: ente appaltante, ente appaltatore (per tutte e tre le operazioni) e organizzazioni della cittadinanza attiva (per la presentazione e la diffusione).

Fase 6: sperimentazione

In questa fase si darà attuazione delle diverse parti della carta dei servizi.

Fase 7: revisione annuale

La revisione dovrà avvenire sulla base di un'attenta analisi degli esiti della fase di sperimentazione che dovrà essere condotta con la partecipazione di una rappresentanza dei diversi soggetti coinvolti: utenti, operatori, ente appaltante, ente appaltatore e cittadinanza attiva.

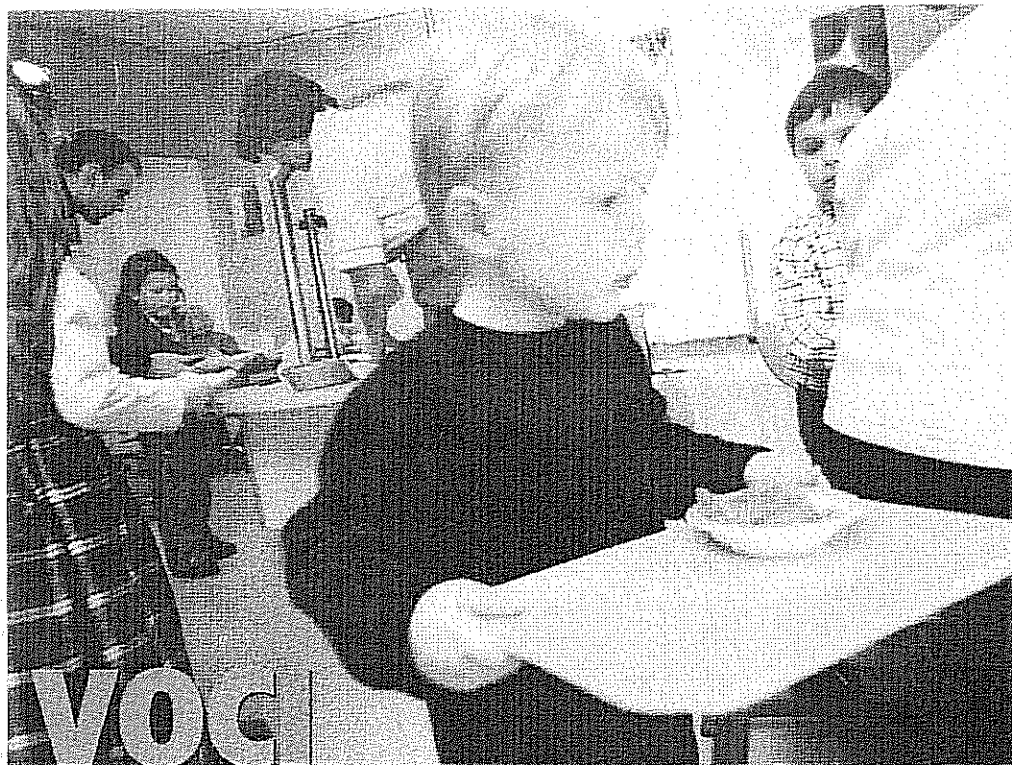
pitolo d'appalto ai cittadini utenti e alle loro organizzazioni; l'adozione della carta dei servizi da parte dell'ente appaltatore; l'obbligo, per l'appaltatore, di effettuare una verifica periodica sull'andamento del contratto e di presentarne i risultati; l'adeguamento di una serie di atti nelle procedure del bando di gara, della pre-selezione delle ditte, della messa a punto del capitolato d'appalto e della selezione delle offerte.

«È necessario incentivare la partecipazione diretta dei cittadini nel settore degli appalti se si vuole davvero promuovere più trasparenza e maggiore qualità nei servizi, prevenendo nuove forme di corruzione o di spreco del denaro pubblico», sottolinea Giustino Trincia, procuratore nazionale dei cittadini di Cittadinanzattiva. «Questo lavoro di riflessione e di ricerca comuni - aggiunge - è anche un contributo di idee e di proposte da sperimentare sul campo e che potrà servire ad arricchire il concetto tradizionale di cittadinanza, per cui al cittadino non sono riconosciuti solo diritti e doveri ma anche poteri e responsabilità per la tutela dei beni comuni; a sperimentare un sistema di governo allargato dell'area dei servizi in cui ognuno - imprese, cittadini, amministrazioni, sindacati - nella distinzione di ruolo e di responsabilità, dà il suo indispensabile contributo per rendere accessibili e più adeguati servizi che incidono sulla vita di milioni di individui; a definire un vero e proprio statuto dei diritti della cittadinanza attiva».

I risultati molto interessanti sino a oggi raggiunti, spiegano i dirigenti di Cittadinanzattiva, spingono ad andare oltre, e a fare di questo progetto, per il futuro, un possibile modello alternativo a quello della certificazione Iso.

Insomma: i cittadini come certificatori di qualità. Un'ipotesi per nulla azzardata o remota: attualmente, infatti, è in corso la definizione di un progetto operativo nel settore della ristorazione di massa in nove città italiane.

Ristorazione scolastica



VOCI

A CONFRONTO

Le mense scolastiche sono poco sicure? Stando all'ultimo rapporto di *Cittadinanzattiva* su sicurezza, qualità e comfort la risposta è sì. Il monitoraggio, che ha coinvolto 184 edifici scolastici di 15 regioni e 75 città, ha evidenziato come nell'11% dei casi i refettori vengano ricavati in locali impropri, inadeguati e non sicuri.

Più in dettaglio, nel 27% dei refettori visitati si sono osservati crolli di intonaco, nel 30% fili elettrici scoperti, nel 35% pavimentazioni irregolari. E ancora polvere, imbrattamenti, rifiuti non rimossi (31%), assenza di

porte antipanco.

E non è finita: il 43% delle scuole analizzate non ha il certificato di agibilità igienico-sanitaria e addirittura il 52% quello di prevenzione incendi. Nell'11% dei casi, infine, non c'è l'acqua potabile.

Un cahier de doléances da non sottovalutare, certo, che tuttavia, le grandi aziende che operano in questo mercato accolgono con

un certo scetticismo.

Intanto, perché la responsabilità delle imprese sugli aspetti emergenti è limitata, quasi nulla. Se, infatti, esistono contratti che prevedono che i ristoratori assumano l'onere del ritardamento delle cucine, le ipotesi in cui tale intervento viene esteso ai locali ove si consuma il pasto è assai poco diffusa. Non si tratta, e bene dirlo, di scarsa attenzione o

di poca sensibilità. Ma di una scelta obbligata a causa dei mezzi economici disponibili. Se l'autonomia scolastica ha dotato i dirigenti di ogni istituto di nuove prerogative, in materia di finanziamenti siamo ancora indietro.

Di fronte alla scarsità di mezzi, il criterio che governa le scelte è la priorità. E la priorità è data al cibo, ai locali ove viene confezionato, ai prodotti usati per prepararlo. I caterer, dal canto loro, non possono sopprimerlo a favore altrui. A fronte di richieste sempre più stringenti, la remunerazione del pasto, a conti fatti, diminuisce. Sempre più spesso ci si imbatte in capitolati che richiedono prodotti biologici, dop e ipp. L'informaticizzazione del sistema di paga-

Refettori, anno zero. Lo dice uno studio di Cittadinanzattiva sulla sicurezza nelle scuole italiane. Ma i ristoratori evidenziano diversi e più gravi problemi del mercato

Ristorando

Novembre 2007 • 45

Ristorazione scolastica

mento, il ritacimento delle cucine e, in alcuni limitati casi, migliorie sui refettori. Non solo, è ormai invalso in alcune realtà contrattuali un processo che toglie leve gestionali alle imprese, limitando la scelta dei fornitori o ingerendosi nella stessa gestione dei lavoratori per offrire il servizio.

Autonomia cercasi

È di moda, quindi, imporre il ricorso a fornitori di nicchia. Certo, se si chiede che venga servito prosciutto di Parma, è sacrosanto che quello, e non altro, finisca sulle tavole dei bambini. Ma a volte è anche prescrit-

ta. Ma occorre che il servizio venga valutato sul risultato finale, i valori nutrizionali e le caratteristiche organolettiche dei cibi, più che sul rispetto di parametri stringenti sull'impiego della forza lavoro. Spesso, infatti, si chiede che, fatto per ipotesi 100 il numero dei pasti da servire, nel confezionarli ci si avvalga di un numero preciso di addetti, che operino un altrettanto predeterminato e vincolante numero di ore. Un'ingerenza nella organizzazione del lavoro che non tiene conto della necessità di essere flessibili, che imporrebbe un impiego di maestranze maggiore in certi ambiti, malgrado le previsioni, a

Lavori in corso

C'è poi, come detto, il capitolo legato al rifacimento o alla ristrutturazione delle cucine. Si tratta di interventi più o meno radicali, che richiedono investimenti anche significativi. Sono oneri che dovrebbero essere spalmati quantomeno su un lasso temporale minimo di 5 anni di durata del contratto, mentre, per una sorta di volontà di non impegnare per troppi anni l'amministrazione comunale che realizza i bandi, non si va quasi mai oltre i 3/5 anni.

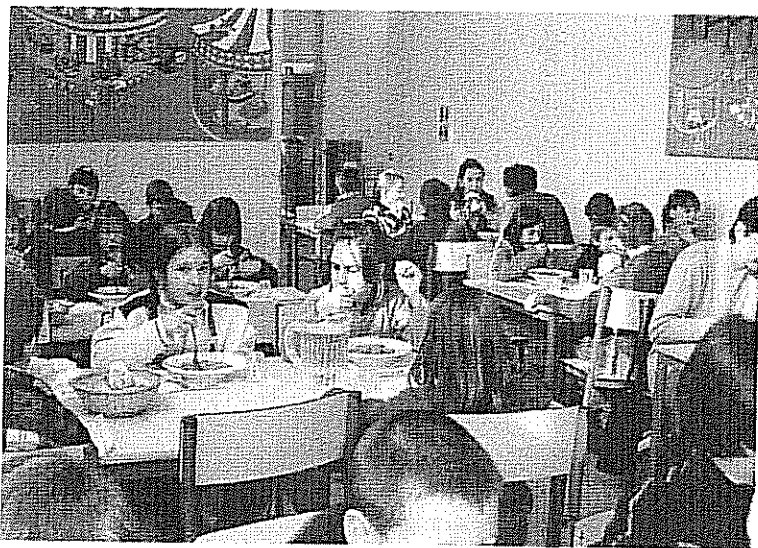
Esistono eccezioni, certo. Come nel caso del Comune di Cologno Monzese, alle porte di Milano, che ha al-

to, anche sul fronte dei refettori, da cui siamo partiti in questa disamina, qualcosa si muove. Ma a piccoli passi. A Roma per esempio, in occasione della recente riassegnazione del servizio di refezione in tutte le scuole che dipendono dal Campidoglio, suddivise in 11 lotti, erano espressamente richiesti interventi di insonorizzazione e di ampliamento delle mense.

In generale, per essere convenienti, tali investimenti di riqualificazione degli spazi, ove vengono cotti i cibi e poi consumati, non dovrebbero andare molto oltre il 5% del valore del contratto, e devono essere spalmati su un numero di anni sufficiente a non gravare troppo sulle tasche dei genitori dei bambini, che nel costo del pasto si trovano a dover pagare, in definitiva, anche questi interventi.

Ormai assodato il rispetto di normative stringenti sul piano dell'igiene e della qualità dei cibi, l'incremento della qualità del servizio si giocherà su altri fronti: inquinamento acustico, illuminazione e arredi, scelta dei colori e dimensioni degli spazi. Aspetti che oggi vengono considerati ancora troppo superficialmente.

In questo campo, occorre notarlo, sono le società di ristorazione a fare da apripista: proponendo autonomamente migliorie agli ambienti ove il pasto viene distribuito e consumato. Il che evidenzia una forte sensibilità ed attenzione per le nuove frontiere sulle quali si gioca una parte della sfida. Perché qui di sfida si tratta, diversamente da quanto avviene in altre collettività. Mai come in questo mercato, infatti, coerentemente con la vocazione



to che il ristoratore si rifornisca presso un'azienda alimentare specifica, che poi, magari, non è sempre in grado di rispettare quantità e tempi previsti.

Conseguenza: l'impossibilità di osservare le previsioni contrattuali.

Allora, ben vengano il buio, il buio di filiera e la filiera

fronte della possibilità di risparmiare sulla forza lavoro in altre situazioni. Questa è, infatti, una voce significativa nel determinare il costo di gestione complessivo, così come il ricorso a prodotti e fornitori di nicchia o il numero di pasti da preparare utilizzando un singolo centro cottura.

fidato per 13 anni la gestione delle mense scolastiche, provvedendo contestualmente alla creazione di un centro cottura nuovo, costato 3 milioni di euro a carico del gestore del servizio, capace di sfornare 4mila pasti al giorno.

Previsioni di questo tipo non sono una novità. Piu-

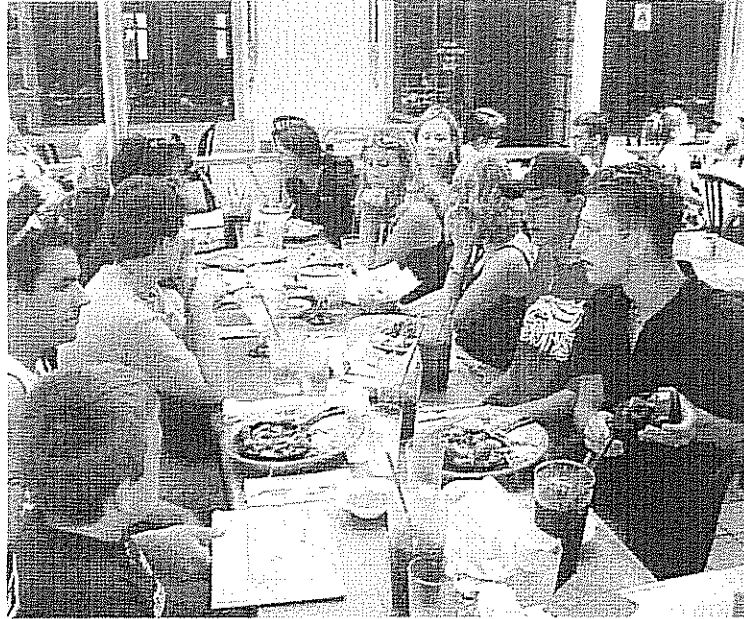
Ristorazione scolastica

della scuola, l'obiettivo non è solo quello di sfamare, ma di educare. O meglio, di rieducare.

Rieducare ai sapori

C'è un trend di fondo che, al di là delle ricerche e delle statistiche, preoccupa gli operatori del settore: le abitudini alimentari invase nelle famiglie italiane.

Abitudini, manco a dirlo, spesso scorrette, veicolate direttamente nelle case del Belpaese da un bombardamento mediatico concentrato scientificamente nelle pause dei programmi tv per ragazzi. Se i più piccoli non sanno resistere alle sirene di un tale *hattage*, sono i loro genitori a non fare qualcosa per difenderli. Essi infatti, per mancanza di tempo o di preparazione, per comodità o scarsa voglia, sono corresponsabili del decadimento



pretesi e divorati dai giovanissimi: perché di moda. Ciocoforza, quando alla mensa della scuola, questi

maggi, l'effetto è scontato: un mare di avanzati nei piatti.

Cattivi maestri

Di più: sempre più spesso sono i genitori a rivendicare per i loro figli proposte in linea con i loro gusti (pizza, patatine, bevande analcoliche), arrivando ad accusare la scuola di non sfamarli a sufficienza. Cresce dunque la distanza tra menu mediterranei salutarissimi ed equilibrati sotto il profilo calorico e nutrizionale, e le richieste dei piccoli consumatori, che non riconoscono più gli alimenti della tradizione.

Certo, malgrado la ristrettezza dei fondi, non mancano iniziative per rieducare i piccoli alla cucina più sana: da semplici lezioni di tecnologia a iniziative ad hoc, come visite in fattoria e il coinvolgimento dei bambini nella scelta dei menu, fino a progetti più complessi e organici, con aspetti anche ludici. Ma sono solo

gocce in un mare di abitudini e informazioni negative veicolate dalla tv e dai mass media, che arrivano ai piccoli senza alcun filtro.

Così, i bambini arrivano a scuola con merendine e leccornie varie, che divorano a metà mattina. Risultato: a mezzogiorno non hanno più appetito. In più, essendo alimenti ricchi di grassi, provocano l'acutizzarsi del problema dell'obesità infantile oggi, e con tutta probabilità, delle malattie cardiovascolari domani.

Pertanto, mentre gli esperti delle amministrazioni pubbliche che realizzano i capitolati li infarciscono di cibi riciccati e vari, questi sforzi si abbattono contro il muro delle preferenze e della incultura ormai diffuse tra gli scolari, che li apprezzano ben poco. Ecco dunque un problema serio, che le imprese di ristorazione si trovano ad affrontare con anni spuntate.

Massimo L. Andreis



dei consumi alimentari.

Il che si traduce nell'acquisto di tutta una serie di prodotti che, piuttosto che essere genuini e nutrizionalmente idonei all'alimentazione dei loro pargoli, sono

stessi consumatori viziosi si troveranno a confrontarsi con i menu predisposti secondo i capitolati, che prevedono quantità ben precise di frutta e verdura, minestre e minestroni, pesce e tot

Ristorando

Novembre 2007 • 49

Elementari, lotta all'obesità

L'educazione alimentare e la lotta all'obesità? Da oggi sono materia di studio. Dalle elementari. In XI municipio è infatti partito un programma che ha come scopo quello di indirizzare i più piccoli verso un sano rapporto con il cibo. L'Italia, infatti, detiene il primato negativo per i bambini più obesi d'Europa. Per questo motivo il municipio, per volere del presidente della commissione scuola - Antonio Bertolini - in collaborazione con Cittadinanzattiva e il reparto di Endocrinologia del S. Eugenio ha avviato da ieri una serie di incontri con gli studenti. La scuola di partenza è stata la Cesare Battisti: l'istituto dove c'è il progetto per mandare i bimbi a scuola da soli. A piedi ovviamente. Anche così si combatte l'obesità.



altromondo

I successi contro gli inceneritori

L'associazione *Ambiente e futuro* si è costituita a Lucca durante una durissima lotta contro 3 inceneritori di cui due sono stati sconfitti e per il terzo continua l'impegno a fermarlo. Fin dall'inizio *Ambiente e futuro* ha stabilito importanti contatti nazionali ed internazionali, tra cui il professor Paul Connet e Greenpeace international. Oggi l'associazione è uno dei principali punti di riferimento della *Rete nazionale rifiuti zero* che raccoglie più di un centinaio di gruppi locali in lotta contro gli inceneritori e per puntare a rifiuti zero. *Ambiente e futuro* sta lottando con grande impegno per una società senza rifiuti mentre a livello locale contro tutte le forme d'inquinamento, per difendere la natura, l'ambiente e la salute. Ha appena intrapreso un'azione di lotta contro il progetto autostradale della Lucca-Modena e per salvare le Aipi Apuane dalla escavazione selvaggia.

Ambiente e futuro - via per Sant'Assasio 87, Monte S. Quincio, 55100, Lucca - tel 0583 331070
ambientefuturo@interfree.it - <http://ambientefuturo.interfree.it>

Case di paglia: primo incontro europeo

Si è svolto presso l'Ecovillaggio di *Siben Linden a Poppau* in Germania il primo incontro europeo dei costruttori di case in balle di paglia. Erano presenti circa 130 persone provenienti da 23 paesi diversi: Australia, Austria, Belgio, Bielorussia, Bulgaria, Danimarca, Egitto, Estonia, Francia, Germania, Italia, Lettonia, Lituania, Olanda, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Spagna, Turchia, Ungheria, Usa. Tra le decisioni più importanti la volontà di creare un gruppo di lavoro che coordini le attività di centri di formazione permanenti e la proposta di istituire un *Open straw bale day*, cioè una giornata europea di apertura al pubblico di tutte le case in paglia. Il prossimo incontro si terrà agli inizi di dicembre in Italia presso la casa di paglia del Centro di permacultura «La Boa» di Pramaggiore (Ve).

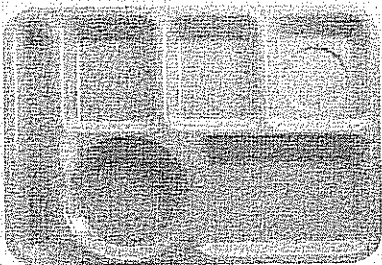
Centro di permacultura «La Boa», 30020 Pramaggiore (Ve)
tel 335 5634287 - permacultura@libero.it - www.laboa.org

www.ecostampa.it

DALLA PARTE DEI CONSUMATORI

Mense scolastiche: esposto contro le monoporzioni

Contro la monoporzione nelle mense scolastiche è stato presentato un esposto alla magistratura. L'azione è stata promossa dai genitori dei Comuni toscani di Pontassieve, Pelago e Rufina, con l'assistenza e la collaborazione di CittadinanzaAttiva e del suo segretario regionale, Adriano Amadei, anche presidente del Centro Tecnico per il Consumo. «Dopo un anno e mezzo di proteste, le amministrazioni locali non hanno mosso un dito per cambiare le cose» spiegano i genitori riuniti nel *Comitato contro la monoporzione*: «I bambini continuano a mangiare il cibo presentato loro in monoporzioni di plastica usa e getta, scelta che va contro tutti i principi per un'alimentazione sana e una cultura del consumo sostenibile. Inoltre la legge della Regione Toscana n. 25 del 1998 vieta espressamente l'utilizzo di stoviglie monouso nelle mense scolastiche. Per questo abbiamo deciso di rivolgerci alla magistratura chiedendo che si verifichi la legittimità dell'operato degli enti locali in questione. Sono nati inoltre forti dubbi sui metodi di gestione del servizio di produzione pasti e sulla legittimità di alcuni finanziamenti ottenuti dai Comuni per la realizzazione del centro produzione pasti di Pontassieve. L'esposto entra nel merito anche in questa problematica, chiedendo che venga fatta luce sulle eventuali irregolarità in merito alle certificazioni obbligatorie del manuale di autocontrollo e ai finanziamenti erogati dalla Regione Toscana». (C.B.)



Contatti: <http://centromonoporzione.blog.espresso.repubblica.it>

Etichette: 1400 contestazioni in otto mesi

La normativa europea prevede l'istituzione di un registro comunitario sulle indicazioni nutrizionali e di salute presenti sulle etichette. In Italia l'Ispettorato centrale per il controllo della qualità dei prodotti alimentari ha già elevato circa 1400 contestazioni sull'etichettatura. Cibi «light», «senza grassi», «ad alto contenuto di vitamine». Prodotti «made in Italy», falsi «made in Italy» o cibi dall'origine incerta. Tutti chiamano in causa la sicurezza alimentare e la corretta in-

formazione sugli alimenti, sulla loro origine e sulle loro proprietà: sulle etichette alimentari si gioca la tutela del consumatore e delle stesse aziende. Sul campo è intervenuta l'Europa: dal primo luglio sono infatti diventate applicabili le nuove regole europee per la tutela dei consumatori in materia di indicazioni nutrizionali e di salute. La regolamentazione prevede per il futuro l'istituzione di un «registro comunitario delle indicazioni nutrizionali e sulla salute» fornite sui prodotti alimentari. (Help Consumatori)

Banane insanguinate

È diventata ufficiale la multa di 25 milioni di dollari inflitta dal tribunale di Washington alla multinazionale Chiquita per aver finanziato il gruppo militare colombiano Auc (Autodefensas Unidas de Colombia), colpevole di centinaia di omicidi di persone innocenti. La multa è irrisorsa per un'azienda che ha avuto un giro d'affari di 4,5 miliardi di dollari nel 2006 e che la mette comunque al riparo da ulteriori procedimenti giudiziari da parte del Dipartimento della giustizia Usa. I quai per la Chiquita però non sarebbero an-



Negli ospedali italiani sono distribuiti 240 milioni di pasti all'anno. Non tutti scadenti ma poco allettanti. Ecco come cambiano i menu

Affamati in corsia con l'incubo del brodino

MICHELE SMARGIASSI

MAGARI fosse solo la desolazione per i brodini, i purè e le mele cotte. Perché pranza in ospedale il rischio è di perdere un braccio. «In 26 giorni di ricovero il signor A.Z. ha ingerito 430 grammi di proteine rispetto a un fabbisogno di 2.730. Due chili e tre etti in meno. L'equivalente della muscolatura di un braccio». Quando Ennio Voltini, internista all'Ospedale di Cremona, spiega ai corsi d'aggiornamento casi come questo, «pur troppo ricorrenti in tutti gli ospedali italiani», l'auditorio in camicia bianca si sente a disagio. Tutti sanno come ci si ritrova a stomaco vuoto in corsia. Un giorno c'è l'endoscopia; digiuno. Il giorno dopo, esame del sangue: semidigiuno. Poi è la vigilia dell'intervento: digiuno totale. Alla fine il paziente arriva sotto i ferri tenuto su solo da flebo di glucosio.

Il problema vero del vitto ospedaliero non è più la sua pessima fama, da barzelletta, luogo comune del malmangiare. Non è vero che tutti i 240 milioni di pasti serviti ogni anno in corsia sono disgustosi, tanto meno pericolosi. Per il 2007 il Tribunale per i diritti del malato registra solo un paio di denunce gravi (gatti in cucina ad Avezzano, cibi scadenti nell'avelinesse). Ma evidentemente non è bastato migliorare i menù, se si fa strada una nuova disciplina clinica, la «malnutrizione ospedaliera». Più che scienza, emergenza morale: «Bisogna dar da mangiare agli affamati», ironizza evangelico il dottor Voltini. Più di 4 italiani su 10 entrano in ospedale malnutriti. Molti ne escono anche peggio: 5 su 10 dichiarano di aver mangiato poco e male.

È paradossale: il tempio della salute trascura la medicina più antica del mondo, la sana tavola. Cibo? Problema alberghiero, non sanitario. «La classe medica si entusiasma troppo per i progressi di tecnologie e farmacologia, e dimentica la vecchia regola del buon medico: curarsi anche dell'alimentazione del malato», fa ammenda a nome della categoria Maria Gabriella Gentile, dirigente del Centro di nutrizione clinica al Niguarda di Milano, uno dei più grandi ospedali d'Italia. Il medico non guarda più nel piatto? Il suo reparto, per la verità, dimostrerebbe il contrario. È quasi l'una, il lucido carrello cromato parcheg-

gia in una saletta da pranzo silenziosa e senza cattivi odori; vassoi grigi dalla complicata apertura a scomparti svelano riso alle zucchine fumante, carciofi al forno, pane integrale. Dunque mangiare decente si può, anche in un ospedale da un milione duecentomila pasti all'anno, con cucina centralizzata ed appaltata. «Si può», sorride la professoressa Gentile, «con un po' di fatica e molta costanza». Ma per i suoi pazienti è ovvio che il cibo sia la prima medicina. Corridoio a sinistra, anoressici; corri-

doio a destra, obesi. Il rapporto squilibrato col cibo, qui, è la radice della malattia, non il suo effetto. «Io ho ripristinato la pesatura dei ricoverati all'accettazione. Non lo fa quasi più nessuno: ma è come curare dei febbricitanti senza usare il termometro».

Figuriamoci con i pazienti «normali», ai commensali forzati del «vitto ordinario» d'ospeda-

le. L'attenzione di massa alle diete, moda e penitenza del secolo opulento, è un lusso da sani: varcata la soglia del policlinico, addio. Solo 65 dei 534 ospedali pubblici italiani hanno un servizio di dietologia clinica. «La realtà degli ospedali italiani è che quasi nessuno si preoccupa di cosa mangiano i ricoverati, e se lo mangiano davvero», ammette Maria Antonia Fusco, nutrizionista al San Camillo di Roma e presidente dell'Adi, i dietologi italiani: «Negli Usa ogni reparto ha un food supervisor; da noi una volta scritto sulla cartella clinica "dieta liquida" o "in bianco", il medico ritiene assolto il suo compito». Più preoccupati sono gli infermieri che ritirano vassoi ancora pieni di cibo lasciato lì. Per la sua stessa organizzazione, poi, l'ospedale è il regno del disordine alimentare: pasti che saltano per la coincidenza con esami diagnostici, o si raffreddano in corridoio aspettando la fine delle visite mediche, consumati semisdraiati a letto, a orari incongrui e nel momento più caotico, mentre i parenti sono in visita. Diete personalizzate solo per 10 pazienti su 100, quelli con patologie strettamente legate all'alimentazione; per gli altri, un vitto genericamente garantito da contratti pensati in nome del risparmio.

In ospedale le alternative ai menù di Stato sono poche, e tutte peggiori. Il contrabbando parentale di merendine è la più praticata. «Negli armadietti dei ricovera-

ti vedo di tutto», scuote il capo Carlo Lesi, nutrizionista all'Ausl di Bologna, dov'è in corso una rivoluzione del servizio (cibo bio, menù opzionabile e prenotazione elettronica), «non basta fornire pasti decenti, bisogna educare le famiglie a mangiare in modo decente». Al Niguarda l'introduzione clandestina di derrate è severamente vietata, ma chi può alzarsi dal letto, scendendo due piani in ascensore, trova generose macchinette a gettone erogatrici di patatine e tramezzini che traboccano maionese. Così succede che mentre più di metà del vitto ufficiale restane nei piatti (mezzo chilo di rifiuti per paziente al giorno), i malati si rimpinzano di snack, e anche le diete più meticolose perdono ogni efficacia.

«Purtroppo un pasto sano non è per forza un pasto buono»: lo sa bene Gemma Rita Barsanti, primario di Oncologia a Lucca. Per i suoi pazienti resi inappetenti dalle terapie nutrizioni è una necessità ingrata. Hanno chiesto aiuto ai gourmet. «Definire appetitoso il nostro menù forse è troppo, ma accettabile sì». Il ricettario viene consegnato ai pazienti dimessi. richiestissimo: è l'unico del suo genere. L'eccezione conferma una regola triste: in ospedale l'alimentazione non fa quasi mai parte della cura, ma spesso fa parte della malattia. Eppure sono passati quattro anni da quella risoluzione del Consiglio d'Europa che riconosce ai pazienti il diritto di scelta del menù, di ricevere cibo caldo e gradevole, di consumarlo a tavola se lo può fare, negli orari a cui è abituato e non quando fa comodo al sindacato dei paramedici. Quasi un'utopia.

«Nelle grandi strutture mangiar male non è obbligatorio», Antonio Ciappi viene dalla ristorazione privata, quattro anni fa ha accettato di dirigere Siaf, l'azienda mista che fornisce sei mila pasti al giorno agli ospedali fiorentini. «La tecnologia aiuta, se la affronti senza pregiudizi ideologici». Ciappi è un sostenitore della «catena refrigerata»: pasti che arrivano congelati in corsia, e vengono «rigenerati» (guai a dire «riscaldati», Ciappi s'innervosisce) da tecnologici carrelli. «Customer satisfaction: 3,4 punti su 4», s'inorgolisce. La sorpresa è che non costa poi molto di più: 11,40 euro per giorno e per paziente. Anzi costa meno, a far bene i conti: «La mensa sana fa il corpo sano», ironizza Andrea Pezzana, dietologo del San Giovanni di O-

rino, «un paziente ben nutrito abbrevia anche del 40% la sua degenza». Il ministro della Salute Livia Turco e Slow Food hanno appena firmato una convenzione per il miglioramento del servizio. Ma ci si poteva arrivare un secolo prima. Cent'anni fa l'eroina delle crocerossine, Florence Nightingale, implorava i medici: non trascurate il nursing. Che in inglese significa «lavoro dell'infermiere», ma anche il gesto materno dell'allattare. Che balla distratta, lo Stato ristoratore.

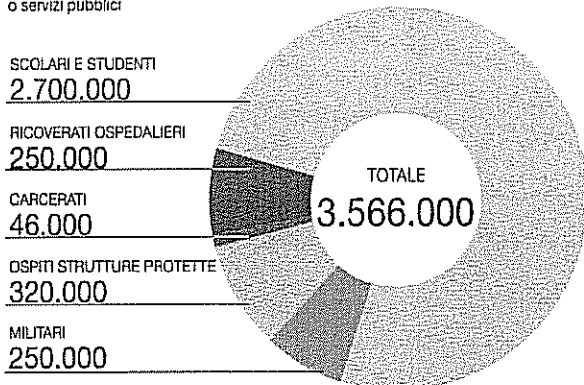
(2. fine. La prima puntata è stata pubblicata il 18 ottobre 2007)

La classe medica dimentica la vecchia regola: curarsi anche del vitto del malato

Più di metà del cibo resta nei piatti, mezzo chilo di rifiuti per paziente al giorno

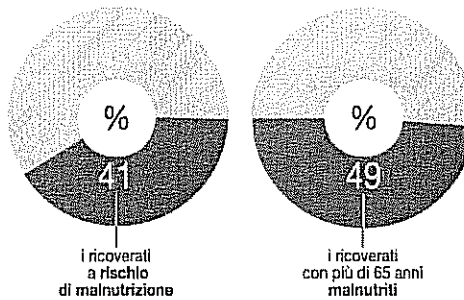
Quanti coperti al ristorante Italia

numero di persone che consumano almeno un pasto al giorno in mense o servizi pubblici



Mangiare in ospedale

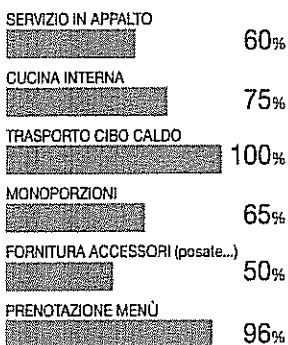
La malnutrizione



Mangiare in ospedale

La gestione

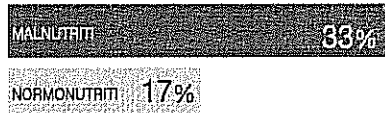
indagine svolta in Piemonte tra 62 ospedali (Fonte: Regione Piemonte)



Durata media della degenza, in giorni:



Pazienti che restano ricoverati più di 20 giorni:



I diritti

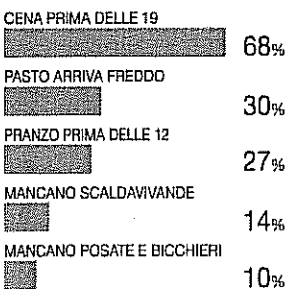
Dalla risoluzione del Consiglio d'Europa 12 novembre 2003

- alimentazione per via endovenosa e dieta liquida solo se necessarie
- menù appropriati al singolo paziente
- diritto di mangiare seduti a tavola
- ambienti privi di cattivi odori
- cibi caldi tra i 60° e i 70°
- orari adeguati a quelli abituali

Fonte: Ospedale Niguarda Milano

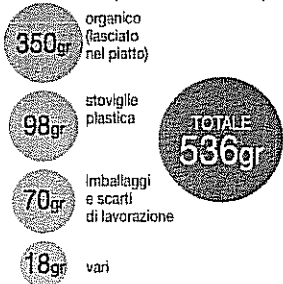
Le lamentelle

sondaggio nelle strutture ospedaliere segnalate (Fonte: *Cittadinanzattiva* 2005)



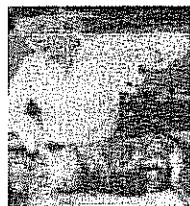
I rifiuti

quanti scarti produce il vitto giornaliero di un ricoverato (Fonte: Risteco Torino)



DIETE PERSONALIZZATE

Solo per 10 pazienti su 100, per gli altri, un vitto garantito da contratti pensati in nome del risparmio. *Fotogramma*



POCO E MALE
Circa 8 italiani su dieci dichiarano di aver mangiato poco e male durante il ricovero in ospedale. Pochi i servizi di dietologia clinica



Dalle scuole agli ospedali, il "ristorante Italia" serve tre milioni di clienti: ecco come si potrebbe mangiare meglio senza sprechi

Lo Stato chef

MICHELE SMARGIASSI

IN ITALIA c'è un gigantesco ristorante, anzi una imponente catena di catering che ogni giorno apparecchia per tre milioni e cinquecentomila coperti: sei volte McDonald's. È un ristorante senza nome, né marchio, né insegna, ma sempre al completo. È un ristorante bizzarro, i cui clienti sono spesso insoddisfatti, ma tornano ogni giorno; dove ci si alza da tavola con la fame, ma lasciando nel piatto metà portata; dove i rifiuti costano più della materia prima, dove tra la cucina e la tavola il piatto si fa spesso un bel giro in automobile per la città. È il ristorante della Repubblica Italiana, pappa di Stato, vitto erariale, menù in carta bollata. Per due milioni 700 mila scolari e studenti, 250 mila ricoverati in ospedale, 180 mila militari, 48 mila carcerati, insomma per più del cinque per cento della popolazione italiana lo Stato non è solo stato sociale, stato assistenziale, stato regolatore: è anche, ogni giorno, Stato ristoratore. Poco cambia se il servizio è diretto o appaltato, è sempre lo Stato che stabilisce i menù, che fornisce le sale da pranzo, è lo Stato che paga gran parte del conto, un bel conto da una quindicina di milioni di euro al giorno, di cui meno di un terzo è il costo vero e proprio della materia prima commestibile, il resto è servizio, accessori e spreco.

SEGUE NELLE PAGINE SUCCESSIVE

Il Ristorante Italia è un colosso della forchetta, sventa solitario nel panorama della tavola collettiva o delle mense aziendali private quasi non esistono più (Fiat Mirafiori: da 24 mila a 5 mila coperti) rimpiazzate da quella banconota da pranzo che è il buono-pasto da spendere al bar. Un consumatore di quel calibro scuote il mercato solo cambiando un ingrediente in una ricetta: il comune di Roma, 140 mila coperti nelle scuole, compra quaranta tonnellate di verdura al dì, e deve stare attento a differenziare a scacchiera i menù, perché se ordinasse lo stesso giorno 140 mila porzioni di zucchine sbancherebbe i mercati generali. Un privato dotato di una simile potenza d'acquisto detterebbe condizioni atroci ai fornitori; uno chef con una clientela così smisurata potrebbe cambiare le abitudini alimentari di un intero popolo. Ma il Ristorante Italia non riesce a imporre né i suoi prezzi né le sue diete. Sfarinato in un arcipelago di gestioni dirette, indirette o miste, di

capitolati uno diverso dall'altro, il sistema della ristorazione pubblica non ha una testa governante, non ha un'authority, non somiglia neppure a un franchising: è semplicemente un labirinto anarchico. Dove l'eguaglianza del cittadino di fronte al maccherone non è affatto garantita.

Già mettere assieme salute dei conti e salute alimentare è difficile. A Roma, dove a cucinare sono una mezza dozzina di ditte private, quest'anno scolastico è scoppiata la rivoluzione: il capitolato d'appalto è un volume alto quindici centimetri e minuzioso nelle prescrizioni d'acquisto: cibo biologico, tipico, eco-compatibile, equo-solidale, le concessionarie hanno le mani nei capelli per quel labirinto di obblighi e incentivi. Ma anche le mamme forse avranno qualcosa da ridire: vietate le merende da casa, niente bis di pasta. A Roma lo Stato ristoratore si fa anche etico-salutista, insegna a mangiare perché teme che le famiglie non lo facciano più, «certe mamme protestano per i menù della scuola, poi fanno il compleanno dei figli al fast-food», spiega la dirigente Silvana Sari. Invece a Milano, dove ai fornelli c'è il Comune in persona (attraverso Milano Ristorazione, controllata al 100%) l'approccio è più economicista: salubrità garantita, è chiaro, attenzione al bio e al dop ma senza esagerare: «Prima viene la convenienza, stiamo spendendo soldi pubblici, a noi un pasto costa meno che a Roma ed è ugualmente sano e buono», garantisce Mauro Bianchi, direttore generale.

Lo è davvero, sano e buono, dappertutto? «Non sia troppo pessimista, le mense scolastiche italiane sono le migliori d'Europa», rincuora Roberta Sonnino, che per l'università di Cardiff ha condotto uno studio comparativo sull'alimentazione a scuola: «Inghilterra e Usa hanno abbandonato da un decennio le tabelle nutrizionali, ora le mense scolastiche sfornano quello che vogliono, cioè quello che preferi-

scono i ragazzi, ovvero hamburger e patatine. Salvo poi piangere sulle malattie da alimentazione». Da noi le tabelle ci sono: «Noi non siamo ristoratori, siamo educatori», rivendica Michele Carruba, luminare della lotta all'obesità ora alla presidenza di Milano Ristorazione, «le famiglie dovrebbero almeno non sabotarci». E sono anche tabelle molto severe. Ma funzionano? Per comporre pasti equilibratissimi sulla carta si propina ai bambini fino a mezzo chilo di cibo, una spanciata anche per un adulto. «C'è poca attenzione per la qualità e la gradevolezza, e troppa ossessione per il grammo», denuncia Paolo Gramigni di Slow Food, «come se i bambini mangiassero solo a scuola; ma una mensa scolastica presidia solo cinque pasti settimanali su ventuno, il menù reale lo fa la famiglia».

Più spesso però lo disfa. E anche quei cinque pasti equilibrati spesso vengono, come teme il professor Carruba, sabotati. Merende clandestine, patatine di contrabbando negli zainetti: non c'è partita con le carote bollite, che sono in cima all'*hit parade* del disgusto dei piccoli avventori. Genitori sotto accusa per istigazione alla malnutrizione. Loro respingono al mittente: «E vero, c'è poca sensibilità, ma il sistema non ci aiuta», così Carla Motta, presidente di Genitori e scuola, «corretta alimentazione è anche una cotoletta non fredda, una pasta non scotta, una tavola dove non si debba stare immobili come davanti a un computer, e finire in venti minuti perché le bidelle devono sparecchiare: perdere l'appetito anch'io». E in un mondo di obesi tendenziali lo spettro dell'inappetenza è ancora capace di riempire le assemblee di urla: «Mio figlio non mangia!».

«Bambini denutriti ne vedo pochi», ironizza Maria Alfonsa Melillo, energica, schietta ma efficacissima dirigente del comune di Meldola, il paesino romagnolo che per primo, dieci anni fa, servì il biologico ai suoi ragazzi e riportò a gestione diretta le mense esternaliz-

zate: «Non ho mai visto morire nessuno perché non sa l'hiade, ma di cattiva alimentazione si che si muore». Ora nei piatti dei mille scolaretti meldolesi resta non mangiato solo il 20 per cento, contro una media nazionale che arriva al 50 per cento di scarto. Uno scandalo autentico: centinaia di tonnellate di cibo finiscono ogni giorno in pattumiera «perché non è automatico che un contenuto proteico giusto renda il piatto gustoso, bisogna saperlo fare»: così a Meldola hanno mimetizzato le verdure, polpettizzato il pesce, si sgobbano ma alla fine il costo è uguale al cibo standard, 4 euro e 75, e si risparmia sui costi, perché nella civiltà dello spreco smaltire un chilo di rifiuti organici costa 25 centesimi, come un chilo d'insalata all'ingrosso.

Basta volerlo, allora? In verità, le buone intenzioni naufragano spesso in un mare di contraddizioni e resistenze tenaci. Il ministro Fioroni ha raccomandato: «In mensa solo prodotti biologici e locali», ma non sono la stessa cosa: il locale può essere fitofarmacizzato, e il bio venire dalla Svezia. Anche la ricerca del «km zero» è sdrucciolevole: preferire derrate locali per diminuire l'inquinamento dei tir non sempre è possibile. Se il menù martedì prevede pera, ma martedì il mercato locale non offre abbastanza pere, qualcuno mangerà pera argentina, e tanti saluti. «Le prescrizioni dei capitolati sono troppo rigide», lamenta Bianchi. Contro la scelta del rifornimento locale rema poi la logistica centralizzata dei grandi distributori: poche «piattaforme», ovvero magazzini di stoccaggio merci, spesso non più di tre o quattro per tutta la penisola, dove la roba confluisce dai produttori e poi riparte verso i clienti. Così la scuola torinese che in buona fede sceglie l'acqua della vicina Luserna per risparmiare un po' di smog, non immagina che le bottiglie compaesane passano da Bergamo prima di tornare a Torino. «Controllare il chilometraggio reale delle forniture è impossibile», alza le mani Maurizio Mariani di Risteco, centro torinese di ricerche sull'alimentazione, «dai documenti risulta la provenienza, non l'itinerario».

Oppure si fa come a Budoia. Dove la mensa scolastica è un affare di famiglia. Dove una mamma fa la spesa in fattoria, un papà sovrintende la cucina e un'altra mamma assaggia e vede se i bambini gradiscono. Budoia, Pordenone, tremila anime tra i colli, scuolina da sei classi, più l'asilo, centoquaranta bambini in grembiulino nero, «siamo ancora un po' austro-ungarici». Fino a due anni fa i pasti erano appaltati a una multinazionale, che li cucinava quindici chilometri lontano, «e derano lentamente continue». Adesso è tutto in mano a una cooperativa fondata dai genitori e spalleggiata dall'Aiab, l'associazione dei produttori biologici. Novanta per cento bio, più di metà di prodotti locali, per la carne si va in Austria che è a cento chilometri, solo il pesce viene da lontano, e anche le arance, però a

fornitura diretta, «un bancale alla settimana da Catania». Niente gare di fornitura: una volta alla settimana un genitore fa il giro, sceglie e compra il fresco. «Se non è buono lo rifiutiamo. Se c'è qualcosa di più conveniente, si cambia il menù apposta». Il Comune paga le fatture. «E aiutiamo l'agricoltura del territorio», dice il sindaco Antonio Zambon. Metodo un po' inusuale per le forniture pubbliche, infatti un anno fa piovvero undici avvisi di garanzia per irregolarità amministrative: ma il giudice archivò, ravvisando il preminente interesse pubblico.

Tovaglie a scacchi rossi, stoviglie di ceramica, bicchieri di vetro come a casa; acqua del rubinetto nelle brocche. Oggi nel piatto: ritagioni alle zucchine. Zucchine mimetiche: non si vedono nel sugo rosso. «Frullate. Piccole astuzie casalinghe», sorride Aldino Micco, pioniere dell'esperimento. La bimba col caschetto nero, terza elementare, avrebbe in testa un altro menù, «pizza patate nutella», ma intanto finisce il piatto. Non c'è neppure confusione, «è il menù sgradevole che fa il bambino agitato», spiega la maestra Maria Luisa Piccolo. Micco mostra le fatture: un pasto costa sei euro, metà a carico della famiglia, metà del Comune. Come in una grande mensa esternalizzata. «Non so se funzionerebbe in una grande città, ma perché no?». La differenza, è chiaro, sta nel lavoro gratuito di genitori come Marta Saksida, dipendente comunale, che viene qui in pausa pranzo, o di Stefano Fossarini, impiegato, che quando stacca passa in fattoria a far comprare. «Sono i nostri figli». Il modello Budoia è una piccola utopia locale, forse ingenua, forse precaria. Ma lo Stato è un ristorante ipertrofico, distratto e sprecone. Verrebbe la pena fare un tentativo.

(I. continua)

Scuole e ospedali, ma anche caserme e carceri. Ogni giorno lo Stato apparecchia per il cinque per cento della popolazione, spende quindici milioni di euro e butta nella spazzatura la metà del cibo ordinato.

Da Roma a Milano, passando per le piccole esperienze locali, siamo andati a vedere come si potrebbe sprecare meno e mangiare meglio

Mense d'Italia tre milioni a tavola

Nella capitale il menu è ecosalutista, ma le società di catering impazziscono

A Milano c'è il Comune dietro i fornelli: "Prima di tutto viene la convenienza"

A Budoia si fa tutto in famiglia: i genitori pensano alla spesa e cucinano



Quanto costa

Costo medio annuo per una famiglia a reddito medio (regioni più care e più economiche)

materna elementari

Emilia Romagna	1.106
	1.104
Liguria	910
	910
Lombardia	872
	856
Basilicata	859
	859
Piemonte	821
	813
Toscana	806
	813
Puglia	504
	504
Sardegna	494
	523
Calabria	478
	478

Fonte: Cittadinanzattiva 2007

Il costo

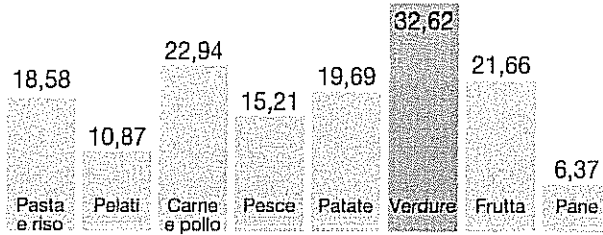
Composizione del costo di produzione di un pasto medio - in euro

4,30
costo medio

Materia prima	1,33
Personale distribuzione	1,24
Costi industriali e uttile	0,82
Personale	0,31
Stoviglie usa e getta	0,26
Trasporto	0,25
Materiali pulizia	0,04

Il consumo

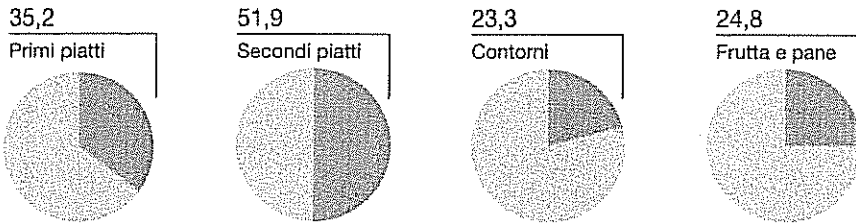
Alimenti serviti giornalmente nelle mense scolastiche di Roma (144.411 pasti)-tonnellate



Fonte: Comune di Roma

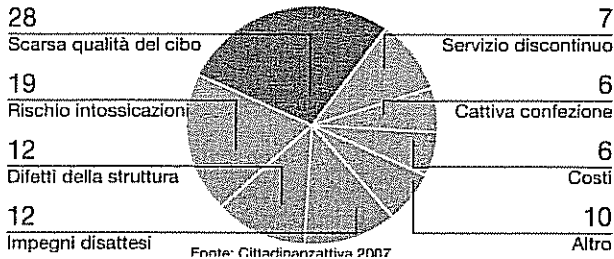
Quanto mangiano i bambini a scuola

% media di prodotto realmente consumato rispetto a quello servito



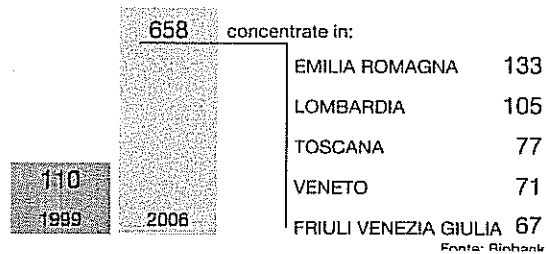
Fonte: Risteco Torino

La qualità segnalazioni degli utenti in %



Fonte: Cittadinanzattiva 2007

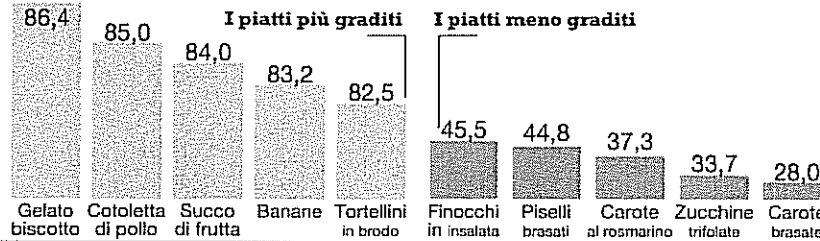
Mense con cibi biologici



Fonte: Risteco

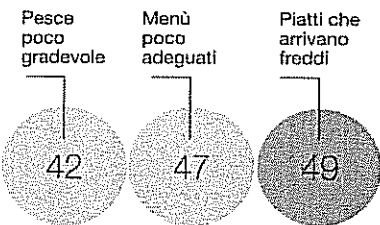
Il gradimento dei bambini

% di soddisfatti

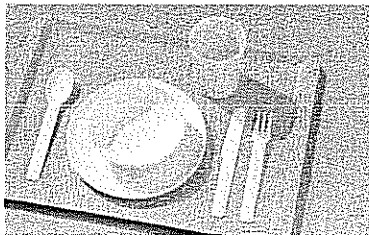


Le lamentele dei genitori

% di insoddisfatti



Fonte: Databank per Milano Ristorazione

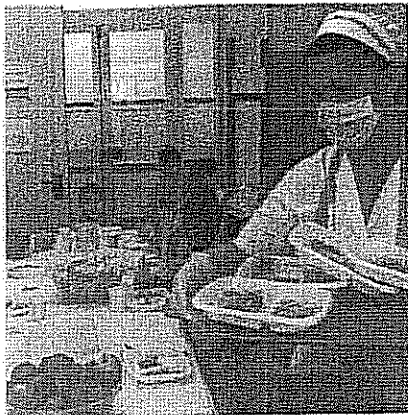


Un nuovo spazio

Un documento, tre firme. L'amministrazione comunale di Manfredonia (Foggia), **CIR food**, nei panni di fornitore dei servizi di ristorazione, e **Cittadinanzattiva** hanno siglato un protocollo d'intenti per il controllo dei refettori scolastici cittadini. Il monitoraggio beneficerà dell'applicazione di 50 criteri di valutazione, capaci di far emergere la qualità del vitto e della struttura, l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comporta-



mento del personale e l'informazione all'utenza. La tappa di Manfredonia rientra nel progetto **Ristorazione Amica**, lanciato nel 2001 dal caterer emiliano e dalla onlus. Segue analoghe iniziative realizzate nei plessi scolastici, nelle strutture ospedaliere e nelle residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Milano), Castelfranco Veneto (Treviso), Castiglione del Lago (Perugia), Vignola (Modena) e Sarzana (La Spezia).





Il Gruppo ha archiviato il bilancio del 2006 con 300 milioni di euro di fatturato Cir ha "stamato" parecchi mantovani

Alla fine del 2006 ha siglato un contratto con il Comune per la ristorazione scolastica

La Cooperativa Italiana di Ristorazione, fra le maggiori realtà italiane ed europee del settore, in crescita del 7% rispetto al 2005, con un utile netto di 2,376 milioni di euro. Nell'area mantovana con 890 addetti CIR food ha prodotto 5,7 milioni di pasti e gestito 131 cucine, con un risultato pari all'8,6% del fatturato totale. Alla fine del 2006 ha siglato un contratto con il Comune di Mantova per la ristorazione scolastica.

L'assemblea generale dei soci di Cir food Italia si riunirà ieri al Teatro Bibiena di Mantova per approvare il bilancio dell'anno 2006, che ha incrementato del 7% il suo fatturato rispetto al 2005, raggiungendo quota 300 milioni di euro, di cui il 64% generato dalla ristorazione collettiva, il

22% dalla ristorazione commerciale e il 14% nel segmento Ticket. Durante l'Assemblea, a cui ha partecipato il sindaco di Mantova **Fiorenza Brioni**, si tenuta la tavola rotonda dedicata al futuro della ristorazione italiana, che ha messo a confronto i punti di vista di consumatori, aziende, sindacati e committenti. Hanno preso parte all'incontro **Alberto Armuzzi** Presidente regionale dell'Associazione Nazionale delle Cooperative di Servizi e Turismo-Legacoop, **Carmelo Caravella** Segretario Nazionale Filcams-Cgil, **Flavio**

Delbono vicepresidente della Regione Emilia Romagna e Assessore alle Finanze e Europa, **Ivan Lusetti** presidente Gruppo Cir food, **Harjo Perrotto**, presidente dell'Associazione Nazionale delle

Aziende di Ristorazione Collettiva e Servizi Concommercio e **Giustino Trincia**, vice Segretario Nazionale di **Cte** **Admazzato**

«L'esercizio 2006 è stato una pietra miliare nel cammino della cooperativa - afferma il Presidente **Ivan Lusetti** - Abbiamo avviato infatti il piano strategico 2006-2010, che per il futuro impegna il Gruppo ad offrire un servizio che esprima in pieno la qualità della cucina tradizionale italiana. È proprio questo valore che intendiamo promuovere all'estero, dove prevediamo nuove aperture».

Nell'area mantovana, Cir food ha siglato a fine 2006 un contratto con il Comune di Mantova per la ristorazione scolastica con l'inserimento di prodotti biologici nei menù e ha ottenuto la gestione della

mensa nel micronido di San Giacomo delle Segnate (Mn). Ha aperto un nuovo centro di produzione pasti a Eremo (Mn) per aziende, scuole e domiciliari e curerà alcune nuove gestioni: il servizio di ristorazione presso le scuole e la casa di riposo a S. Benedetto Po e quello presso la casa di riposo di Pescantina. Cir food ha rinnovato inoltre l'appalto per la gestione della ristorazione nelle scuole e delle case di riposo del Comune di Roncoferraro e i due contratti per il servizio di ristorazione scolastica presso i Comuni di Pescantina (VR) e S. Pietro in Cariaro (VR). Sul fronte della ristorazione commerciale, ha inaugurato a metà febbraio il ristorante RITA La Rocca a Brescia e ha ottenuto la gestione a Verona del ristorante aziendale di Mondadori.



ASSEMBLEA A MANTOVA

Futur-ristorazione secondo Cir Food

Al termine delle assemblee dei soci che hanno esaminato il bilancio 2006 a Mantova, Milano, Modena, Ferrara, Roma, Genova e Reggio Emilia i delegati si ritroveranno oggi a Mantova nella splendida cornice del teatro del Bibiena per l'assemblea di bilancio 2006 di Cir Food. Il presidente Ivan Lasetti ha voluto abbinare 'ai numeri' (il fatturato complessivo del Gruppo CIR food sarà nel 2007 di 354 milioni. CIR food Italia: 323,4 milioni (crescita del 9,4% sul 2006), le società controllate Italia 7 milioni, le società controllate estero 4 milioni per raggiungere un utile netto di gruppo di 2,4 milioni) del bilancio una riflessione sul futuro della ristorazione con Alberto Armuzzi (Ass.ne cooperative turismo e servizi), Carmelo Caravella (CGIL), Ilario Perotto (Angem), Giustino Trincia (Cittadinanzaattiva).

Condurrà il confronto tra aziende del settore, consumatori e sindacati Patrizio Roversi.



La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

MANFREDONIA - Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, **Cittadinanzattiva-onlus** e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di **Cittadinanzattiva**. Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In

una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

"L'iniziativa" commenta l'assessore Papagna, "conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato".

"Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e **Cittadinanzattiva**", dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente

sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione

Al via il monitoraggio sul servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia

del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati". "La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di **Cittadinanzattiva-Manfredonia** l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di 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".

I risultati del monitorag-

gio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli

utenti, **Cittadinanzattiva** presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento - in termini di qualità - del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale".

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarsana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.



SICUREZZA ALIMENTARE

Servizi e qualità delle mense scolastiche
Impegno di **Cittadinanzattiva** e Comune

Manfredonia | Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato nelle mense scolastiche di Manfredonia. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento di vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato il 5 aprile da Amministrazione Comunale, **Cittadinanzattiva** e Cir food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di **Cittadinanzattiva**, movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia. «La ragione di fondo dell'iniziativa - chiarisce la responsabile di **Cittadinanzattiva** **Manfredonia**, Eleonora Pellico - è quella di mettere a punto una metodologia per favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi».





Notiziario

Notiziario Marketpress di Giovedì 17 Maggio 2007

COMMISSIONE EUROPEA
Rappresentanza
a Milano

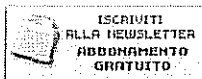
www.ecmilio.it



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI. FIRMATO PROTOCOLLO DI INTESA TRA AMMINISTRAZIONE COMUNALE, CITTADINANZATTIVA-ONLUS E CIR FOOD PER IL CONTROLLO CIVICO DELLE MENSE CITTADINE.

MARKETPRESS

- » Notiziario
- » Archivio
- » Archivio Storico
- » Visite a Marketpress
- » Frasi importanti
- » Piccolo vocabolario
- » Programmi sul web



LOGIN

Username

Password

Invia

P.I. 12573739152

Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia). Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e Cir food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa. "L'iniziativa" commenta l'assessore Papagna, "conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato". "Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva", dichiara il Direttore Qualità del Gruppo Cir food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di Cir che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati". "La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di 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". I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di Cir food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento - in termini di qualità - del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale". Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castel Franco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

<<BACK

Creato da edweb.it



NEWSFOOD.COM Comunicati stampa

Menu | Italia | International | Generali | Aziende | Comunicati stampa | Pubblicazioni | Legislazione | C...
Fiere e convegni | Prodotti | Attualità

AVVISO INVIA I TUOI COMUNICATI STAMPA FOOD - INVIA UNA




NEWSFOOD.com > Comunicati stampa

Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia

Manfredonia: la qualità del servizio mensa a

Firmato protocollo di intesa tra Amministrazione Comunale, Cittadinanzattiva-onlus e cittadine

CITTADINANZATTIVA.it - 16 Maggio 2007

stampa l'articolo  segnala la notizia ad un amico  invia i tuoi commenti 

Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia).

Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

“L'iniziativa” commenta l'assessore Papagna, “conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato”.

“Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva”, dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, “ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le

come presentato in un'aula di conferenze a risposta libera, dove sempre pronti ad intervenire gli invitati.

La ragione di fondo dell'iniziativa chiarisce l'responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è giunta al punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di 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".

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti,

Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento – in termini di qualità – del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale".

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

Per maggiori informazioni:

<http://www.cittadinanzattiva.it/content/view/280/218/>



stampa l'articolo



segnala la notizia



invia i tuoi commenti

Informazioni e ultimi articoli della sezione

Publicato in NEWSFOOD.com nella sezione Comunicati stampa - Attualità

Sorsi di pace nell'arte contemporanea - 16/05/2007

La Selezione del Sindaco approda in Sicilia - 16/05/2007

Al via le iscrizioni al Master SMEA - 16/05/2007

La Maggiolata di Lucignano - 16/05/2007

Una forte sinergia tra Città del Vino e Associazione Produttori Camper - 16/05/2007

Home

ALIMENTAZIONE. Cittadinanzattiva, al via il monitoraggio sulla qualità delle mense

16/05/2007 - 15:29

Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia). Sotto esame anche la struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

"L'iniziativa - ha commentato l'assessore Papaina - conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato".

"Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva - ha dichiarato il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati".

"La ragione di fondo dell'iniziativa - ha chiarito la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di 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".

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato.

2007 - redattore: SB

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma

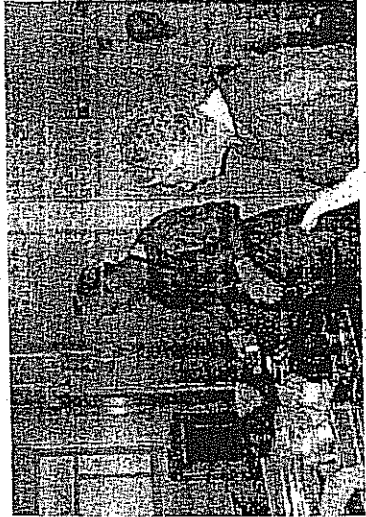
LA GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO

Qualità del cibo buona È eccessivo l'uso dei surgelati

*Le porzioni
si fanno
in corsia e molti
dei degenti
ricevono
il pasto tiepido*

POLICORO - Pasti in corsia: quale è la situazione all'ospedale civile, il terzo per numero di ricoverati della regione? La domanda sorge spontanea dopo la diffusione dei dati di una indagine del Tribunale di diritti del malato su scala nazionale diffusa al Salone del gusto di Torino. Così, eccoci nel reparto chirurgia all'ora della somministrazione del pranzo con Antonietta Tar-

sia, segretaria regionale di Cittadinanza attiva, e Cecilia Venturolo, presidente del Tdm, del centro "omni-razionale" che si svolge in contemporanea in tutti i reparti appesi ai familiari dei degenti. Inaccettabile la «divisa» di chi dispensa con cuffia e cambione monouso. «Chiarissimo il cibo è ottimo. Andrebbero ridotti, però, i surgelati. Viene fornita acqua minerale, la colazione è buona, si fa merenda e si può scegliere fra 2 menu». Anche gli orari sono buoni: colazione alle 8, pranzo alle 13, cena alle 19. Posso dire queste cose anche a ragion veduta poiché sono stata ricoverata qui. La qualità è molto migliorata rispetto agli anni



Un momento della distribuzione in corsia dei pasti all'ospedale di Policoro. Sono, la responsabile regionale di Cittadinanza attiva, Antonietta Tarzia (foto Mele)

Quinto: «Anche un buon cibo aiuta a guarire»
POLICORO - «Un buon cibo aiuta a guarire. Concordo con lo slogan lanciato al recente Salone del gusto di Torino dal ministro della salute, Livia Turco, e da Francesca Moccia, presidente nazionale del Tdm, il direttore generale della Asl 5, Pietro Quinto. «La qualità dei pasti all'ospedale di Policoro è un servizio in sé che è sufficiente. Nei mesi scorsi volevamo esternalizzare la mensa ma poi, al concerto con il direttore sanitario, gli addetti, e lo stesso Tdm, abbiamo deciso di continuare nella gestione diretta. Così, abbiamo il controllo delle forniture ma anche della preparazione dei pasti e della somministrazione. E la cucina sarà completa».

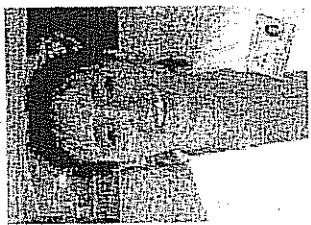
POLICORO | In corsia insieme ad Antonietta Tarzia, del Tdm, e con Gaetano Annese, direttore della struttura sanitaria

Come sono i pasti all'ospedale?

In tempi brevi le pietanze saranno servite in un vassoio termico

Ogni giorno un menu con una scelta molto ampia

POLICORO - «Sto mangiando pasta al pomodoro con formaggio», dice un giovane ricoverato in medicina interna - è buona. E da 8 giorni che sono in ospedale. Il cibo va bene». Conferma un paziente più anziano alle prese con un risotto ai frutti di mare: «Mi piace. Sono al terzo giorno di ricovero. E chi?». Ed un ammalato diabetico viene bocciato dalla moglie: «Sto mangiando pasticcini: «È buona», dice la signora - va bene». Il menù del giorno, per i degenti che non necessitano di diete particolari, è composto



scorsi. Qualche problema però, c'è. Vedete questo carrello non porta i cibi già in porzioni. Primi e secondi vengono rallestati nella somministrazione e gli ammalati serviti per ultimi. Patti usa e restano. Qualche anziano può avere problemi. A cena, poi, il secondo è sempre un prodotto freddo. Il menù, infine, è standard in quantità di calorie. Il pranzo non si acccontenta di un poco di pasta. Ci vorrebbe un ser-

vizio di dietologia per un ospedale importante come questo. Il mio voto, da 1 a 10? Sei. C'è da apprezzare che in Asl 5 risale direttamente la mensa e che le materie prime arrivano deputate allo scopo. Ovviamente la prospezione di crudi e dei volentieri non passa inosservata. Arriva il direttore sanitario della struttura, Gaetano Annese, cui rivoltiamo le riflessioni di Tarzia: «La qualità del cibo», per An-

nesso, è ottima. Il menù cambia ogni giorno ed ogni settimana. Esistono protocolli fissi, anche della zona, molto precisi, prescritti di persona. Penso che meglio di così non si possa fare. Le diete, e che sono in base alla patologia su disposizione del medico. Sicuramente, c'è la necessità di un servizio di dietologia. È auspicabile che esso venga messo su quanto prima. Il servizio di dietologia non è sempre un piatto freddo. A volte è un che caldo. La cucina, ad ogni modo, è in fase di completa ristrutturazione. Appena sarà realtà i pasti verranno porzionati non più in corvati con l'arrivo al ricovero di un vassoio termico consegnato e diviso per parte. Ciò, ripeto, sarà operativo quanto prima. Ed i surgelati sono diminuiti di parecchio. Dipende, spesso, da quel che ci arriva dalla Consob. Tuttavia, ad ogni modo, nel biologico, il mio voto è alto sulla qualità, dieci al massimo».

Giuseppe Mele

News

ALIMENTAZIONE. De Castro incontra i consumatori

16/06/2006 - 09:16

Il ministro delle politiche agricole e forestali auspica una forte alleanza con le associazioni dei consumatori. LINK. Mipaaf

Il Mipaaf vuole essere la casa dei consumatori, diventando il punto di riferimento dell'intera filiera agroalimentare". E' quanto ha dichiarato il Ministro per le Politiche agricole, alimentari e forestali Paolo De Castro al termine dell'incontro con le Associazioni dei Consumatori: Adiconsum, Adoc, Adusbef, Federconsumatori, Codacons, Altroconsumo, Assoutenti, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Confconsumatori, Movimento difesa del cittadino, Associazione codici, Cittadinanzattiva.

"Proprio insieme ai consumatori ha spiegato il Ministro vogliamo portare avanti una nuova politica per l'alimentazione che si basi sul metodo del confronto, della concertazione e di una progettualità comune. Anche per questo abbiamo convenuto che una loro rappresentanza sia presente al Tavolo Agroalimentare". "Sono convinto - ha concluso De Castro - che soltanto associando una politica per la qualità con un'alleanza forte con le Associazioni Consumeristiche, potremo superare le attuali distorsioni del mercato e assicurare un nuovo slancio a tutto il comparto agroalimentare italiano".

Apprezzamento per l'iniziativa del Ministro è stato espresso dal Presidente del Movimento Difesa del Cittadino, Antonio Longo che ha esposto anche i risultati del progetto "Salute&Gusto", rete di sportelli sulla sicurezza alimentare realizzata con i fondi del Ministero delle attività produttive. Longo ha anche invitato il Ministro alla presentazione del rapporto sulle frodi agroalimentari "Truffe a tavola" realizzato in collaborazione con Legambiente.

Anche Unione Nazionale Consumatori ha espresso soddisfazione dell'incontro e ritiene "indispensabile una politica rigorosa e dinamica che promuova e valorizzi la responsabilità sociale e l'efficienza organizzativa del settore produttivo e di quello distributivo".

2006 - redattore: VC

La proposta antideficit dei medici di famiglia: ticket al pronto soccorso

Ticket sugli accessi al pronto soccorso per recuperare denaro e funzionalità nel reparto di emergenza. La proposta arriva da Pierluigi Bartoletti (segretario regionale della Fimmg, la federazione dei medici di medicina generale) che oggi incontrerà il presidente della Regione Piero Marrazzo per discutere il piano di rientro dal

disavanzo della sanità. «Razionalizzare l'accesso al pronto soccorso, in particolare per codici bianchi - spiega Bartoletti -, non significa penalizzare il cittadino ma fargli capire che se arriva in ospedale, se bussa alla porta di un servizio che si deve occupare di emergenza senza la richiesta del medico di base, si paga il ticket». La proposta dei medici di famiglia, insieme a critiche e altre idee, sarà presentata anche all'assessore regionale alla sanità Augusto Battaglia. Sul piano di rientro dei deficit sanitario, avanza una proposta anche Cittadinanzattiva-Tribunale dei diritti del malato: tagliare gli sprechi centralizzando le gare di appalto. Sulla riduzione di circa mille posti letto per acuti negli ospedali più piccoli (pubblici e privati con meno di 100 pazienti), il Tdm dice: «Prima di tagliare vorremmo sapere quali sono per verificare insieme se viene mantenuto un servizio accettabile per i cittadini».



Una visita al pronto soccorso

Giovannelli all'interno



LE CASO

Cittadinanza attiva: «Centralizzare la gestione degli appalti»

Contenere i costi ma anche della salvaguardia di servizi indispensabili. **Cittadinanza attiva tribunale** dei diritti del malato, ha la "sua" ricetta per ripianare il deficit della sanità. «Il Lazio ha accumulato un disavanzo enorme che va analizzato voce per voce, cercando di riequilibrare la posizione di dominio del privato in alcuni campi della sanità come le Rsa, le ex case di cura neuropsichiatriche e la riabilitazione - afferma Giuseppe Scaramuzza, segretario regionale dell'associazione -. Una delle criticità della nostra regione, è la mancanza di una adeguata politica di controllo della spesa, la cui responsabilità va ricercata nella politica bipartisan degli ultimi 10 anni, oltre ad una visione burocratica dell'amministrazione regionale nell'adottare buone prassi di controllo e di qualificazione della

Spesa». Secondo il Tdm la proposta della Regione deve specificare meglio e differenziare le situazioni economico pa-

trimoniali da quelle finanziarie. «Un esempio? Chiudere posti letto senza indicare quali ospedali si chiudono o meno, non dà possibilità di capire quali siano le conseguenze sui livelli di assistenza della nostra regione», aggiunge Scaramuzza.

Per alcune spese, secondo Cittadinanza attiva, sarebbe necessario centralizzare gli appalti attraverso una specifica Agenzia regionale per diminuire gli sprechi e razionalizzare la spesa. «L'Asp deve essere maggiormente coinvolta nella individuazione delle soluzioni gestionali al fine di raggiungere gli obiettivi di strategia sanitaria che la Regione si pone - si legge nel documento del Tdm -. Deve essere al centro di una politica di investimenti sulla parte informatica, magari da realizzare con partnership di società private, e che darà i suoi frutti assicurando quella maggiore leggibilità dei fenomeni che costituirà una base dati oggettiva e coordinata per interventi mirati alla razionalizzazione e al risparmio».



La Fimmg: «Necessario potenziare, come già previsto anche la guardia medica»



I presunti illeciti al «Santissima Annunziata»

Appalti nella sanità, l'Asl sarà parte civile contro i 15 indagati

TARANTO — La Asl di Taranto si è costituita ieri parte civile nel procedimento a carico di quindici indagati per corruzione e altri reati legati alla gestione degli appalti nell'azienda ospedaliera Santissima Annunziata. A costituirsi per conto della Asl ionica, è stato l'avvocato romano, Guido Calvi, noto giurista di fama nazionale nonché senatore dei Democratici di sinistra. La sua richiesta è stata accolta dal giudice per le udienze preliminari, Giuseppe Tommasino, senza nessuna opposizione da parte del collegio dei difensori. Non è andata invece così per l'altra richiesta di costituzione, quella proposta dalle avvocate Giuseppina Tocci e Marina Venezia, per conto dell'Associazione Cittadinanza attiva e Tribunale per i diritti del malato. Per questa si sono opposti i difensori i quali hanno eccepito la complessità del ricorso presentato dalla parte civile che era composto da 31



Giuseppe Nocco

pagine. Il gup Tommasino ha così concesso un rinvio per dare tempo ai legali di studiare la documentazione proposta. La prossima udienza è stata quindi spostata al 27 giugno. Contro tale ipotesi si era opposto il pubblico ministero, Maurizio Carbone, preoccupato di possibili scadenze che potrebbero cancellare alcuni reati per prescrizione.

Tra gli indagati più importanti spicca il nome dell'ex manager dell'azienda sanitaria pubblica, Giuseppe Nocco, eletto in seguito senatore di Forza Italia.

Tra gli imprenditori noti, invece, il messinese Armando Parnasso, già indagato nell'inchiesta madre sulla sanitopoli tarantina che prendeva origine dalla gestione delle vecchie Unità sanitarie locali e dopo dalla unificata Asl Taranto 1. L'accusa, nei confronti dei 15, va dalla corruzione alla truffa aggravata, dalla turbativa d'asta al falso in atto pubblico. A carico di 10, tra cui Nocco ed altri che come lui ricoprivano ruoli pubblici nell'azienda, pesa anche l'aggravante dell'associazione per delinquere al cui vertice, secondo i magistrati, ci sarebbe stato proprio il direttore Nocco.

Nazareno Dinoi

Imperdibilissima.

Il nuovo modo di viaggiare è qui. Imperdibilissima è la soluzione per chi vuole unire il piacere di guidare alla praticità di un mezzo moderno, sicuro e confortevole. Imperdibilissima è la soluzione per chi vuole unire il piacere di guidare alla praticità di un mezzo moderno, sicuro e confortevole.

L

le At-
decre-
olina la
attività
da alla
stato
esiden-

o o o o



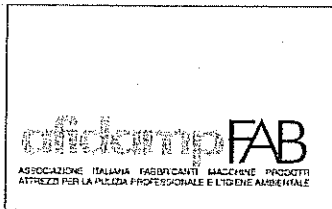
urato di
ione di
pressa-
ende di
one del
ve con-
e euro-
che non
settore
che si
minante
rendere
el ruolo
i una fi-
pre più
uno dei
ore" ag-
il piano
i qualità
ire" è il
rdina la
ormazio-
nel cor-
si svol-
io e che
izione di
Valore",
ntare la
lore, dal
, eviden-
dell'in-
vizio.

to da af-
tersi en-
i in risal-
za, che
settore e
dinami-
e;
che trat-
ico delle
azione:

- il Valore della Relazione, che si occuperà delle reti e delle alleanze come perno per la creazione del valore;
- la Creazione del Valore come opportunità dovuta allo sviluppo generazionale;
- le strategie per lo sviluppo di una Cultura del Pulito.

Questo il percorso ipotizzato cui faranno seguito altre proposte, destinate a collaboratori e operatori, per incrementare la valorizzazione di tutti i ruoli aziendali, condizione indispensabile per l'incremento della competitività.

AFIDAMPFAB



Il Progetto Scuola, avviato per Afed da AfidampFAB, sta procedendo con regolarità e lascia intravedere interessanti prospettive. Articolato in più punti qualificanti, il Progetto Scuola vuole evidenziare da una parte la necessità di porre al centro dell'attenzione collettiva il tema dell'igiene e della sanificazione degli edifici scolastici, dall'altra la necessità di una formazione corretta e professionale del personale addetto alle operazioni di pulizia, e dall'altra ancora la necessità di realizzare figure professionali in grado di gestire correttamente il complesso tema dell'igiene ambientale. Per il secondo anno consecutivo, AfidampFAB ha commissionato a Cittadinanzattiva l'indagine sulla pulizia delle scuole pubbliche e sulla percezione che ne hanno gli utenti finali. Il campione che sarà preso in considerazione sarà rappresentativo delle diverse tipologie di scuole e delle diverse realtà geografiche del paese. I risultati dell'indagine saranno oggetto, a fine settembre, di una presentazione ufficiale, per la quale si sta preparando un evento che avrà risonanza nazionale. Parallelamente all'indagine, Afi-

dampFAB ha "adottato" una scuola elementare, nella quale sperimentare metodologie e tecniche di pulizia professionali, per dimostrare come con strumenti idonei e con corretti sistemi si possano ottenere risultati ottimali e coniugare al meglio qualità e costi. L'adozione comporta anche l'addestramento del personale ausiliario della scuola e il coinvolgimento diretto di tutte le componenti scolastiche - allievi, genitori, insegnanti - perché la pulizia è un patrimonio collettivo e deve essere parte integrante della cultura di ciascuno. Indagini e sperimentazione sono funzionali alla volontà di AfidampFAB di proporre l'istituzione di un corso di studi, analogamente a quanto avviene in Francia, per la formazione della figura professionale del Tecnico dell'Igiene Ambientale, di cui si sente la necessità in numerosi ambiti di attività, dal pubblico al privato, e che diventa di fondamentale importanza laddove i servizi assumono sempre più un ruolo fondamentale nell'economia del Paese. Il cammino intrapreso da Afed è lungo e di non facile percorrenza, ma sarà perseguito con determinazione, in quanto la Federazione ritiene fondamentale e imprescindibile investire sulla cultura e sulla formazione, per sensibilizzare l'opinione pubblica alle tematiche del cleaning.

AFIDAMP AGENTI



Il 31 marzo scorso si è tenuto a Milano il consiglio direttivo Afidamp Agenti. La riunione ha preso avvio con un approfondimento tenuto dal professor Bondavalli (formatore e psicologo), avente come tema centrale quello dell'evoluzione del ruolo dell'agente in specifica relazione con le tecniche di comunicazione.

A seguito dell'intervento si è aperto un approfondito dibattito sui temi trattati, in special modo sull'interessante iniziativa che vede al centro l'opportunità di un corso

SCUOLE ELEMENTARI E MEDIE I bambini danno il voto a quello che trovano in tavola

La mensa? Rimandata

SARZANA — Gli alunni della scuola media «Poggi Carducci» e delle elementari di viale XXI Luglio a Sarzana non hanno dubbi. La pizza è di gran lunga l'alimento che vorrebbero venisse servito più spesso in tavola, nella loro mensa scolastica. Ma vanno bene anche pasta al pesto, lasagne al pomodoro, cosce di pollo, pollo arrosto e prosciutto crudo. Come contorni vanno per la maggiore le patate (alle elementari), e i pomodori (alle medie). In caduta libera nell'indice di gradimento ci sono minestrone, pesce, carote e finocchi (elementari), carote e insalata (medie). A dare i risultati emersi da un monitoraggio sul servizio di ristorazione curato da Cir-food è stata Cittadinanzattiva. Da questa indagine svolta su un campione di 300 consumatori (tra alunni, insegnanti e personale scolastico), si scopre che i cibi sono serviti puntualmente e al giusto livello di cottura, ma che si presentano meglio agli occhi de-

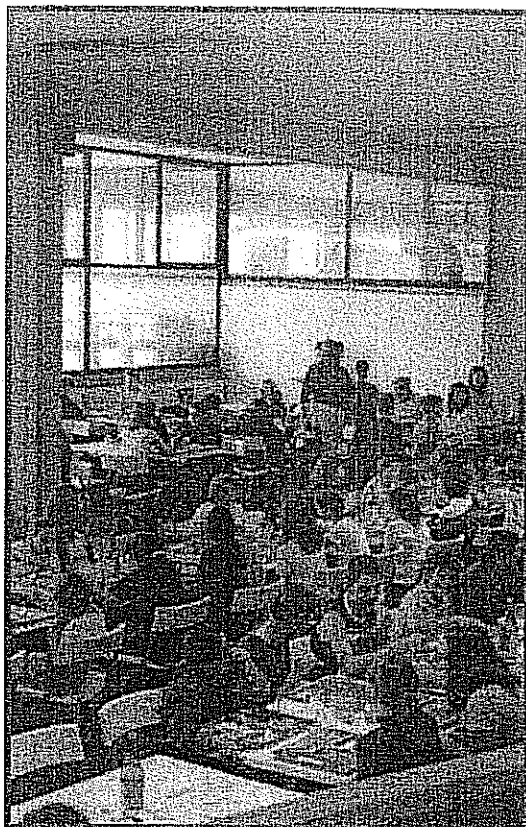
gli alunni delle scuole elementari (il 51 per cento dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso) piuttosto che delle medie (solo il 12 per cento è soddisfatto). Diversi i difetti lamentati. Scarsi nella quantità i secondi, poco vari i contorni, e pietanze che arrivano fredde alla scuola media. Un problema quest'ultimo che la Cir-food ha già risolto inserendo un banco caldo nel-

L'indagine voluta dalla Cir-food

SARZANA — L'indagine commissionata dalla stessa Cir-food, è considerata fondamentale per capire dove è necessario intervenire per migliorare il prodotto e l'indice di gradimento della mensa. Cinquanta gli indicatori analizzati per valutare il gradimento del vitto: si va dal gusto alle preferenze degli utenti, alla quantità e variazione del cibo, temperatura e igiene, qualità delle stoviglie, locali ecc.

la sala mensa della «Poggi Carducci» dove ha installato i portapietanze. Un altro dato interessante emerso dal monitoraggio riguarda la varietà del menù. Nella scuola elementare i secondi piatti raccolgono il più vasto consenso (91 per cento degli alunni), seguiti da primi (67 per cento) e frutta (63 per cento). Più o meno della stessa opinione gli insegnanti.

Anche nelle medie il secondo ottiene il 61 per cento dei consensi, seguiti da primi (52 per cento) e frutta (42 per cento). Da ricordare che in entrambe le scuole il menù viene fatto ruotare su tre settimane e questo permette una varietà che altrimenti non sarebbe possibile. Basti sapere che sono ben 17 i secondi e 15 i primi piatti. Nel frattempo la Cir-food ha proposto al Comune di Sarzana un nuovo tipo di servizio mensa, più rispondente alle esigenze emerse dal monitoraggio. Riservato ai ragazzi delle scuole medie darà loro la possibilità di scegliere tra due o tre primi.



MONITORAGGIO La pizza è l'alimento che i bambini vorrebbero trovare più spesso sul tavolo della mensa



indagine nelle MENSE

Pasto a scuola, gli studenti si confessano «Sì alle cosce di pollo, no al minestrone»

Come primo una bella pizza Margherita, o in alternativa una pasta al pesto oppure le lasagne al pomodoro. Questi i primi piatti preferiti dai ragazzi delle Scuole Elementari di viale XXI Luglio e della Media Poggi-Carducci. Fra i secondi piatti stravinca il pollo (preferibilmente la coscia) seguito dal prosciutto crudo e dallo stracchino, mentre pochi estimatori hanno i contorni se si eccettuano patate e pomodori. Il piatto più "scadente" è considerato il passato di legumi, ed il minestrone in genere, e fra i secondi, alla faccia dei nutrizionisti, il pesce, così come carote, finocchi e insalata fra i contorni. E' questo il risultato più evidente che emerge dalla presentazione del monitoraggio del servizio di ristorazione presso le due scuole effettuato dal Comune di Sarzana, presente con l'assessore Roberto Bottiglioni, in collaborazione con la Cir-
Food, rappresentata da Rosetta Ferrari e da



L'assessore Roberto Bottiglioni

Maurizio Truzzi. L'indagine è stata realizzata dalla Associazione Cittadinanzaattiva, Onlus all'avanguardia nella difesa dei diritti del cittadino e del consumatore, che attraverso questionari e interviste ha monitora-

to un consistente campione di alunni, genitori ma anche di insegnanti. La rilevazione ci fa conoscere altri aspetti meno noti dell'atteggiamento della popolazione scolastica nei confronti del cibo. Esistono infatti giudizi precisi, ad esempio, nei confronti della presentazione del cibo, della sua varietà, la temperatura e la cottura delle portate, la quantità delle pietanze (si lamenta la scarsità delle porzioni dei secondi), per finire con l'igiene e l'ambiente della mensa, che anche per i piccini (oltre che per gli insegnanti) è troppo rumoroso. E' parso ai presenti un confronto coraggioso quello della Cir che si è messa in discussione con un osservatore esterno e indipendente come **Cittadinanzaattiva** in vista di una migliore qualità del servizio e del cibo fornito.

Pino Meneghini

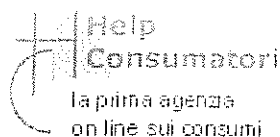
SARZANA Oggi presentazione in Comune

Mense scolastiche: pronto un «dossier»

SARZANA — «Ristorazione amica: uno spazio per gli utenti per migliorare la qualità dei servizi di ristorazione scolastica». La qualità del servizio di ristorazione è dunque al vaglio degli utenti. E proprio per questo oggi pomeriggio alle 16, nella sala consiliare di Sarzana, si svolgerà un incontro pubblico con gli utenti in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio realizzato da **«Cittadinanzattiva»** sul servizio di ristorazione erogato da Cir-food nelle mense della scuola media statale Poggi-Carducci e della scuola elementare del viale XXI Luglio. Sono stati analizzati oltre cinquanta indicatori per valutare il gradimento del vitto, la puntualità del servizio, l'igiene e l'adeguatezza dell'ambiente in cui viene consumato il pasto dai bambini, il comportamento del personale ed anche l'informazione all'utenza. Alla presenza dei componenti delle commissioni mensa e degli utenti, si confronteranno sui

risultati emersi dal monitoraggio i rappresentanti dell'amministrazione comunale e dell'ente gestore. L'obiettivo è quello di individuare congiuntamente modalità di miglioramento del servizio. **«Cittadinanzattiva»**, l'associazione dei consumatori riconosciuta a livello nazionale, ha avviato da anni iniziative concrete sull'accessibilità e la qualità dei servizi, sperimentando diversi momenti di coinvolgimento dei cittadini: a monte dell'aggiudicazione, nelle fasi di progettazione dei servizi e di definizione dei capitolati di appalto, e a valle dell'affidamento, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. Come detto in precedenza l'iniziativa «Ristorazione Amica» messa in piedi dall'associazione riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione della ristorazione collettiva gestiti in appalto nelle scuole di Sarzana.





home > alimentazione > iniziative > ALIMENTAZIONE. Sarzana (SP), qualità delle mense scolastiche:...

News

ALIMENTAZIONE. Sarzana (SP), qualità delle mense scolastiche: il monitoraggio di Cittadinanzattiva

19/05/2006 - 12:18

Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano mediamente meglio agli occhi degli alunni delle scuole elementari piuttosto che delle medie. Scarsi nelle quantità. I secondi, poco vari. I contorni, pietanze che a volte arrivano fredde alla scuola media. Queste tra le principali indicazioni emerse dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva sul servizio di ristorazione scolastica erogato a Sarzana (SP).

Cibi serviti puntualmente e al giusto livello di cottura ma che si presentano mediamente meglio agli occhi degli alunni delle scuole elementari (il 51% dei bambini dichiara che la presentazione del cibo gli piace spesso) piuttosto che delle medie (solo il 12% si dichiara soddisfatto). Scarsi nelle quantità. I secondi, poco vari. I contorni, pietanze che a volte arrivano fredde alla scuola media. Queste tra le principali indicazioni emerse dall'analisi realizzata da Cittadinanzattiva sul servizio di ristorazione scolastica erogato a Sarzana (SP) da Cir-food, e presentata oggi presso il Municipio.

L'indagine è stata realizzata nei mesi scorsi presso la scuola elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media "Poggi Carducci", frequentate da 300 ragazzi, dei quali ne sono stati intervistati un campione pari al 28% del totale, oltre a ben 20 insegnanti e sei operatori.

In assoluto, la pizza è di gran lunga l'alimento che gli studenti di Sarzana vorrebbero che venisse proposto più di frequente, agli ultimi posti minestrone e pesce. Ancora, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità (il 64% degli alunni delle elementari e il 24% dei ragazzi delle medie la valuta buona), mentre i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati "scadenti" dal 21% degli alunni delle elementari e dal 71% dei ragazzi delle medie).

Partendo dallo studio del capitolato d'appalto l'attività di monitoraggio di Cittadinanzattiva si è concentrata su elementi di qualità del servizio, quali: gusto e preferenze degli utenti; quantità e variazione del vitto; presentazione dei pasti; temperatura e cottura; puntualità del servizio; igiene e adeguatezza dell'ambiente dove si consuma il pasto; informazione in merito a variazioni del menù, proprietà nutrizionali degli alimenti, e presenza di prodotti biologici; rapporto personale - utenti; gestione reclami e conoscenza commissione mensa.

"Per la prima volta" commenta Patrizia Quarta, referente locale dell'associazione, "siamo riusciti ad intervistare gli insegnanti, le cui valutazioni sono da considerare un attendibilissimo indicatore della qualità del servizio. Inoltre" prosegue Quarta "abbiamo voluto comparare, nella stessa città, i pareri degli alunni delle scuole elementari con quelli dei ragazzi delle medie, per verificare se esiste un'ideale continuità nelle indicazioni espresse, posto che il servizio che ricevono è uguale, in quanto erogato dalla stessa azienda, la Cir-food. In generale, i dati relativi alla scuola media confermano, esasperandole, le indicazioni che emergono presso la scuola elementare, ma mettono in risalto anche diversità nella qualità del servizio per quanto attiene le temperature delle portate".

La temperatura spesso fredda con la quale gli alimenti arrivano a tavola è la principale criticità emersa nella scuola media. Infatti, se nelle elementari emerge una criticità per contorni a volte freddi (il 34% degli alunni li valuta in questo modo, e anche alcuni insegnanti), nella scuola media, di fatto, le pietanze non arrivano mai calde a tavola. A pensarla così sono più della metà dei ragazzi, indipendentemente dalla portata considerata, anche se i contorni concentrano la più alta percentuale di coloro che ne denunciano una temperatura fredda (79%) rispetto a quanti si sono espressi allo stesso modo per secondi (68%) e primi (53%). La valutazione espressa dai ragazzi viene in parte confermata dagli insegnanti, per i quali i piatti arrivano a temperatura giusta o fredda, mai calda.

Nelle due scuole monitorate, i secondi piatti sono indicati come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 36% degli alunni delle elementari e da oltre la metà dei ragazzi delle medie), anche se si riconosce essere la portata più varia, al contrario dei contorni, abbondanti ma molto meno veri. Una certa criticità nelle quantità dei secondi piatti viene confermata anche dagli insegnanti. In fatto di igiene e adeguatezza delle strutture, l'ambiente dove si pranza non è silenzioso, è valutato "abbastanza" pulito dalla

metà dei ragazzi, soddisfa per illuminazione e areazione. Il dato trova sostanziale conferma nelle valutazioni degli insegnanti.

In tema di informazione e contenuto nutrizionale, emerge un forte bisogno di sapere, infatti tre ragazzi su quattro delle medie vorrebbero conoscere il contenuto nutrizionale dei piatti, oltre il 60% dei ragazzi delle medie (e un terzo degli alunni delle elementari) non si dichiara soddisfatto delle informazioni che riceve in tema di menù settimanale e giornaliero, quasi la metà (il 46%) dei ragazzi delle medie (e l'80% alle elementari) dichiara di non conoscere il contenuto nutrizionale del cibo che mangia a scuola. E ancora: sono pochi gli alunni che si dichiarano al corrente della presenza di prodotti non freschi e di prodotti biologici nel menù. Anche tra gli insegnanti intervistati si è registrata indecisione nell'indicare quali alimenti siano biologici e quali non freschi.

In ultimo, emerge un sostanziale apprezzamento da parte degli alunni per gentilezza e disponibilità del personale, da sempre un elemento cruciale nella riuscita di un servizio mensa.

Cosa propone Cittadinanzattiva:

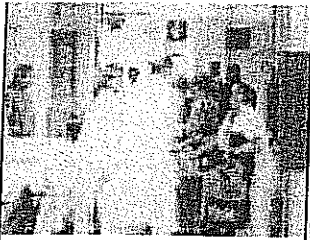
- Rendere ordinaria e non eccezionale l'analisi della qualità e il monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica;
- Estendere il monitoraggio ad altri istituti scolastici ma anche in ambito ospedaliero/residenziale presso ospedali e residenze per anziani, dando attuazione al recente protocollo di intesa siglato tra ASL e Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato;
- Rendere obbligatorio il coinvolgimento dell'utenza in sede di analisi del servizio e suo eventuale ri-affidamento, inserendo in sede di bandi di gara, capitolati e contratti di servizio, adeguati spazi di partecipazione civica dell'utenza, prima, durante e dopo l'affidamento del servizio;
- Avviare una campagna di informazione e comunicazione in tema di educazione alimentare & tutela dei diritti, con il diretto coinvolgimento delle Ass. di tutela, Amministrazione comunale, ente gestore;
- Aprire la porte del back office del servizio, incentivando visite guidate per illustrare come funziona il "dietro le quinte" di un servizio rivolto alla collettività.

2006 - redattore: NZ

2005 © mdc roma

Un mini-panettone ai malati per Natale

Piatti speciali in occasione delle festività ai degenti in ospedale



LA NOSTRA SALUTE

LUCCA. Ci sarà anche un panettone mignon nel pranzo di Natale che sarà servito domenica ai degenti dell'ospedale Campo di Marte. La società Alisea, come da tradizione, ha predisposto - accanto al menù standard e alle diete specifiche - alcuni piatti che sono in linea con la festa, confidando di fare un servizio gradito a quanti, purtroppo, sono costretti a trascorrere quest giorno in un letto d'ospedale.

La stessa particolare attenzione sarà riservata per il giorno successivo, S. Stefano, per la cena del 31 dicembre, giorno di San Silvestro e per le altre festività di questo periodo.

La società Alisea di Impruneta, di cui è amministratore delegato il dottor Sandro Bellini, gestisce ormai da anni il servizio mensa all'ospedale Campo di Marte. Lo faceva ancor prima che fosse costruita la nuova cucina, con annesso ristorante, entrata in funzione alla fine degli anni '90.

L'apprezzamento dei degenti, e di quanti possono usufruire del servizio mensa (dipendenti dell'azienda sanitaria o familiari delle persone ricoverate) è cresciuto nel tempo, come hanno evidenziato anche i sondaggi effettuati dalla stessa Asl e dalle associazioni, come il Tribunale del malato e Cittadinanzattiva.

La moderna cucina del Campo di Marte, che ha una potenzialità di circa 5mila pasti al giorno - come spiega il direttore di produzione Giampiero Di Piramo - attualmente è sfruttata per solo il 40%, garantendo il servizio - oltre che per l'ospedale - per tutte le strutture sociali, per qualche asilo nido e per alcuni clienti esterni. Vi lavorano circa 50 persone, dirette da Carlo Citi, responsabile del centro lucchese.

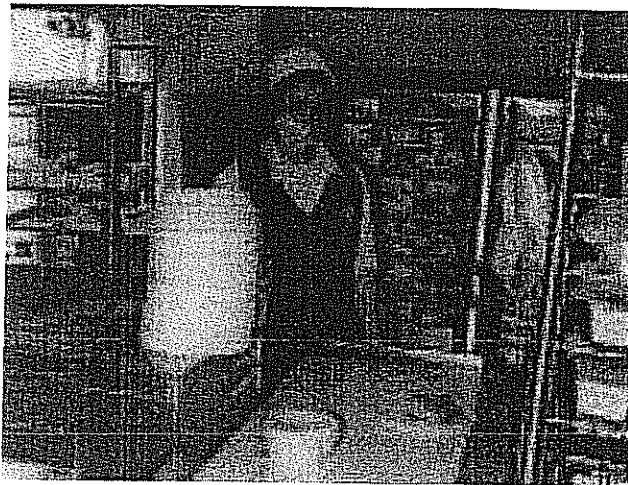
I menù e i sistemi di distribuzione del vitto sono studiati per rispondere sia alle esigenze

terapeutiche che per consentire il mantenimento delle abitudini alimentari dei ricoverati. «Particolare attenzione - spiegano i responsabili della società - è prestata alla personalizzazione del servizio, dalla raccolta della prenotazione al confezionamento del vassoio, in modo da trasmettere ad ogni ricoverato la certezza che il pasto è stato preparato in funzione delle sue personali esigenze. Il servizio dietetico Alisea e il sistema informativo che programmano e gestiscono

la prenotazione dei pasti collaborano e supportano il servizio dietetico e la direzione sanitaria dell'ospedale nell'individuare il migliore regime alimentare di ogni ricoverato».

Anche le materie prime sono selezionate e controllate con criteri estremamente restrittivi e alla mensa dell'Alisea non si sono mai verificati problemi nei momenti a rischio, come in occasione della psicosi mucca pazza o in altre circostanze analoghe.

Fabrizio Tonelli



La preparazione dei vassoi nella cucina dell'Alisea (Vip)



13/12/2005

Chiudi

ORESTE D'ONOFRIO Sessa Aurunca. Si volta pagina all'ospedale civile San Rocco per la fornitura dei pasti ai degenti. Dal prossimo primo gennaio il punto di cottura dovrebbe essere a Celole, come previsto dal contratto che l'Asl Ce2 ha stipulato con la nuova ditta vincitrice della gara di appalto. La documentazione è attualmente al controllo della Camera di commercio per passare, poi, al vaglio della prefettura di Caserta per il nulla osta definitivo. «Siamo soddisfatti che il nuovo punto di cottura sarà a Celole, a pochi chilometri da Sessa - dichiarano Aldo Casale e Ruggiero Cervo, responsabili rispettivamente di Cittadinanzattiva e Tribunale del malato - ma, per valutare il servizio, aspettiamo la verifica dei risultati». Non si volta pagina al San Rocco, invece, per quanto riguarda altri problemi. «Primo fra tutti - sottolinea Casale - quello dei cantieri edili; da più di un anno i lavori sono fermi per incomprensibili ragioni addotte dalla ditta appaltatrice, come ci è stato riferito dalla direzione dell'Asl Ce2». In ospedale sono, infatti, ben visibili muri sventrati, cavi e materiali di cantiere sparsi dappertutto. «E i lavori già consegnati - lamenta ancora Casale - presentano sempre grossi problemi, a cominciare dagli scarichi dei bagni che continuano a non funzionare. Già nell'estate scorsa, la direzione sanitaria aveva assicurato un intervento celere e risolutivo, ma a tutt'oggi il problema rimane». Come pure le porte della camera calda del pronto soccorso sono rotte da circa due mesi e questo crea problemi soprattutto quando i ricoveri riguardano i cardiopatici.



Home page Cos'è? Redazioni Partecipa Forum Sala Stampa Partners Links Contatti

Dossier: INSICUREZZA ALIMENTARE, LA FEBBRE SALE

DOSSIERS

Mondo

Europa

Società

Riforma dell'UE

Idee

ORIENT ESPRESSO

CAFFEINA

TORRE DI BABEL

BRUNCH CON...

CAFÉ THERAPY

ULTIME

Tiziana Storza - Roma - 23.1.2006

Tendenze

I crociati del mangiare sano

Viaggio nel pianeta dei movimenti che hanno fatto della qualità del cibo il baluardo di un impegno: civile e militante.

Preferiscono lo *slow food* al *fast food*, comprano frutta e verdura direttamente dal contadino, sono patiti del cibo biologico. E non è tutto: mettono nel caffè lo zucchero di canna grezza, meglio ancora se del commercio equo e solidale, hanno dichiarato guerra agli ogm, al supermercato leggono le etichette del cibo confezionato con lo stesso coinvolgimento con cui leggerebbero un romanzo di Dan Brown, alla ricerca dell'arcano dietro ad asettiche sigle come E212 ed E199 (che indicano che nel prodotto è presente un additivo autorizzato dall'Ue). È il popolo dei "salutisti in trincea", pronto a combattere per difendere il loro stomaco; è la società civile che dà vita a movimenti e network che travalicano le frontiere nazionali. Hanno dalla loro quelle norme comunitarie che modificano il nostro modo di mangiare, che fanno chiarezza sulla qualità dei cibi ed impongono un'informazione più puntuale.

I crociati del piacere etico

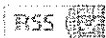
Fondata a Parigi nel 1986 da Carlo Petrini, Slow Food è un'organizzazione internazionale che si propone di proteggere il piacere della tavola dall'omogeneizzazione del *fast food lifestyle*. Slow food promuove la cultura gastronomica, sviluppa l'educazione al gusto attraverso master e seminari, promuove il valore della biodiversità in agricoltura, protegge i cibi tradizionali a rischio di estinzione. Questa organizzazione conta oggi oltre 82.000 iscritti e ha sedi in Italia, Germania, Svizzera, Stati Uniti, Francia, Giappone, oltre a rappresentanze in centosette paesi diversi. Il radicamento sul territorio e la valorizzazione delle tipicità sono le strategie vincenti di questo "movimento del gusto", animato da volontari e appassionati del buon cibo.

Avanti il prossimo: si chiama Cittadinanzattiva ed è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978. Opera per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori in Europa ed in Italia, in cui si contano duecentotrentacinque assemblee territoriali e l'adesione di oltre 76.000 cittadini. Una delle più recenti iniziative è Ristorazione amica, un monitoraggio sull'affidamento e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto, come ad esempio le mense nelle scuole, negli

NEWSLETTER

indirizzo e-mail

Ricevi la newsletter di *café babel* sul tuo indirizzo e-mail



ospedali e nelle residenze per gli anziani.

E anche la rinomata Greenpeace si interessa alla questione: sta infatti promuovendo a livello internazionale la campagna contro gli ogm. La petizione chiede che venga introdotta l'etichettatura obbligatoria anche per i prodotti provenienti da animali che si nutrono dei sopracitati. Gli attivisti di Greenpeace si battono inoltre contro l'uso irrazionale dei pesticidi e cercano di contrastare la perdita della biodiversità.

E finiamo la carrellata con i Gruppi di acquisto solidale (Gas), che sono costituiti da consumatori che decidono di comprare frutta e verdura direttamente dal contadino e di privilegiare i piccoli produttori rispettosi dell'ambiente: questa la tendenza che si registra da qualche anno in Italia, ove i Gas decidono d'incontrarsi per acquistare all'ingrosso prodotti alimentari o di uso comune, da redistribuire tra loro. L'idea di fondo è la necessità di un cambiamento nello stile di vita attraverso un "consumo critico" che tenga conto di criteri di "eticità" nel mercato.

Dai campi alla Campagna

E dalle campagne facciamo un salto alla Campagna sulla sicurezza degli alimenti, promossa dall'Ue con rappresentanti dell'intera filiera agroalimentare e delle associazioni dei consumatori. L'obiettivo è quello di agire per garantire buoni standard qualitativi, visto che in tanti affermano che direttive e regolamenti comunitari stanno livellando verso il basso la qualità dei prodotti alimentari. Se, infatti, i livelli qualitativi previsti dalle norme nazionali dei Venticinque sono diversi, diventa più facile uniformarli verso il basso.

Per la stessa causa scende in campo anche l'Eufic (European Food Information Council), un'organizzazione europea senza fini di lucro fondata nel 1993 per informare i consumatori europei sulle qualità nutrizionali e la sicurezza degli alimenti, e che collabora con istituti nazionali ed internazionali che si occupano di nutrizione e salute. Tra le iniziative di Eufic, l'animazione di Coolfood, che si rivolge ai più giovani per insegnare loro le basi di una sana alimentazione ed un corretto stile di vita, e di Food Students, un sito interattivo sulla produzione alimentare, la sicurezza e le tecnologie.

Tiziana Sforza - Roma - 23.1.2006 |

[Torna al dossier](#) [Inizio](#) [Commenta l'articolo sul forum](#)

café babel è uno spazio di dibattito aperto: ogni autore è responsabile delle opinioni espressevi. Tutte le notizie pubblicate sono verificate con cura dai nostri giornalisti. Per saperne di più clicca qui.

Forniture Ristorazione

Oltre 14.000 articoli online per ristoranti alberghi bar e mense

Annunci Goooooogle

Adesivi Resinati 3D

A partire da 70,00 euro Preventivi on-line immediati

Pubblica annunci qui

Copyright © 2006 Babel International All Rights Reserved

PARTE Intesa dell'Asl con il Tribunale per i diritti del malato: «Monitoriamo i servizi per migliorare la qualità della sanità pubblica»

Malucelli assaggia il cibo destinato alle corsie

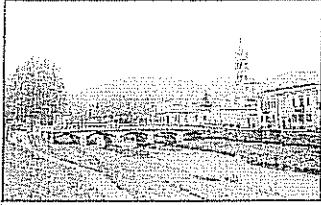
LA SPEZIA — Il primo monitoraggio consistrà nell'assaggio dei cibi e nella verifica della distribuzione dei pasti. Sotto la lente passerà certamente il percorso di accesso dei pazienti ai servizi di assistenza. Un occhio di riguardo al pronto soccorso, importante reparto per far fronte ai malori e alle emergenze. Questi tre obiettivi dalla parte del cittadino (ma in cantiere ce ne sono tanti altri) fanno da apripista al patto siglato tra l'Asl e Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato. Una sorta di controllo di qualità della sanità pubblica, mediante l'ascolto dei pazienti e la verifica fra le parti. Lo hanno siglato ieri il direttore generale dell'Asl 5 Roberto Malucelli da una parte e i rappresentanti del Tribunale per i diritti del malato Rino Tortorelli, Germana Schiffini, Giovanni Foti e Piera Mugnaini dall'altra. E lo hanno fatto coprendo un vuoto di rapporti che durava dai tempi della gestione dell'Asl di Gianluigi Saraceni. Il direttore generale si è impegnato ad effettuare incontri

periodici con il Tribunale per i diritti del malato, con cadenza almeno trimestrale. Il Tribunale per i diritti del malato, osservatorio attento ai problemi nei reparti ospedalieri e sul territorio sanitario, presenterà di volta in volta la relazione sui servizi portando le istanze dal punto di vista dei cittadini. E ancora. L'accordo riattiverà il Comitato misto con l'obiettivo di realizzare gruppi di lavoro (come detto funzionerà subito per il controllo della qualità dei pasti destinati alle corsie). L'Asl si è impegnata a dare risposte tempestive alle segnalazioni di disservizio, nonché accesso e trasparenza degli atti amministrativi (ad esempio con il recapito bimestrale al Tribunale per i diritti del cittadino dell'elenco delle delibere). «Per il malato ci muoviamo su tre direzioni: la buona accoglienza, la corretta informazione e il trattamento umano», ha detto Tortorelli. «Siamo pronti a prendere atto — ha assicurato Malucelli — anche delle più piccole situazioni di criticità che ci vengono segnalate».

Manrico Parma



Espletata la gara d'appalto: se l'è aggiudicata un'associazione di imprese, alcune ombre
 :: Ponti sul Topino, nessuna proroga
 La Bonifica: "I lavori partiranno già a primavera"



FOLIGNO - Niente proroga dalla Regione dell'Umbria. L'iter per la messa in sicurezza del Topino va avanti come da programma, nonostante la battaglia del comitato e la promessa del sindaco Manlio Marini di giocare almeno questa carta. Un tentativo che, quanto pare, è andato a vuoto. La conferma arriva direttamente dal Consorzio della Bonifica: il presidente Ugo Giannantoni si limita a sottolineare di non aver ricevuto alcuna comunicazione per eventuali rinvii. "Diversamente non poteva essere - spiega - visto che i tempi della Regione sono subordinati a quelli del Cipe, che dà i finanziamenti". La mancata concessione della proroga viene definita da Giannantoni "quasi scontata" visto che in ballo c'è un progetto che va a tutelare la sicurezza dei cittadini. Il procedimento è così andato avanti: la gara d'appalto è già stata espletata (prima di Natale, a quanto sembra) e se l'è aggiudicata una Ati - ossia un'associazione temporale di imprese, alcune delle quali ombre. "La Ati si è aggiudicata un appalto integrato, ora - sottolinea Giannantoni - dovrà elaborare il progetto esecutivo e soltanto dopo potrà dare il via ai lavori". I tempi? Si parla di qualche mese, probabilmente a primavera. L'appalto in questione, va puntualizzato, è quello relativo al primo stralcio dell'opera e chiaramente non comprende il rifacimento dei ponti per cui si apre una procedura completamente diversa, quella dell'appalto-concorso. Tutto questo nel pieno di un dibattito che coinvolge ogni giorno di più non soltanto i semplici cittadini ma anche le forze politiche ed economiche del territorio. Proprio nelle ultime ore era arrivato l'appello di Mario Materazzi (presidente della Logistica) affinché "le opere di sviluppo non siano fermate soprattutto se indispensabili come quella di messa in sicurezza del Topino". Completamente opposto il parere di Cittadinanzattiva che in merito al progetto in questione ha presentato esposti a procura, prefettura, Corte dei Conti, Autorità di bacino Tevere e Autorità di vigilanza lavori pubblici.

Nel 1998 colpi 182 ragazzi Intossicazioni a scuola: condannati i responsabili della coop «La Cascina»

Condannata La Cascina, la cooperativa legata a «Comunione e Liberazione» incaricata del catering in alcune scuole romane, per la grave tossinfezione che nel '98 colpì 182 tra alunni romani e loro insegnanti (di cui 15 ricoverati). Condannati ieri a tre mesi il presidente Marco Ottavio Bucarelli e il responsabile qualità Danilo Tonti. Assolta invece la signora Barcaglioni, all'epoca responsabile del servizio mensa nella zona delle scuole colpite, la Besso e la Bertolotti.

Ad emettere la sentenza, a otto anni dagli eventi, è stato il Giudice monocratico Della Monica del Tribunale di Roma. Contro la sentenza i legali dei condannati hanno annunciato ricorso in appello. «Aspettiamo il deposito

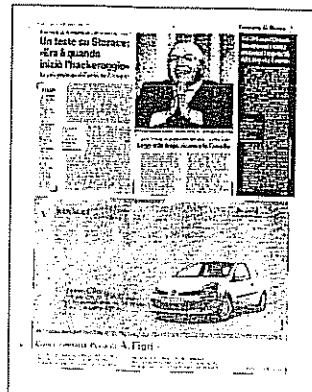
Tre mesi al
presidente Marco
Ottavio Bucarelli
e al responsabile
qualità
Danilo Tonti

delle motivazioni», spiega l'avvocato Massimo Biffa. È stata fatta una perizia ma ovviamente, non disponendo più degli alimenti sospettati, è stata semplicemente constatata la tossinfezione e sono state formulate ipotesi». Bucarel-

li aggiunge: «Sono stato condannato per responsabilità oggettiva».

Soddisfazione dal fronte delle famiglie colpite, molte delle quali si erano costituite parte civile e che ora potranno avviare richieste di liquidazione in sede civile separata. Parte civile si era costituito anche il Tribunale del Malato. Giuseppe Scaramuzza, responsabile del Lazio, spiega: «Questa sentenza ci ricorda la cosa più importante: i rappresentanti degli utenti devono partecipare ai capitolati d'appalto». Il Coordinamento dei Comitati di Roma Nord ricorda: «Lo sforzo delle famiglie non è stato vano. Ma bisogna anche aggiungere che né il Municipio XIX né il Comune si sono voluti costituire parte civile».

P. Br.



Scuole dell'obbligo: "Indagine a tutto tondo"

MENSE

Il nuovo report di Cittadinanzattiva sui monitoraggi effettuati

tra i ragazzi di Sarzana rileva cambiamenti di gusti nelle diverse fasce di età. Ma soprattutto una generazione di "ribelli" alle scuole medie



Valutare la qualità nelle mense scolastiche anche ascoltando gli insegnanti: è una delle novità che Cittadinanzattiva, associazione di consumatori parti-

colamente attenta sulle problematiche relative alla ristorazione collettiva, ha realizzato nell'ultima indagine svolta nelle scuole di Sarzana, in provincia di La Spezia:



«Per la prima volta, siamo riusciti ad intervistare gli insegnanti, le cui valutazioni sono da considerare un attentissimo indicatore della qualità del servizio» spiega Giustino Trincia, vicesegretario generale di Cittadinanzattiva - *Inoltre, abbiamo voluto comparare, nella stessa città, i pareri degli alunni delle scuole elementari con quelli dei ragazzi delle medie, per verificare se se esiste o no un'ideale continuità nelle indicazioni espresse, posto che il servizio che ricevono è uguale, in quanto viene erogato dalla stessa azienda. Dalla lettura del dossier sulle medie, si denota un chiaro inasprimento nei giudizi, ma anche diversità nella qualità nel servizio per*

UN PO' DI NUMERI

	Scuola media
Numero operatori della ditta appaltatrice (Cir)	3
Numero utenti totale	120
Numero utenti alunni	115
Numero utenti adulti (insegnanti) o personale avante diritto al pasto)	5
Altri utenti autorizzati dal Servizio	/
Totale utenti che usufruiscono di "dieta specializzati/specializzate"	8
Totale utenti che usufruiscono di "menù vegetariano"	1
Totale utenti che usufruiscono di "menù differenziati per motivi religiosi"	3
Numero utenti bambini intervistati	34
Numero utenti insegnanti intervistati	11
Numero operatori Cir intervistati	2

COME NASCE IL PROGETTO



Il progetto "ristorazione amica" è partito nel 2001 con il sostegno di Cir Food. Le iniziative legate a questo progetto sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio nel servizio di ristorazione erogato presso scuole, residenze per anziani, ospedali, il progetto intende produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto del servizio di ristorazione; ma anche lavorare in partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato.

«In una prima fase, con lo studio di bando di gara, contratto e capitolato d'appalto, Cittadinanzattiva coinvolge gli utenti, oltre che l'amministrazione comunale e l'ente erogatore del servizio - spiega il vice segretario generale, Giustino Trincia: questo perché la collettività possa prendere coscienza delle condizioni in cui il servizio debba essere erogato.

È, questa, una fase ideativa e al tempo stesso strategica, perché solo dallo studio di bando, contratto o 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». Infine i risultati del monitoraggio vengono presentati pubblicamente da Cittadinanzattiva in un incontro nell'ambito del quale le varie parti interessate possono confrontarsi su come superare 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, evo il monitoraggio dall'accezione dei servizi e la valutazione delle prestazioni».

L'INDAGINE: AMBIENTI PULITI

sonale; gestione reclami conoscenza della commissione mensa; suggerimenti vari.

Per fare questo sono stati predisposti ed utilizzati un questionario utenti-alunni; un questionario utenti-insegnanti; un questionario operatori; ed una griglia di osservazione diretta.

Nella scuola elementare, il servizio di ristorazione si svolge su due turni e il pasto viene consumato dai bambini in un unico ambiente, nel refettorio, nelle cui vicinanze sono presenti i servizi igienici, risultati prov-



VALUTAZIONE DELL'AMBIENTE DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

	molto	abbastanza	non molto
Ritiene che l'ambiente sia pulito?	0	8	2
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente illuminato?	5	5	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente aerato?	0	8	1
Ritiene che l'ambiente sia sufficientemente silenzioso?	1	3	6

visti - in tutti e tre i passaggi - di carta igienica, sapone e asciugamano. «L'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito e privo di cattivi odori o correnti d'aria inopportune, dotato di cestini per la spazzatura, anche se questi, come rivelato dai monitori "non sono come imporrebbe il capitolato"», spiega Mariano Votta, addetto stampa politiche consumatori, che ha curato i report. La temperatura interna dell'ambiente è risultata generalmente gradevole e tramite una porta interna - giusta condizione e le finestre sono dotate di zanzariere. Il pavimento è pulito e in buone condizioni ma "con fessure lungo metà del perimetro", come rivelato dai monitori che sottolineano come "i muri siano scrostati e in qualche punto presentano segni di umidità.

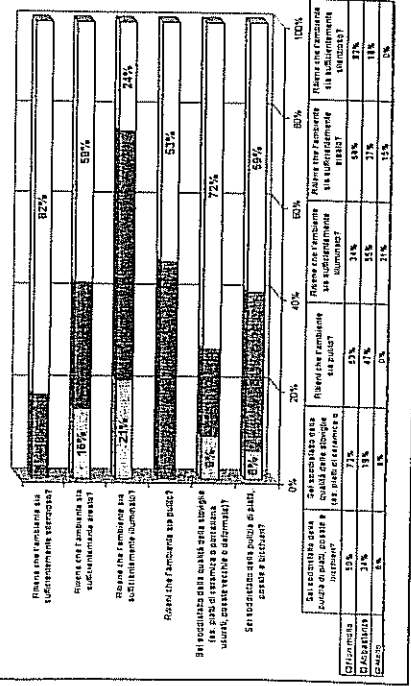
Il pasto viene consumato su tavole e apparecchiati con tovaglie e ciascun tavolo può ospitare al massimo cinque bambini. Nel complesso, l'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato piacevole». Anche nella scuola media il servizio di ristorazione si svolge su due turni, per una media di 100 pasti; l'ambiente in cui si consuma il pasto è luminoso e suddiviso in tre sale, delle quali due comunicanti, al cui interno non sono disponibili cestini per la spazzatura. A detta dei monitori, "nelle due sale comunicanti, soffitti e pareti sono in ordine, mentre nella terza sala sarebbe necessario tinteggiare. I pa-

pre risultate pulite ma al tempo stesso consumate. Il ser di posate, bicchiere e tovagliolo non sono presentati in busta di protezione monouso.

W LA PIZZA E LE PATATINE FRITTE

Per quanto riguarda i giudizi, i bambini delle scuole elementari sono meno critici dei "colleghi" delle medie, dove spesso intervengono fattori legati alle mode o all'assimilazione al gruppo nel comportamento alimentare. Alle scuole primarie, tra le portate del pranzo, i secondi raccolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 91 per cento degli alunni il secondo è varieto), seguiti da primi (67 per cento) e frutta (63 per cento). Il dato trova sostanziale conferma nelle indicazioni degli insegnanti,

IGIENE E AMBIENTE, COME PERCEPITO DAGLI ALUNNI DELLA SCUOLA MEDIA



dalle quali risulta la relativa scarsa varietà dei contorni, immessa da un operatore intervistato. La pizza è di gran lunga l'alimento che i bambini vorrebbero mangiare più frequentemente, seguiti da pasta al pesto e lasagne.

Tra i secondi, le preferenze premiano pollo e patate. Il dato trova conferma nelle annotazioni degli operatori. In generale i primi piatti sono sia quelli che raccolgono le più alte preferenze tra chi li vorrebbe più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero meno, il che significa che gli utenti propendono per una diversa offerta dei primi. «In assoluto, il pesce è l'alimento meno gradito, seguito da pasta di sugo e minestrone - dice ancora Votta -.

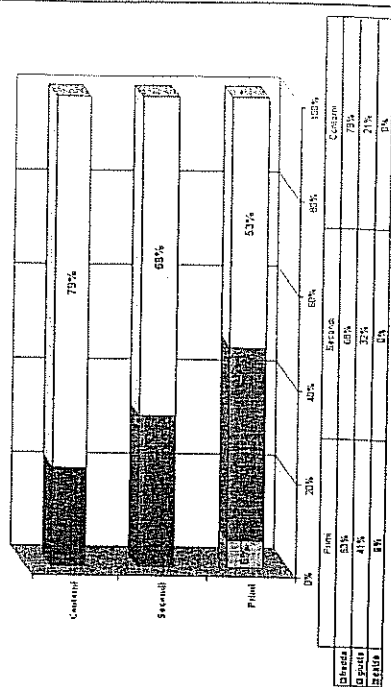
Da sottolineare come il pesce si confermi l'alimento meno gradito, come viene confermato anche dalle altre indagini svolte da Cittadinanzattiva. Per superare la "diffidenza" che i ragazzi hanno nei confronti di questo alimento, sarebbe utile realizzare una campagna di informazione sulle importanti proprietà nutrizionali del pesce». Per gli insegnanti i contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono valutati scadenti

dal 21 per cento degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono valutati di buona qualità solo dal 26 per cento dei bambini). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 64 per cento degli alunni la valuta buona. Anche in questo caso si conferma un'indicazione già emessa presso le tre scuole di Castiglione del Lago (Pg) in cui la Cir gestisce il servizio di ristorazione.

Sempre dal monitoraggio effettuato, emerge che più della metà dei ragazzi considera freddo il cibo che arriva in tavola



TEMPERATURE DEI PIATTI: IL PARERE DEGLI ALUNNI



Il giudizio degli alunni sulla qualità dei contorni presenta un punto buono per il 41 per cento dei bambini) e pomodori (36 per cento), mentre i frittoli hanno il contorno valutato "buono" dal più alto numero di alunni (45 per cento). Interessante notare come per gli insegnanti, al contrario, siano proprio i frittoli (unicamente all'insalata anatra) il contorno valutato "buono" più di altri. «In tema di buone proposte, i bambini si sono scatenati con una lunga serie di primi e secondi, mentre presso chi insegna, è la varietà di veder intraldate a macerare le patate fritte - spiega Votta -.

Altrimenti, si potrebbe pensare di considerare un incontro - alla presenza di esperti in scienze dell'alimentazione, nutrizionisti, dietologi - per discutere sull'opportunità di introdurre una o più proposte (dite inclusive)». In tema di quantità, si segnalano i secondi, come il piatto dalle porzioni più scarse (sono valutati tali dal 30 per cento dei bambini). Il dato ferma tra gli insegnanti. Per primi, contorni e frutta, almeno il 70 per cento degli alunni reputa "giuste" le quantità delle portate, e un ulteriore 10 per cento di alunni considera la frutta abbondante. In merito alla quantità, invece, gli operatori valutano le porzioni adeguate.

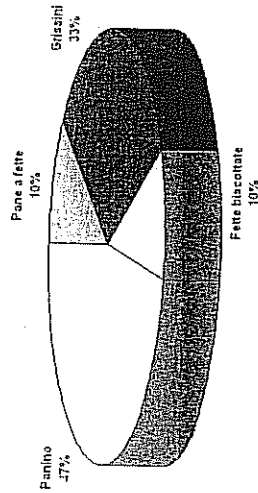
PREADOLESCENTI IPERCITICI E RIBELLI

Per la scuola media "Poggi Carducci", gli utenti intervistati sono tutti ragazzi frequentanti, all'epoca dell'iniziativa, la seconda media, e nella compilazione dei questionari non sono stati aiutati dai genitori.

In generale, non sono emerse criticità per quanto riguarda le porzioni servite, che sono sembrate della giusta quantità se non abbondanti, come per i primi e la frutta (in due passaggi) piuttosto che i contorni (in un passaggio). A richiesta, poi, viene servita una

PREFERENZE DEGLI ALUNNI SUL TIPO DI PANE

Qual'è il formato di pane che preferisci?
(consente più risposte)



seconda e anche una terza mezza porzione. L'acqua viene fornita confezionata in bottiglie di plastica; per accompagnare contorno e secondo in tutti e tre i passaggi è stato visto servire del pane sfuso a fette. Nelle sale refettorio sono sempre risultati disponibili olio extravergine di oliva, aceto, sale, ma mai il limone. Il personale Cir adibito al servizio di ristorazione è risultato regolarmente indossare l'apposita divisa da lavoro in tutti e tre i passaggi, ma mai o quasi la targa nominativa di riconoscimento, presente solo in alcuni addetti e solo in un passaggio dei tre effettuati dai monitor di Cittadmanativa. Il personale adibito al servizio di pulizia, dal canto suo, in tutti e tre i passaggi è risultato indossare guanti e mascherine monouso. Nel complesso agli osservatori il personale è apparso sempre sereno e disponibile nei confronti degli alunni. Tra le portate del pranzo, i secondi accolgono il più vasto consenso in fatto di varietà (per il 61 per cento degli alunni il secondo è vario), seguiti da primi (52 per cento) e frutta (42 per cento). I contorni risultano di gran lunga il piatto meno variato (la pensa così l'81 per cento dei ragazzi). Il dato conferma

CRITICI? FORSE UN PO' TROPPO

Lopinione dei ragazzi

Per fare un esempio dall'atteggiamento dei ragazzi della scuola media nei confronti della mensa, basta leggere alcune delle osservazioni riportate a proposito dell'igiene e qualità delle stoviglie valutate idonee dai monitori:

- "le posate sono sporche o incrostate";
- "non sono soddisfatto né della pulizia né della qualità di posate o stoviglie";
- "l'acqua in posate (non in plastica) sono sporche";
- "i piatti e i bicchieri sono in plastica e ormai non vengono lavati ma buttati";
- "potrebbero usare le posate incartate in quanto più igieniche";
- "stoviglie e posate sono quasi sempre lavate male";
- "erano meglio le posate di plastica";
- "le stoviglie dovrebbero essere confezionate";
- "le posate sono di acciaio ed erano meglio di plastica nel sacchetto";
- "i piatti sono di plastica";
- "sarebbe meglio usare posate di plastica, sarebbero almeno più pulite e igieniche";
- "non sono molto soddisfatto perché vorrei i piatti di ceramica e i bicchieri di vetro";
- "le posate dovrebbero essere di plastica, a volte non c'è il lavaggio";
- "dentro i piatti ci sono i capelli";
- "stoviglio e posate sono sempre sporche e i piatti sembrano dinnanzi dai cani";
- "lo stoviglie sono sporche e incrostate di sugo";
- "le posate non sono pulite e i vorni solo posate in plastica usa getta sigillate nei propri pacchetti, non quelle posate in ferro troppo sporche che ci danno sempre";

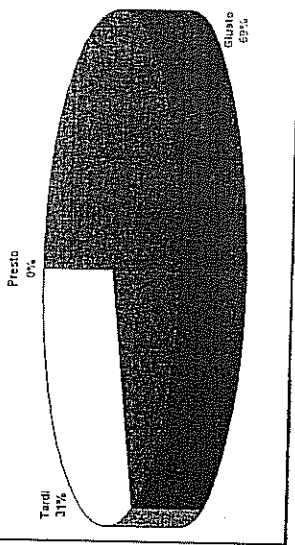
La parola agli operatori

Questa invece le valutazioni degli operatori su igiene e qualità dello stoviglio:

- "posate pulite e lucide";
- "parere positivo per colore e posate";

GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI ALUNNI

Gli orari previsti per la distribuzione dei pasti sono di tuo gradimento?



GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

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

Orario	giusto	giusto	tardi
	0	10	0

quanto già emerso presso la locale scuola elementare di Sarzana e trova sostanziale conferma nelle indicazioni degli insegnanti, che indicano anch'essi nei confronti il piatto meno vario.

I PIATTI PIÙ GRADITI E I MENO APPREZZATI

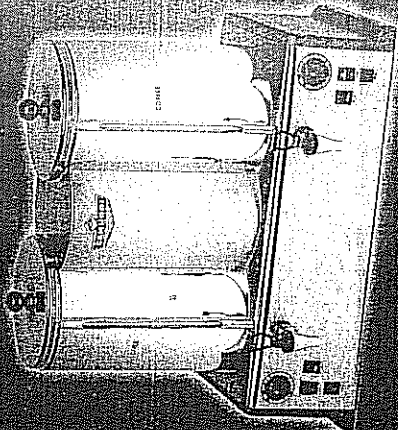
Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi della scuola media la pizza è di gran lunga l'alimento che vorrebbero mangiare più di frequente, seguito di molto dai dessert. I piatti graditi sono pasta al pesto e pasta al pomodoro. Tra i secondi, le preferenze vanno a pollo arrosto e prosciutto crudo. Le pietanze che gli insegnanti vorrebbero mangiare più frequentemente sono pizza, patate e minestrone. In generale i primi piatti sono più quelli che raccolgono le più alte preferenze tra chi li vorrebbe più frequentemente, sia tra coloro che li vorrebbero

■ Nel sondaggio effettuato in riferimento al gradimento del pane, è emerso che alla metà degli alunni, non piace il pane a fette che viene servito

meno. Il dato conferma quanto emerso presso la scuola elementare. In assoluto, per i ragazzi invece, il minestrone e l'abbondante mezzo gradito seguito da pesce e pasta all'olio. Carote e insalata sono i contorni meno graditi.

In generale spiega Marina Vignola - conge una diffusa emozione, anche se si sa che un solo "capo" di ribellione "proprio dei genitori adolescenti. I contorni sono la portata che presenta la più alta percentuale di apprezzamenti negativi (sono richiesti "accidenti" da ben il 71 per cento degli alunni) e la più bassa percentuale di apprezzamenti positivi (sono richiesti di meno) per

Qualità di un marchio

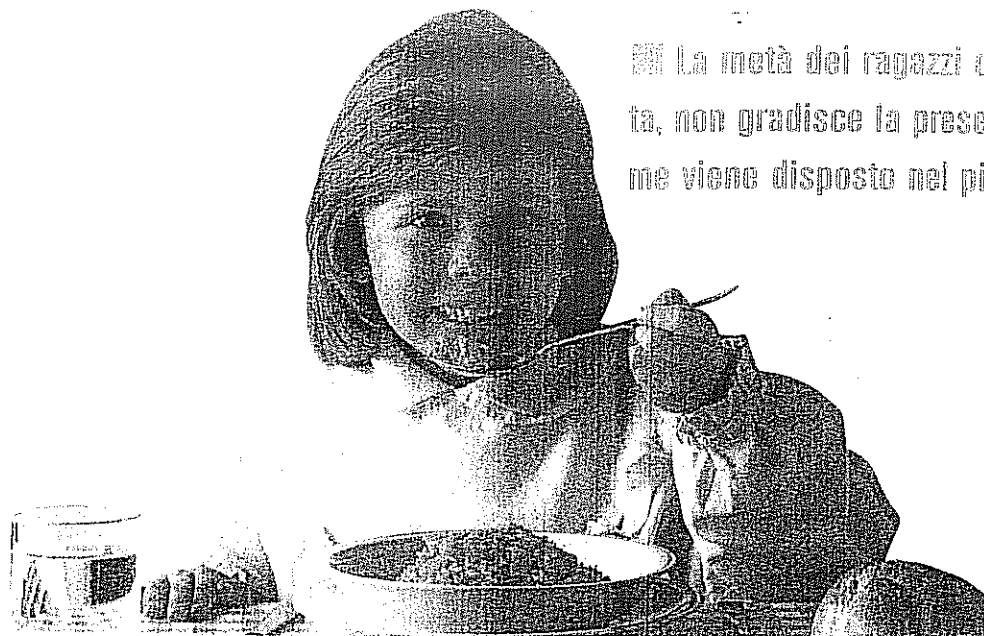


Il sistema che fa la differenza

www.bamburtti.it
Macchine per caffè e tè

certificata Iso 9001:2000

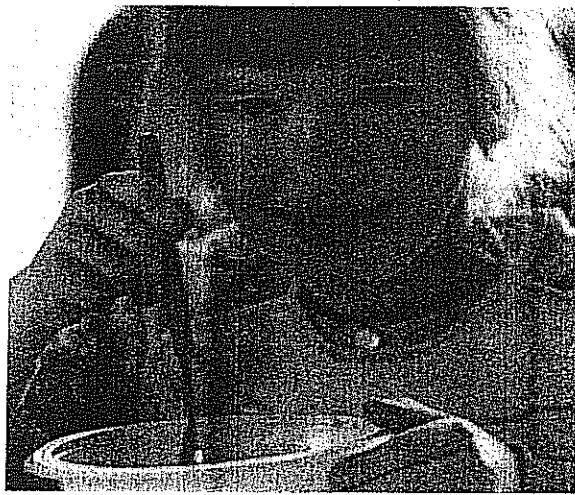
■ La metà dei ragazzi della scuola media monitorata, non gradisce la presentazione dei cibi, ovvero come viene disposto nel piatto o confezionato



lità solo dal 9 per cento dei ragazzi). Viceversa, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità: il 24 per cento degli alunni la valuta buona. A differenza dei bambini delle elementari, presso la scuola media si manifesta un livello di insoddisfazione che riguarda almeno un quarto dei ragazzi. Ciascuna delle quattro portate è infatti valutata dal gusto "scadente" da non meno del 26 per cento degli alunni. Molto più equilibrata la valutazione degli insegnanti intervistati». Tra i 15 primi piatti contemplati (pizza inclusa), il passato di legumi (come per le elementari) è quello considerato "scadente" dal più alto numero di ragazzi (79 per cento), seguito dalla pietanza simile, la pasta e fagioli (71 per cento) e dal minestrone con riso (55 per cento). Di contro, pizza margherita (53 per cento), lasagne al pomodoro (41 per cento) e pasta al pesto (35 per cento) raccolgono le valutazioni più lusinghiere. Per gli insegnanti, che ridimensionano la bontà della pizza, il primo piatto sul quale convergono le maggiori valutazioni positive è il passato di legumi, mentre quello che attira a sé il più alto numero di valutazioni negative è la pasta al burro. Per i secondi

piatti, sono state valutate 17 pietanze. Tra queste, raccolgono le valutazioni più positive lo stracchino, le cosce di pollo e le cotolette di vitello. Di contro, come ampiamente previsto, il pe-

Non sempre il giudizio dei ragazzi collima con quello espresso dagli operatori



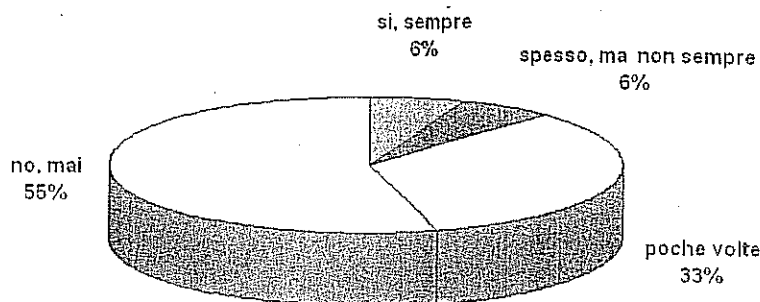
sce è la pietanza considerata "scadente" dal più alto numero di alunni: il pesce panato è tale per ben l'82 per cento dei giovani utenti, il pesce al forno per il 71 per cento.

Seguono cotoletta di lonza e fritata, "scadenti" per poco più della metà dei ragazzi. Addirittura, nessuno ha valutato "buono" il pesce al forno, e solo il 3 per cento ha definito tale il pesce panato. Il pesce panato fa convergere il maggior numero di valutazioni negative anche tra gli insegnanti. Il giudizio degli alunni sulla qualità dei contorni premia le patate ("buone" per il 21 per cento dei ragazzi), mentre i finocchi sono il contorno valutato "scadente" dal più alto numero di alunni (69 per cento), seguito dalle carote. Nel complesso, ciascuno degli otto contorni considerati, è valutato negativamente da almeno il 40 per cento dei ragazzi. Come per i bambini delle elementari, anche per i ragazzi delle medie si riscontra pressoché unanime volontà di veder introdotte a mensa le patatine fritte.

(My R)

GRADIMENTO PRESENTAZIONE PIATTO DA PARTE DEGLI ALUNNI

Ti piace come viene presentato il pranzo a tavola?



Vasto, uno scarafaggio nel piatto in ospedale

VASTO. Uno scarafaggio sarebbe stato rinvenuto in una pietanza servita ieri nel reparto pediatria dell'ospedale San Pio di Vasto (Chieti): lo ha sostenuto il Tribunale dei diritti del malato di Vasto. L'insetto è stato rinvenuto all'ora di pranzo nel piatto di un bambino di otto anni, ha precisato il presidente del Tribunale del malato, Riccardo Alinovi, chiedendo un immediato intervento del direttore generale della Asl. L'episodio è stato denunciato dal padre del ragazzino che ha informato il presidente del Tribunale dei diritti del malato.



Ortona. I controlli ritenuti insoddisfacenti, il Comune si difende

Mensa scolastica nella bufera

di DANIELA CESARII

ORTONA - A seguito delle preoccupazioni espresse dai genitori in merito al cibo somministrato dalla mensa scolastica, l'amministrazione comunale di Ortona ha avviato una serie di controlli sulla qualità del servizio fornito dalla società Pastore, vincitrice, per il secondo anno consecutivo, dell'appalto. L'amministrazione comunale ha indetto, a questo proposito, una riunione aperta per venerdì 2 dicembre, alle ore 17.30, presso l'auditorium comunale dell'ex convento Sant'Anna per chiarire ogni dubbio.

"Vorrei tranquillizzare i genitori, stiamo controllando attentamente tutte le fasi della preparazione e della somministrazione dei pasti" ha spiegato il sindaco Fratino. "Alla luce dei recenti episodi causati dall'uso dei prodotti biologici, come la presenza di qualche insetto nei legumi e la loro scarsa appetibilità, abbiamo convenuto di eliminarli dalla mensa sostituendoli con prodotti più commerciali" aggiunge la delegata al diritto allo studio Ada Buzzelli.

Giuseppe Tatasciore di Cittadinanzattiva ha espresso le sue riserve in merito ai meccanismi di controllo attivati sul servizio mensa: "Al momento i veri controllori sono i genitori, niente è stato fatto sul piano preventivo. Spero che a questo punto intervengano i Nas con un controllo sistematico delle procedure di cottura e somministrazione dei pasti alla mensa scolastica".

CAPOD'ORISTE
MONDOST

VEREZZA
MISILTZ

PADOVA
ROVIGO

TREVISO
BELLUNO

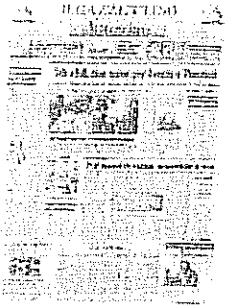
UDINE
PORDENONE

VICENZA-
BASSANO
OGNISPORI

IL GAZZETTINO



IL GAZZETTINO



Martedì, 22 Novembre 2005

L'INIZIATIVA

Sicurezza e igiene nel mirino della campagna di informazione

Prima Pagina

Formato Grafico

Edizione odierna

Prima Pagina

Alto Polesine

Chioggia

Cavarzere

Cultura &
Spettacoli

Delta

Monselice

Conselve Piove Di
Sà

Rovigo

Sport

Sport Polesano

Tutto Città

Archivio arretrati

Ricerca Online

Richiedi numeri
arretrati



rubriche

Meteo

RPQ

Cerca Casa

Cinema

Traffico

Oroscopo

Blorini

Informazioni

Il Gazzettino oggi

«Se sei uno studente, fai queste domande al dirigente scolastico. Esiste in questa scuola la certificazione di agibilità statica, igienico-sanitaria e prevenzione incendi? Sono stati realizzati i lavori di messa a norma per l'adeguamento alla legge 626?». Giovedì scatterà la terza campagna di informazione che CittadinanzAttiva promuove in oltre 10mila scuole italiane per "imparare sicuri". L'iniziativa è rivolta agli studenti e ai loro genitori, agli insegnanti e al personale non docente per verificare con interviste - al dirigente, oppure al responsabile del servizio prevenzione e protezione - la sicurezza e l'igiene delle scuole.

A Rovigo com'è la situazione? Risponde Vanni Borsetto, consigliere del III circolo didattico: «Spesso c'è poca informazione sullo stato degli edifici scolastici, sugli interventi di cui hanno bisogno e sui tempi di realizzazione: io conosco la situazione del polo scolastico di San Bortolo, e posso dire che ci sono ritardi sui lavori e sui controlli. Da qualche anno nella scuola elementare Papa Giovanni - racconta Borsetto - aumentano le iscrizioni, ma scarseggiano i locali. Il Comune di Rovigo dispone di risorse finanziarie e di un progetto di ampliamento approvato, ma i genitori degli studenti non sanno perché questi lavori non siano stati eseguiti quest'estate. Inoltre non è previsto un ampliamento dei locali adibiti a mensa, e ora gli alunni devono mangiare velocemente suddivisi in tre turni, anziché due come l'anno scorso, e nessuno sa dire quale sia il limite massimo di persone che i locali possano ospitare».

Borsetto, poi, segnala «un silenzio assoluto sui controlli che gli uffici comunali dovrebbero operare sulla copertura in cemento e amianto della palestra Parenzo vecchia. Per ora - dice - la copertura dello stabile sembra in buono stato di conservazione, ma va monitorata. Aspettando i controlli che il dipartimento prevenzione dell'Ulss o l'Arpav dovrebbero effettuare».

Edizioni del D/D :



L'INDAGINE SUI MALATTI ACCUSATI DA 43 SCOLARI DI SCAMPIA E PISCINOLA

Le analisi: ai bambini carne avariata

Refezione, trovati «cibi nocivi» nelle vaschette sequestrate

BRUNO BUOMANNO

Dai risultati delle prime analisi la conferma dei sospetti sull'arista di maiale fornita a metà della scorsa settimana dalla «3G srl» agli scolari di Piscinola, Chiaiano e Scampia. «Abbiamo riscontrato la presenza di germi patogeni», spiegano con la dovuta cautela i tecnici dell'Arpac che hanno effettuato i primi esami batteriologici sulla campionatura degli alimenti.

Come si ricorderà, appena gli studenti accusarono i primi malesseri, i vigili sanitari del Dipartimento di prevenzione alimentare dell'Asl Napoli 1 diretto da Giuseppina Amispergh sequestrarono alcune vaschette ancora piene di arista di maiale cotta al forno (la stessa consegnata a ora di pranzo agli studenti) e sequestrarono nei depositi della «3G srl» alcuni pezzi di arista di maiale conservati nelle celle frigorifere. Le denunce degli studenti e dei loro professori sui pasti caldi serviti in classe ha fatto subito riferimento alla conservazione del secondo che ha creato problemi a 43 bambini con sintomi di tossinfezione che li ha spinti a chiedere aiuto ai medici del pronto soccorso dell'ospedale Santo-

bono. L'arista di maiale servita a scuola dalla «3G srl» era saporita, tant'è vero che la studentessa che per qualche ora è rimasta ricoverata nell'ospedale pediatrico ha spiegato di aver trovato quella carne tanto saporita da fare la scarpetta. I risultati delle prime analisi danno un'indicazione solo di massima sulla qualità di quel prodotto consegnato ai piccoli studenti. L'accertamento microbiologico - proprio nel rispetto del diritto alla difesa che viene riconosciuto alla «3G srl» - sarà ripetuto oggi dai tecnici dell'Arpac alla presenza di rappresen-

tanti tecnici e legali della ditta di ristorazione. Un esame-bis dell'arista di maiale più importante di quello già effettuato: si dovrà verificare se in quei contenitori pieni di arista cotta al forno l'esame biologico confermerà o meno la presenza di germi patogeni. «Come per i precedenti accertamenti microbiologici saranno necessari alcuni giorni per il completamento degli esami. Il controllo sarà effettuato alla presenza dei rappresentanti

della ditta di ristorazione», spiegano i dirigenti dell'Arpac. La presenza di germi patogeni potrebbe anche non essere confermata dalle nuove analisi anche perché la presenza di germi patogeni, a quanto sembra, non sarebbe risultata particolarmente alta.

Raffaele Porta, assessore comunale all'educazione, ha sospeso provvisoriamente la ditta di ristorazione che serve pasti caldi alle scuole di Piscinola, Chiaiano e Pianura. Provvedimento che dovrebbe rientrare se le nuove analisi non dovessero confermare i risultati delle prime. E in questo caso potrebbe essere la «3G srl» a chiedere un risarcimento danni all'amministrazione comunale. Sul problema della refezione scolastica il coordinatore di Napoli collinare per il tribunale dei diritti del malato, mette a disposizione di studenti, docenti e genitori la propria associazione. Il tribunale per i diritti del malato può essere raggiunto telefonicamente allo 081/736.40.17 o sul cellulare 349/351.17.41

- Gli esami saranno ripetuti alla presenza dei legali della ditta di ristorazione sospesa

I primi accertamenti sono stati eseguiti dai tecnici dell'Arpac



Una vaschetta che contiene il cibo della refezione



RISTORAZIONE AMICA



Cittadinanzattiva è da tempo impegnata sul tema della qualità della ristorazione mediante il progetto Ristorazione amica, realizzato in partnership con Cirfood, Cooperativa Italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva.

Si tratta di una serie di monitoraggi sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; di indagini sulla soddisfazione degli utenti e di proposte per migliorare il servizio. In totale, sono oltre 50 gli indicatori analizzati per valutare il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. La ragione di fondo del progetto Ristorazione amica è duplice:

- produrre effetti positivi 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.
- I cittadini, 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. Negli ultimi anni si sono concluse diverse iniziative particolarmente significative. A Cinisello Balsamo (Mi) sono state coinvolte 4 scuole elementari, due materne e una scuola media, per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castel Franco Veneto (Tv), invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi del-

la regione, con oltre 250 ospiti. Analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Mo), dotato di circa 100 posti letto, tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Pg), per un totale di oltre 780 alunni e scuole elementari e medie di Sarzana (La Spezia) per circa 300 alunni. Nell'anno scolastico 2005/2006 sono previste iniziative presso scuole di Roma, Firenze, Parma e Manfredonia (Foggia).

L'esperienza 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, e al quale Cittadinanzattiva ha dato un contributo diretto.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere al: osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it

Il monitoraggio di **Cittadinanzattiva** sulla qualità dei pasti con l'aiuto dei genitori

L'obesità si sconfigge alle elementari

Mense scolastiche: stop ad hamburger e patatine fritte

► Cosa mangiano e cosa vorrebbero mangiare nelle mense gli alunni delle elementari e medie. Il monitoraggio è stato condotto in 26 classi.

Nelle mense delle scuole elementari e medie cittadine si mangia tanto, bene e s'inizia la prevenzione all'obesità e al diabete: «Ecco perché ci servono poche patatine fritte e la pizza solo tre volte alla settimana», sorridono Matteo, Marco e Luca, 25 anni in tre, mentre finiscono il pranzo nella sala mensa delle scuole elementari "Via Stoccolma" di via Garavetti. E lo dimostra anche il risultato

della campagna "La salute inizia a tavola", messa in piedi dall'associazione **Cittadinanzattiva** coordinata dal responsabile Roberto Porcu, che ha coinvolto 26 classi di diverse scuole elementari e medie cagliaritane.

«Educare i ragazzi a un sano stile di alimentazione è importante - spiega Roberto Porcu - perché permette di crescere meglio. Prevenendo una serie di patologie, come l'obesità o il diabete, legate a un'alimentazione squilibrata.»

LA SALUTE A TAVOLA. Il monitoraggio dell'associazione **Cittadinanzattiva** ha coinvolto 202 alunni, 26 classi e tre docenti responsabili del servizio mensa: tra le pagine dell'iniziativa si legge che il 57,50 per cento dei giovani partecipa volentieri alla mensa mentre il 42,50 per cento si dichiara insofferente. I punti a favore del-

le mense scolastiche sono il livello d'illuminazione, areazione e pulizia dell'ambiente dove si consumano i pasti, che è considerato buono dal 100 per cento degli intervistati. Non solo, il menu è diverso ogni giorno (93,50 per cento), il 70,50 per cento afferma che la quantità di cibo è più che sufficiente e il 59 per cento indica che, all'occasione, può chiederne dell'altro. L'unica lamentela riguarda, soprattutto nelle scuole elementari, la varietà del cibo servito: «Vorremmo tutti i giorni patate fritte, pizza, gelato e hamburger», sbuffa Matteo, sette anni, mentre finisce il piatto di pasta al sugo nella mensa della scuola elementare "Stagno" di via Is Mirrionis. «Non è giusto - sorride - queste cose le mangio anche a casa».

CHE COSA MIGLIORARE. Secondo l'Associazione il

60 per cento dei ragazzi dichiara di non poter leggere facilmente il menù e il modo in cui viene presentato il cibo è considerato gradevole dal 57,20 per cento di loro. In tema di cottura e condimento delle pietanze, il 54,50 per cento è soddisfatto dei primi piatti, nonostante il 53 per cento non lo consideri condito nel modo giusto. Il personale è considerato gentile dal 64 per cento dei ragazzi mentre il 17 per cento lo giudica poco gentile e il 17,50 per cento addirittura sgarbato.

«Per motivi di lavoro e comodità da quest'anno ho deciso di far mangiare i miei tre bimbi nella mensa della loro scuola, la "Collodi" di via Basilicata», sottolinea Marcella Pettinau, commercialista. «Devo dire - assicura - che non mi posso lamentare. Anzi ogni volta che tornano a casa mi raccontano di aver mangiato tanto e bene».

ALESSANDRO TESTA



IL COINVOLGIMENTO
DEI CITTADINI UTENTI
NELLA FILIERA DEL PULITO

Dalla parte del cittadino

A Verona, nei giorni 7 e 8 giugno, farà il suo esordio sullo scenario della filiera del cleaning Cittadinanza Attiva, movimento di cittadini che dal 1978 si occupa del rapporto fra il cittadino-utente e il mondo dei servizi, ad ogni livello. E che sta guardando con impegno e interesse alle problematiche relative all'igiene.

→ Giuseppe Fusto

Due momenti da non perdere

Fra le tante novità che attendono i frequentatori del ricco calendario convegnistico legato a "Pulire 2005", due starano certamente molto a cuore a chi desidera vedere affrontate le problematiche di igiene ambientale dal punto di vista del cittadino.

Nel pomeriggio del giorno 7 giugno, presso la sala Rossini del complesso VeronaFiere, in occasione del 1° Corso di Aggiornamento "L'outsourcing del servizio di ristorazione in ambito ospedaliero", e nella

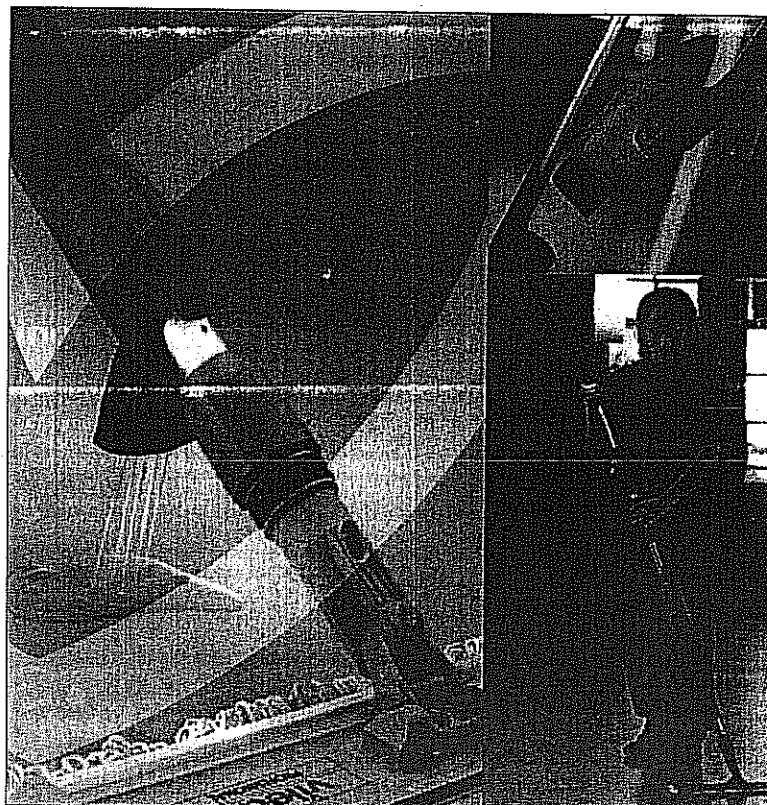
tarda mattinata del giorno successivo, nella stessa sede, nell'ambito del Corso di Aggiornamento "Il contratto di risultato nei servizi di igiene ambientale per A.O. e A.S.L.", verrà presentata l'attività ormai ultraventicinquennale di Cittadinanza Attiva, un movimento di cittadini che si occupa, nello specifico, di tutte le problematiche legate al rapporto tra i cittadini-consumatori e il mondo dei servizi.

Il cittadino è l'utente finale!

"D'altra parte, il cittadino è in fondo l'utente finale dei servizi erogati da chi, sia in ambito urbano, sia in all'interno di strutture ed edifici, si occupa di igiene".

A sottolineare questo importante aspetto connesso con l'attività di tutta una filiera è Giustino Trincia, vicesegretario generale di Cittadinanza Attiva.

"Il nostro movimento è nato nel 1978 - spiega Trincia, che sarà presente in prima perso-



Spray Express: addio scomodo secchio!

Vileda Professional presenta Spray Express, il sistema pronto all'uso per la pulizia dei pavimenti.

Il modo più rapido, semplice, ergonomico e igienico per la pulizia di aree medio-piccole. Investi in un sistema che ti faccia risparmiare tempo: è sufficiente riempire il serbatoio con soluzione detergente e potrai pulire fino a 200 m² di superficie, lasciandoti alle spalle il secchio pesante, ma non l'acqua.

Ideale per la scopatura ad umido o per la rimozione delle macchie più ostinate con metodo spray, Spray Express include una gamma completa di mop ad elevate prestazioni, sia monouso sia riutilizzabili. Il suo design snodato permette di raggiungere anche le aree più inaccessibili.

Quindi, se hai bisogno di un sistema di pulizia conveniente, pratico e veloce Spray Express è proprio ciò stai cercando!



vileda
PROFESSIONAL

FHP di R. Freudenberg s.o.s. Divisione Professional
Viale Monza, 38 - 20127 Milano
Tel. 02.2886.1 - Fax 02.26821780

na a Verona in veste di relatore-, e da allora si è sviluppato in modo estremamente capillare sul territorio nazionale. Oggi contiamo circa 76.500 aderenti in tutta Italia".

Cittadinanza Attiva è presente in tutte le regioni italiane eccetto la valle d'Aosta: 19, quindi, sono i Congressi Regionali, cui fanno capo, a loro volta, 246 assemblee locali. Annualmente il movimento, la cui sede centrale si trova a Roma, organizza un Congresso Nazionale che è una preziosa occasione di incontro e di confronto fra tutti gli aderenti.

Una rete di reti...

Cittadinanza Attiva interessa, trasversalmente, tutti gli ambiti relativi al rapporto tra il cittadino e il mondo dei servizi. "Vogliamo essere una rete di reti.

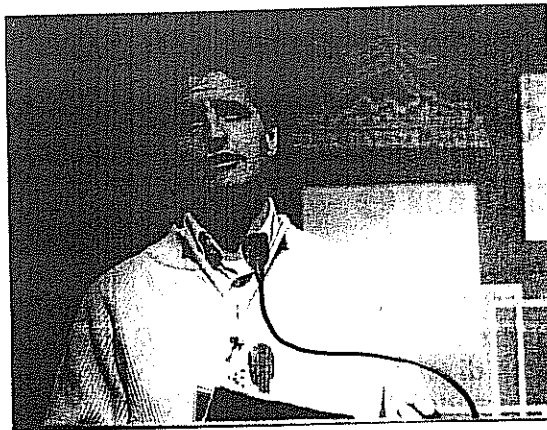
E così la nostra Area Servizi si divide in tante sottoaree, ciascuna delle quali ha un comparto di specifico interesse: c'è l'area Sanità, con il Tribunale per i diritti del malato; l'area Consumatori, con i Procuratori dei cittadini; l'area Giustizia (Giustizia per i diritti), l'area Scuola (Scuola di cittadinanza attiva)". Nell'ambito di quest'ultima area di attività, fra l'altro, abbiamo promosso un'indagine, svolta in collaborazione con Afidamp, in 500 istituti scolastici, incentrata sulla tematica, di stretta attualità, della sicurezza nelle scuole.

I convegni di Pulire saranno l'occasione per fornire i primi risultati su tre regioni italiane: Liguria, Umbria e Sardegna. I dati completi saranno pubblicati in settembre.

... anche in Europa!

E l'attività del movimento non si esaurisce entro i confini nazionali.

La "rete di reti" si estende anche all'Europa. Precisa Trincia: "Apparteniamo a una rete europea di 70 organizzazioni e associazioni civiche distribuite in 29 Paesi della Vecchia



e Nuova Europa". A testimonianza di un interesse che va crescendo e che sembra proprio essere destinato a rinvigorirsi.

"L'idea di fondo di cui ci facciamo portatori è quella che la cittadinanza debba avere un ruolo attivo, in ogni momento e in ogni aspetto della sua vita. Salute, istruzione, giustizia, consumo... E l'accordo con Afidamp è venuto naturale in questo senso. Perché non con-

siderare l'igiene una componente centrale della vita del cittadino? Di fatto lo è, e ce ne possiamo accorgere tutti i giorni!".

La prima volta a "Pulire"

Per la prima volta, in occasione dell'edizione 2005, Cittadinanza Attiva parteciperà agli eventi di "Pulire". Sarà, insomma, l'esordio ufficiale in una manifestazione espressamente dedicata alla filiera del

cleaning. Prosegue Trincia: "Il messaggio che vogliamo portare a "Pulire", in perfetta coerenza con la nostra filosofia di fondo, è quello che auspica un coinvolgimento sempre più diretto dei cittadini- utenti nella filiera del pulito. Il cittadino, insomma, deve avere una parte attiva, deve diventare a suo modo un attore di questo mercato". In che modo? "Soprattutto attraverso un'attività di controllo sulla qualità dei servizi erogati nelle città e negli edifici in cui si vive e si lavora. Abbiamo pensato, ad esempio, ad apposite griglie ed interviste finalizzate alla raccolta di dati e opinioni sulla percezione che il cittadino ha dei servizi. E' solo un punto di partenza, ma crediamo che uno sguardo attivo dell'utenza sulla filiera del pulito sia essenziale. In quest'ottica i cittadini possono diventare a loro modo "regolatori" del mercato e non più subire passivamente i risultati di un processo.

SPRUZZA NEL TUO MONDO FANTASTICA FRESCHEZZA

OI È ESSENZA

IL MIGLIOR FORMULATO CHE PROFUMA, SODORIZZA, DETERGE, SPOLVERA AMBIENTI E SUPERFICI

4 FUNZIONI IN UN PRODOTTO

l'unica nella sua categoria con fragranze originali di lunga assistenza

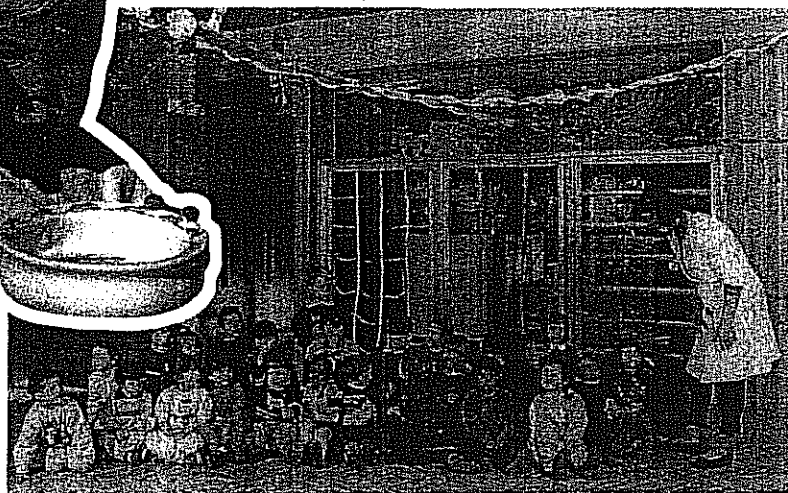
Rubino Chem s.r.l.
...dal 1960, preziosi formulati fatti di qualità

Ricerca, produzione, distribuzione, import-export
di prodotti chimici specialità e detersivi
Tel. ++39 080 5035348 - Fax ++39 080 5035586
www.rubinochem.it e-mail: info@rubinochem.it

Bimbo mio, quanto mi costi

SERVIZI

Rette troppo alte per accedere ai nidi. Secondo una ricerca di Cittadinanzattiva, la città più cara in Italia è Lecco, dove una famiglia deve spendere 572 euro al mese per mandare all'asilo il bambino



Tra rette, costi pasto e pannolini, le mamme italiane spendono anche metà del loro stipendio per "mantenersi" il lavoro, facendo custodire i loro bambini dagli asili nido, in attesa di tempi migliori. Lo rivela una ricerca svolta dall'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, il movimento di par-

tecipazione civica nato nel 1978 con il nome di Movimento federativo Democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Mandare un bambino al nido comunale costa mediamente quasi 300 euro al mese: la città più cara in Italia è Lecco, che ha una retta media di 572 euro mensili per il tempo pieno. L'indagine condotta in 13 regioni per un totale di 75 capoluoghi di provincia, rivela che le città di medie dimensioni sono quelle ad avere i costi più alti, mentre città con un bacino di utenza più ampio riescono a contenere i costi. Roma ne è l'esempio. La capitale pur tra le note carenze di posti si mette in evidenza per una importante politica pubblica del comune, orientata al forte contenimento del costo

degli asili nido per singolo nucleo familiare. Tra i capoluoghi interessati dall'indagine è in assoluto la città più economica per il full-time (con 146 euro mensili) e la quarta meno cara per il part-time (con 116 euro al mese), insieme a un'altra grande città come Milano. Il rapporto tra la tariffa minima di Roma (146 euro) e quella massima di Lecco (572 euro) è di quasi 1 a 3,5. Le rette di frequenza sono stabilite nel 67 per cento dei casi in base all'Isee (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), nel 23 per cento in base al reddito e nel restante 10 per cento la retta è unica o si differenzia solo per orario di frequenza. Nella totalità dei casi è prevista la frequenza gratuita per i bambini provenienti da nuclei familiari segnalati dai servizi sociali. Generalmente sono previste delle riduzioni (tra il 25 per cento e il 50 per cento) sulla retta del figlio successivo al primo. Ma trovare posto nei nidi

FLASHBACK: LETTI SU "RISTORAZIONE COLLETTIVA"

■ GESTIONE (RC 5/2003)

"Progetto ristorazione per gli utenti" - Risultati del progetto pluriennale "Ristorazione Amica" sulla qualità del servizio pasti

■ SANITA' & RISTORAZIONE (RC 3/2004)

"Cittadino, da cliente a utente proattivo" - Monitoraggio sui pasti serviti all'ospedale di Vignola

■ REFEZIONE SCOLASTICA (RC 1-2/2005)

"La Ristorazione amica tra i banchi" - Controllo dei servizi di ristorazione presso le scuole elementari di Castiglione al Lago (Pr)

comunali è complicatissimo, molto spesso, infatti, i bambini restano in lista d'attesa, senza potere accedere al nido. L'accesso viene stabilito in base a criteri che danno la precedenza a bambini portatori di handicap, bambini il cui nucleo familiare presenti una situazione socio-ambientale segnalata dai servizi sociali, bambini che vivono con uno solo dei genitori o che siano orfani di entrambi, bambini i cui genitori lavorano entrambi. Se a Milano un bambino di una famiglia "tipo" di tre persone, con reddito di 44.200 euro lordi all'anno, frequenta per nove ore al giorno, dal lunedì al venerdì, un nido pubblico la spesa è di 232 euro al mese, se invece frequenta un nido privato la spesa mensile è di circa 560 euro più pasti e pannolini, più iscrizione annua di 200/230 euro. Per lo stesso bambino a Roma la retta di frequenza mensile in un asilo comunale è di 146 euro mentre la frequenza di un nido privato comporterebbe una spesa di 590 euro più pannolini, pasti ed una iscrizione annua che varia tra i 250 e i 270 euro. Infine, in una città della Calabria, a fronte di una spesa mensile di 167/176 euro nel nido comunale, si spenderebbero circa 280 euro in quello privato più pasti, pannolini e iscrizione annua variabile tra i 150 e i 200 euro. Se invece lo stesso bambino viene affidato a una baby sitter il costo va da 800 a oltre 1000 euro a seconda che ci si sposti da sud a nord. «L'indagine mette in evidenza l'ennesimo esempio di un grande ritardo accumulato dal nostro Paese al suo interno e rispetto all'Europa: 3800 gli asili pubblici previsti nel 1972/1976 nell'ambito della legge 1044/71, 3008 quelli disponibili, tra pubblici e privati, nel 2002, cioè 30 anni dopo – spiega Giustino Trincia, vice-segretario generale di Cittadinanzattiva –. Colpisce la pochezza delle risorse finanziarie pub-

REPORT 2004: MIGLIORARE SI PUÒ

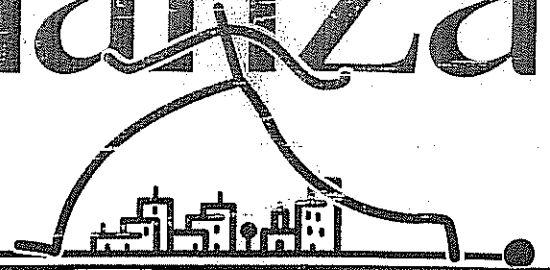
Farsi ricoverare con meno rischi, non altrettanto si può fare andando a scuola. Ancora, la corruzione continua a essere alla ribalta dei media e una legge ad hoc attende ancora in Parlamento, mentre i cittadini hanno visto riconosciuti maggiori diritti nei confronti degli istituti di credito. E' un ritratto a tinte chiaro-scure quello che emerge dal rapporto 2004 elaborato da Cittadinanzattiva sullo stato dei diritti in Italia. Nell'attività dell'associazione, raccontata nel report disponibile sul sito www.cittadinanzattiva.it, emerge dunque un panorama ancora a tinte fosche per quanto riguarda i servizi essenziali forniti al cittadino. Il movimento nel corso dello scorso anno si è dedicato a temi importanti, quali, la sanità, la giustizia, la scuola, le banche, la telefonia, i trasporti, la sicurezza degli edifici pubblici. «Buona parte dei miglioramenti avvenuti quest'anno si possono senza dubbio imputare anche alla capacità di intervento dei cittadini – spiega il vice-segretario generale di Cittadinanzattiva, Giustino Trincia –: il loro attivismo ha inciso sulla spesa, sul risparmio e ha permesso una incisiva azione di analisi e monitoraggio della qualità dei servizi offerti. Va d'altra parte sottolineato come molti problemi permangano proprio con i settori e i servizi più "impermeabili" a un colloquio con i cittadini e le loro organizzazioni. Tipico esempio è il settore assicurativo, anche se nell'ultimo anno si registrano delle significative novità dal punto di vista dell'offerta con una personalizzazione della tariffazione. Restano comunque delle importanti iniziative di singole imprese e non "di sistema"». Il tema dominante resta quello dell'accessibilità, con particolare attenzione ai grandi servizi pubblici: scuola, sanità e giustizia. Va sottolineato come, con la recente "stretta di cinghia" degli investimenti, non si affrontino importanti nodi come quelli infrastrutturali della scuola, per quanto riguarda la sicurezza delle strutture e la messa a norma anti-sismica; della giustizia, in cui servono risorse sia per l'ordinaria amministrazione che per garantire accessibilità del servizio e celerità del giudizio; e la sanità, dove a fronte di una dichiarata regionalizzazione e decentramento non si investe ancora a sufficienza proprio sui servizi territoriali.

bliche disponibili per colmare il grave deficit con inevitabili evidenti risvolti sociali ed economici, come la scarsità di asili nido pubblici. La barriera economica all'accesso ai servizi, conseguenza della forte perdita del potere di acquisto degli ultimi tre anni, mette in evidenza gli alti costi che molti devono sostenere o per accedere agli asili nido pubblici (fino a 572 euro mensili), o per sostenere le spese relative agli asili privati (dai 3 ai 7 euro l'ora più i 250 euro d'iscrizione)». «Per migliorare la vita delle famiglie italiane, il nostro movimento fa anche alcune proposte – prosegue Trincia –: anzitutto è necessario assicurare la massima trasparenza alle modalità con i quali vengono determinati i costi per i ni-

di. In altri termini sarebbe necessario far conoscere la composizione delle voci di spesa che producono come risultato finale quel determinato costo a carico delle famiglie. Inoltre, è necessario superare quel metodo molto autoreferenziale con cui il costo del servizio viene stabilito dai soli addetti ai lavori, senza alcune forme di coinvolgimento degli utenti e delle loro organizzazioni di tutela. Senza parlare della qualità. È indispensabile introdurre modalità di verifica della qualità di questi servizi fondamentali, coinvolgendo le rappresentanze degli utenti, i comitati dei genitori, in metodi basati sul monitoraggio diretto della qualità dei servizi».

(R.C.)

Cittadinanza attiva



TOSCANA: MENSE SCOLASTICHE A RAGGI X

Le mense scolastiche di Sarzana (MC) finiscono sotto la lente di ingrandimento dei cittadini. La verifica della qualità e della sicurezza dei pasti serviti nelle ultime due classi delle primarie e delle secondarie inferiori, sarà effettuata dai volontari di Cittadinanza attiva, in collaborazione con il Comune e la Cir-food, nell'ambito del progetto nazionale *Ristorazione antica*. La valutazione sarà fatta tramite un questionario distribuito a studenti, insegnanti e operatori scolastici e tramite una verifica diretta delle strutture.

Cittadinanza
attiva

Anno XII, numero 5 - Maggio 2005

Qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

Prosegue il programma di Cittadinanzattiva. Il monitoraggio del servizio vedrà in primo piano le scuole di Sarzana

MONITORAGGIO

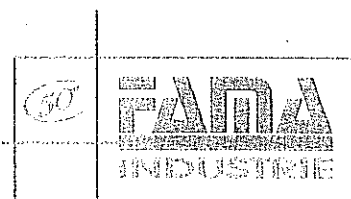
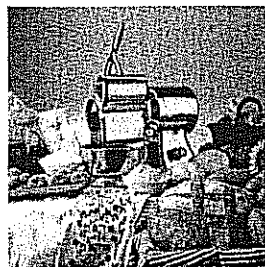
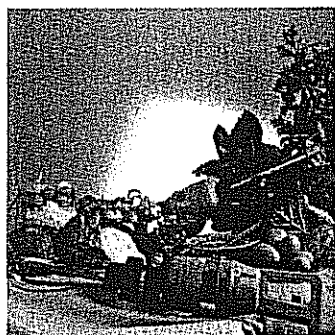
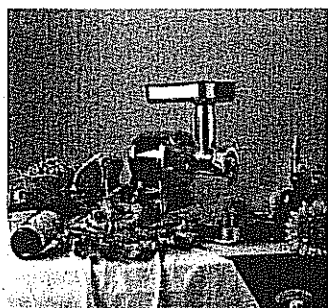
È sulla linea di partenza l'avvio del monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari "XXI Luglio" e le scuole medie "Poggi" del comune di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gardimento del pasto,

la struttura e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione che viene data all'utenza. A giugno 2005 saranno resi noti i primi dati elaborati, mentre in occasione della ripresa dell'anno scolastico 2005-2006, il prossimo

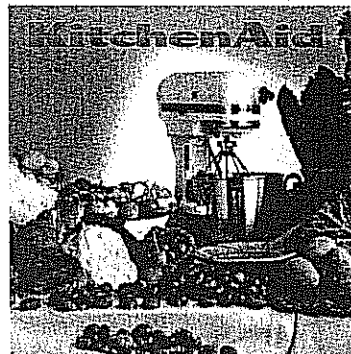
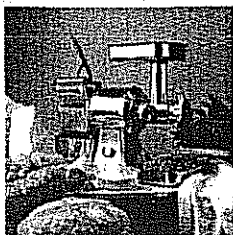
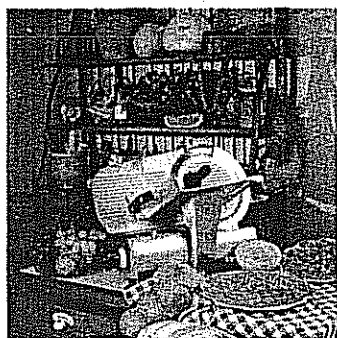
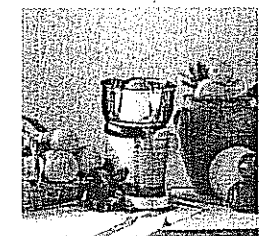


settembre, verrà presentata alla cittadinanza la risultanza integrale del monitoraggio. Questa iniziativa rientra nel programma avviato tempo fa da Cittadinanzattiva- Procuratori dei Cittadini nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che conta sulla disponibilità e la cooperazione della CirFood, cooperativa attiva nell'ambito dei servizi di ristorazione presente a livello nazionale. Il monitoraggio delle scuole di Sarzana segue analoghe iniziative (già presentate su questa stessa rivista NdR) realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo in provincia di Milano, di Castelfranco Veneto in provincia di Treviso, di Castiglione del Lago (Perugia), e di Vignola (Modena).

DA CINQUANT'ANNI LA FORZA DELLA TRADIZIONE
APPARECCHI PROFESSIONALI PER LA RISTORAZIONE



TREPAGARNE
GRATTUGIE
AFFETTATRICI
APPARECCHI BAR
IMPASTABILI
MIXER
PELLEAVVATE
TAGLIAMODELLARELLA



FAMA INDUSTRIE S.p.A. - VIA ALL'OROLOGIO, 20 - 01018 VITERBO - TEL. 0761/461111
FAC. 0761/461111 - FAX 0761/461111 - WWW.FAMAINDUSTRIE.COM



DISTRIBUTORE PER L'ITALIA

Preoccupazione, tra cittadini e addetti ai lavori, per le vicende giudiziarie che hanno coinvolto il mondo della sanità. È il coordinatore del distretto barese del Tribunale per i diritti del malato, Antonio Campobasso, a commentare i recenti fatti di cronaca.

«Nel breve giro di qualche giorno - scrive Campobasso in una lettera inviata alla Gazzetta - due gravi fatti di cronaca nera, con decine di arrestati e indagati, hanno riguardato la sanità pugliese. Ci riferiamo allo scandalo sugli appalti all'impresa di pulizia «la Fiorita» all'interno di diversi stabilimenti sanitari, che pare non siano risultati proprio... puliti, e all'ennesima truffa sul farmaci».

Campobasso si dichiara «interdetto e avvilito», anche a nome dei numerosi volontari che aderiscono da anni e con passione alle attività del Tribunale per i diritti del malato. «Quello che ci lascia interdetti ed avviliti è che appena due anni fa ci furono due vicende analoghe che ebbero grande cla-

Una nota del coordinatore

Tribunale diritti del malato «Dopo gli scandali della sanità ci costituiremo parte civile»

more: l'appalto della fornitura dei pasti all'Interno del Policlínico, espletato dalla "Cascina" e l'operazione "Ippocrate 1" che portò alla luce truffe sui farmaci. Anche allora ci furono decine di arresti eccellenti».

«La truffa sui farmaci di questi giorni - continua Campobasso - è stata chiamata "Ippocrate 2", per distinguerla dalla prima. Concordiamo pienamente con il pubblico ministero dott. Angelillo allorché dichiara alla Gazzetta che "Senza le tangenti i farmaci costerebbero molto di meno" e ancora quando si commenta che sono stati "inefficienti i controlli della Regione Puglia" e che "è deprimente dover intervenire per la terza volta in due anni sullo

stesso fenomeno, come se nulla fosse accaduto».

«E se è deprimente per un magistrato inquirente - sentenza, amaro, il coordinatore dell'associazione - figuriamoci per un comune, inerme cittadino».

«Pare che siano stati truffati al Sistema sanitario nazionale, dal 2002 al 2004, ben 20 milioni di euro. Questi soldi avrebbero consentito di eliminare le liste d'attesa, di portare a termine e far funzionare tanti stabilimenti sanitari, a cominciare da Asclepios nel Policlínico, di assumere infermieri, di allestire finalmente una sala di rianimazione all'Ospedale pediatrico Giovanni XXIII, di attenuare il pagamento del ticket».

Campobasso, tra l'altro, ripiologa molti dei temi sollevati dal Tribunale per i diritti del malato negli ultimi anni».

«Se questo tipo di reato è così frequentemente commesso, lo si deve all'avidità umana, che non conosce limiti, ma anche alla inefficienza dei controlli da parte di chi ha il dovere di effettuarli. Ed anche su questo aspetto - viene rilevato - che è bene cercare i responsabili e punirli, in modo che non si assista in futuro ad operazioni "Ippocrate 3, 4, 5". Sarebbe applicabile che per questo tipo di reato associativo sia erogata la sanzione accessoria della confisca dei beni, così come previsto per l'associazione mafiosa».

«Confidiamo che la Giustizia faccia il suo corso con la severità che il caso richiede, e che sia veramente da monito per il futuro. Da parte nostra - conclude Campobasso - valuteremo l'opportunità di costituire il Tribunale per i Diritti del Malato parte civile in un eventuale processo».

17/04/2005

IL SECOLO XIX

387

LA SPEZIA

SARZANA-LUNIGIANA

16 aprile 2005, Sabato

IN BREVE'

SARZANA

Cittadinanzattiva vigila sulle mense scolastiche

Prenderà il via la prossima settimana il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso le scuole elementari XXI Luglio e le medie Poggi di Sarzana. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa, incoraggiata dall'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva (<http://www.cittadinanzattiva.it>).

Massa-Carrara

QUESTIONARI CittadinanzaAttiva e Comune «indagano» su qualità e igiene del servizio nelle scuole

La mense ai raggi X

SARZANA — Le mense scolastiche finiscono sotto osservazione. Sta infatti per partire una verifica a 360 gradi nei vari istituti scolastici sarzanesi promossa da "CittadinanzaAttiva" in collaborazione col Comune e la Cir-food. Si tratta di un'indagine approfondita che analizzerà oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Nei prossimi giorni infatti agli studenti di ele-

mentari (classi IV e V) e medie, agli insegnanti, agli operatori scolastici verrà distribuito un questionario mentre alcuni

monitori verificheranno personalmente le strutture. Una verifica a largo raggio sulle strutture e sul servizio mensa in generale che va sotto il nome di "Ristorazione Amica". Il progetto è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare del Comune di Sarzana alla presenza dei dirigenti scolastici, dei presidenti dei consigli d'istituto e di circolo, dei rappresentanti delle commissioni mensa, della responsabile del servizio pubblica istruzione Liana Vaccà, della responsabile commerciale della Cir, Rosetta Ferrari

e del sindaco Massimo Caleo (vedi foto). L'obiettivo dell'iniziativa è quello di produrre effetti sul miglioramento della qualità del servizio nonché accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Il progetto è stato presentato da Patrizia Quarta di CittadinanzaAttiva che ha sottolineato «l'importanza di una verifica al di sopra delle parti che fornirà elementi oggettivi di verifica». Fra tutti i plessi scolastici è stato deciso di monitorare la mensa di viale XXI luglio dove verrà appunto verificata la cucina, la distribuzione interna ed esterna visto che da qui partono anche i pasti per le medie. I risultati dell'indagine verranno resi pubblici a settembre.

«La mensa nelle scuole — ha detto il sindaco Massimo Caleo — è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile». Caleo che ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione ma che a breve sceglierà il nuovo assessore ha anche manifestato l'intenzione di sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.



PRESENTAZIONE Il programma di «monitoraggio» delle mense illustrato ieri mattina in Comune alla presenza di dirigenti scolastici e operatori del servizio. Nella foto a sinistra il sindaco Massimo Caleo durante l'incontro

l'azione

Cittadinanzattiva: "Ora paghiamo di tasca propria"

CITTADINANZAATTIVA interviene sugli arresti per gli appalti negli ospedali. «Mentre in Puglia si rifiutavano prestazioni e si tagliavano posti letto per "risanare" la sanità, una sorta di associazione a delinquere si spartiva il denaro dei cittadini». Cittadinanzattiva chiede «che sia coinvolta la Corte dei Conti, perché chi ha truffato paghi di tasca propria e so-

prattutto una rapida approvazione del disegno di legge sulla confisca-sequestro dei beni ai mafiosi anche ai corrotti nella pubblica amministrazione, assicurandone l'uso sociale, ovvero una restituzione in termini di servizi ai cittadini». E naturalmente, l'associazione chiede le dimissioni di tutti i dipendenti pubblici coinvolti nello scandalo.



MASSA CARRARA

Mense scolastiche nel mirino per valutare vitto e igiene

SARZANA. Mense scolastiche sotto osservazione. Sta infatti per partire una verifica a tutto tondo nei vari istituti scolastici sarzanesi, promossa da "CittadinanzAttiva" in collaborazione con Comune e Cir-food. Si tratta di un'indagine approfondita che analizzerà oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Nei prossimi giorni infatti agli studenti di elementari (classi IV e V) e medie, insegnanti, operatori che lavorano nelle scuole, verrà distribuito un questionario, mentre dei tecnici verificheranno le strutture. Una verifica a 360 gradi sulle strutture e sul servizio mensa in generale che va sotto il nome di "Ristorazione Amica". Il progetto è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare, alla presenza dei dirigenti scolastici, presidenti dei consigli d'istituto e di circolo, rappresentanti delle commissioni mensa e del sindaco Massimo Caleo.

L'obiettivo è produrre effetti sul miglioramento della qua-

lità del servizio nonché accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Il progetto è stato presentato da Patrizia Quarta di CittadinanzAttiva che ha sottolineato «l'importanza di una verifica al di sopra delle parti che fornirà elementi oggettivi di verifica». Fra tutti i plessi scolastici è stato deciso di monitorare la mensa di viale XXI Luglio dove verrà appunto verificata la cucina, la distribuzione interna ed esterna visto che da qui partono anche i pasti per le medie.

I risultati dell'indagine verranno resi pubblici a settembre. «La mensa nelle scuole - ha detto il sindaco - è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile».

Caleo ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione. Inoltre intende sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.