



Progetto “Ristorazione Amica”

Media report 2002 – 2004

A cura dell'ufficio stampa di Cittadinanzattiva

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 pestici di verdure e pisce sono gli alimenti meno graditi. E, strano a dirsi che stanno 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 mense 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-utenza si palesa come un punto di forza

nisse "buono". La dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi, mentre per il 77% dei ragazzi il rapporto fresco/cucinato è "giusto". Solo per i primi piatti si nota una decisa indicazione sull'abbondanza 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 cibo è considerato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi: solo il 9% degli alunni dichiara di essere informato tempe-

stivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati. L'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 sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

Pietro Paolo Marconi

CORRIERE DELL'UMBRIA

Fotogram/SnooPio

Anno XXII N. 194 - Euro 1,00 - Giovedì 15/06/2017
 Libro "Biblioteca dei ragazzi" - abbonamento opzionale Euro 3,90 - il prezzo del quotidiano
 Corriere dell'Umbria - Corriere dello Sport - Euro 1,00

9 77320 20240

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 agricoli e alimentari

News

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

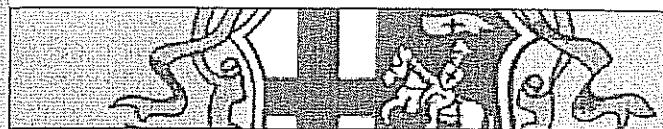
www.cittadinanzattiva.it

Spoletto

Online

<http://www.spoletonline.com>

L'altra informazione



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

Taglio 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

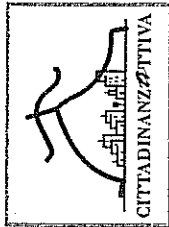
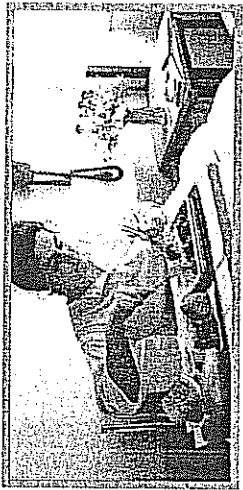
Spoletonline - editore Corinternet

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

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...*



**Accrescere la partecipazione
dei cittadini e migliorare il
servizio di ristorazione so-
no le ragioni del progetto "Ri-
storazione Amica"**

Cittadini, protagonisti della ristorazione. Diligano 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 Castelfrancesco Veneto e nelle scuole di Cinesello 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 erogato presso scuole, case di riposo, ospedali. La ragione di fondo del progetto è duplice: produrre positivi effetti sul

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 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

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 Votta, coordinatore di Cittadinanzattiva per i programmi sul tema "Appalti e partecipazione civica" e dell'Osservatorio nazionale su appalti, concessioni e la diffusione di buone pratiche. 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. Esai, 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 Votta non ha riguardato la verifiche 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 preferenze degli utenti; - igiene e variazione del vitale; - temperatura o cottura; - servizio di prenotazione o orari; - percezione dell'adeguatezza 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 degenti (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 Votta, 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 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 risultato giusto. Insomma, nel complesso i monitori hanno osservato sempre un ambiente piacevole. «I tavoli e le sedie sono sempre risultati puliti e in buone condizioni: Come da capitolato, i piatti sono di porcellana, le posate di metallo e i bicchieri di plastica rigida. Il tutto è sempre apparso pulito e dall'aspetto nuovo. Il set di posate, il bicchiere ed il tovagliolo sono presentati agli utenti in busta di protezione monouso - dice ancora Mariano Votta. A colazione, pranzo e cena le porzioni osservate sono sempre sembrare della giusta quantità per tutte le portate. Le bevande

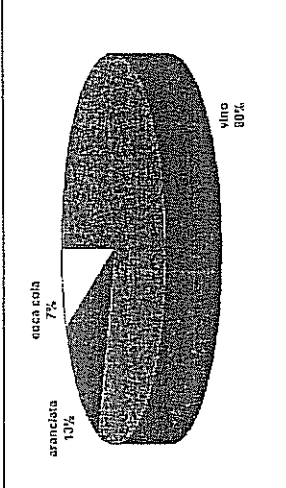
L'indagine ha visto la partecipazione del 42 per cento dei degenti ospitati in differenti reparti

IL CAMPIONE

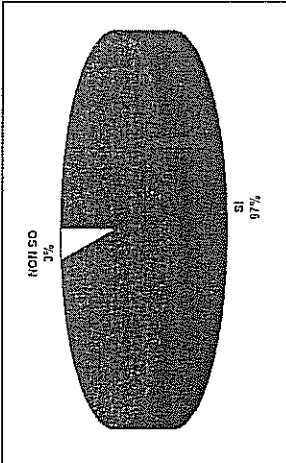
UTENTI E OPERATORI INTERVISTATI

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?



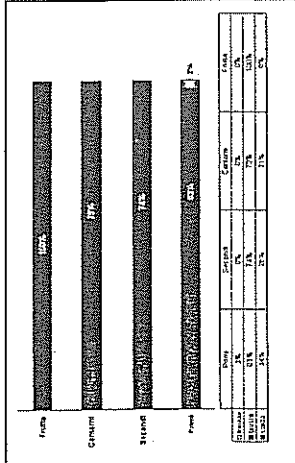
de non vengono fornite dalla Cui; per accompagnare contomo e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo. Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copricapo, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato 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 omni 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 posticiparlo 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 "mancano frullati", evidentemente funzionali per quei pazienti affetti da "difficile deglutizione" dice Votta. 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

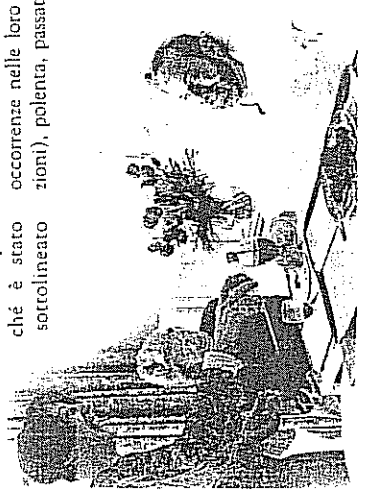


lutata "dura"). Da notare che un operatore dichiara che "nessuno alimento in particolare" è da considerare meno gradito di altri per gli utenti. Dalle poche risposte riguardanti altri alimenti quali yogurt, formaggi e frullati di frutta, non sembra che gli stessi siano in genere molto consumati. I formaggi 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 vasoi preconfezionati con piatti do-

Il report non ha rilevato particolari deficit 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 di tipo di presentazione presentazione del cibo. Al riguardo ci sono che utenti parlano di buona presentazione e uno addirittura di presentazione ottima. La conferenza, 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-

QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Minestrina in brodo (2)	Pesce (2)	Spinaci	Frutta sciropiata
Minestrone			Frutta cotta
Semolino			
Maccheroni			

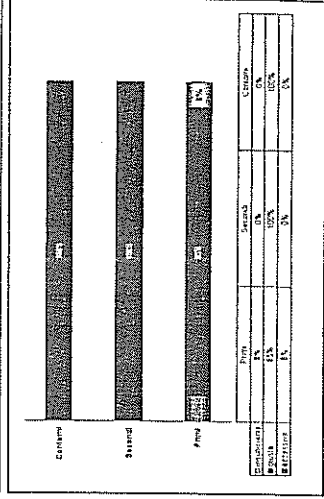
ALTERNATIVE

QUALE NUOVO PIATTO NEL MENÙ?

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

NOTE: Tra parentesi il numero di occorrenze nel questionario.

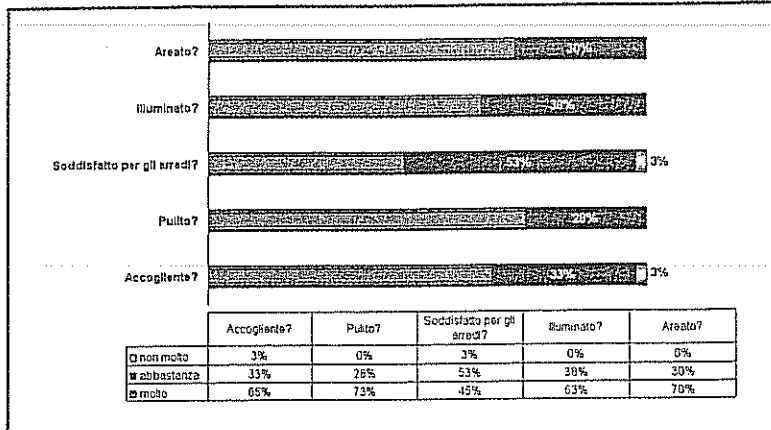
Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



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

dentemente, il rapporto che gli operatori hanno con i parenti degli ospiti, definito "difficilissimo" da due operatori su quattro - dice Votta. Prima che diventasse un'area di scontro, potrebbe essere utile organizzare un incontro chiarificatore. Sui fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanzattiva propone dunque una revisione del ruolo dei cittadini, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruolo

Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



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

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 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.)

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.



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

19/04/2004

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

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 il movimento di impegno civico e di tutela dei consumatori ha detto a Collettività Convivenze «La cosa inaccettabile non è solo che ragazzi e degeniti 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

storazione 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?

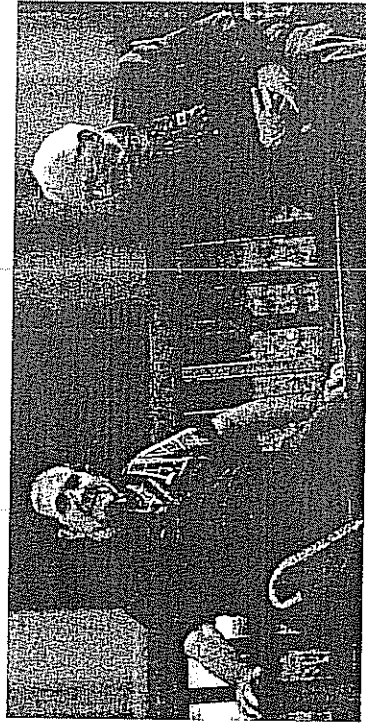
«Perché siamo convinti che i cittadini siano un soggetto che può contribuire a regolare il mercato nel senso che possono promuovere ad elevare la qualità del servizio, in secondo luogo possono contribuire a stabilire delle regole dal punto di vista degli utenti e possono aiutare anche le aziende e l'amministrazione 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 spontaneismo 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 partecipi ed attivi nell'attività di controllo e di monitoraggio degli appalti e delle gestioni 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 "lamentole" 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 salutarie e adatti alle esigenze specifiche legate ai problemi di salute e all'età, proposti dai dietisti.

L'opinione 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

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.

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 fruiscano 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 della struttura e che fruiscano del pasto	251
Numero utenti dipendenti della struttura che fruiscano del pasto	10
Numero degli utenti autosufficienti	67
Numero utenti che sono ospiti temporanei che fruiscano 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

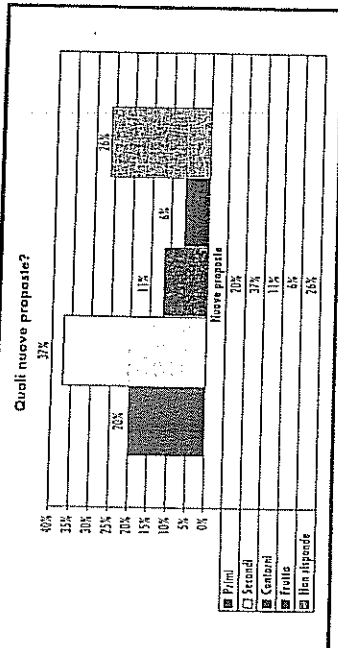


TABELLA 3

QUALE ALIMENTO SI VORREBBE PIÙ DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)	
Primi	Secondi
Minestrone	Bisteche
Minestrone con taglioli	Carne di manzo (2)
Pasta di pomodoro	Carne lessa
Pasta al pomodoro con più formaggio	Macinato
Pasta ai tagli (2)	Pollo
Pasta asciutta	Polla lessa (2)
Pasta con poco pomodoro e più formaggio	Vitello (3)
Pasta in bianco	
Pastina in brodo o tagliatelle	
Più tipi di pasta	
Risotto (2)	
Spaghetti in salsa rossa	
Tagliatelle	
Tagliatelle o minestrone con formaggio	

TABELLA 4

QUALE ALIMENTO MENO DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)	
Primi	Secondi
Meno pasta "mezzette moniche"	Lesso (2)
Minestrone	Pollo lessa (2)
Minestrone	Carne in umido
Pasta	Insaccati
Pasta asciutta	Carne dura
Pasta con la besciamella	Carne in scatola
Pasta lunga	Omelette di verdura
Rigatoni	Pesce
Riso col latte	Pollo
	Polpi in umido
	Ricciolo arrostato
	Iacchino

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 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 sfusos». 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 giorni

TABELLA 5

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

Primi	Secondi	Contorni	Frutta o dolci
Minestrone Pasta al ragù	Arisato Bistecca o i filetti	Insalata Melanzane a funghetto Purè Verza cotte	Crostata Più frutta variata
Più tagliatelle Risotto con legumi Spaghetti (2) Spaghetti al pesto	Manzo Pesce Polpette Una colalletta di macinato non troppo colla Lovo meno colla Vitello (5)		

FIGURA 2

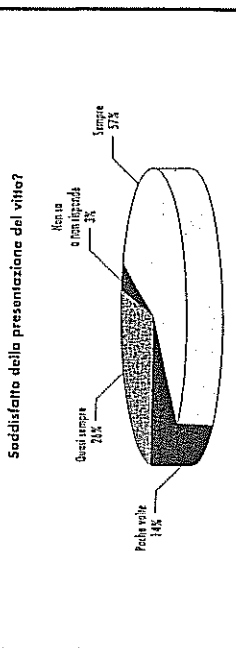


FIGURA 3

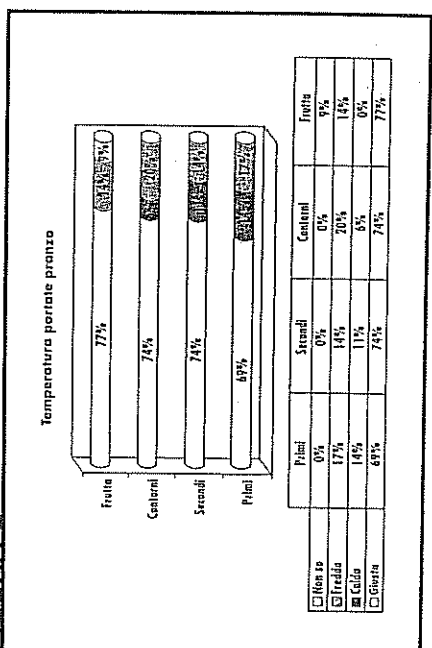
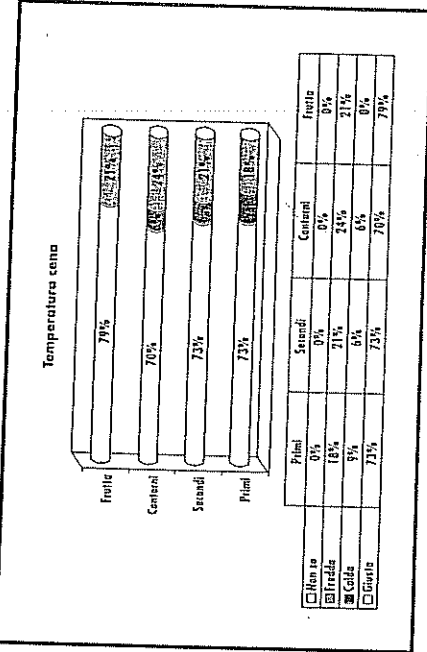


FIGURA 4



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

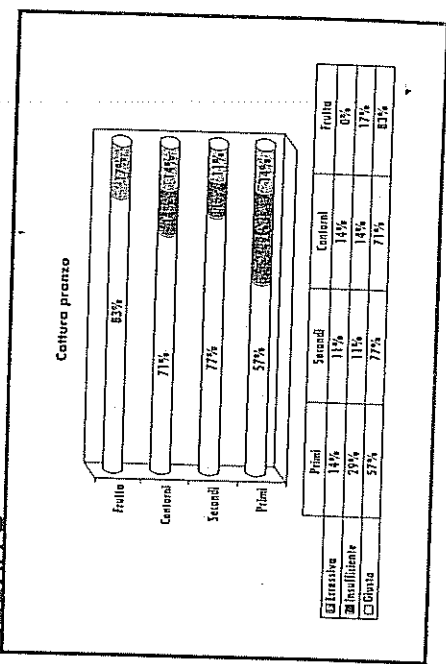
Con gli occhi degli utenti

Molte le domande rivolte agli ospiti della Rsa di via Ospedale: sufficientemente vario, gli ospiti

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

FIGURA 5

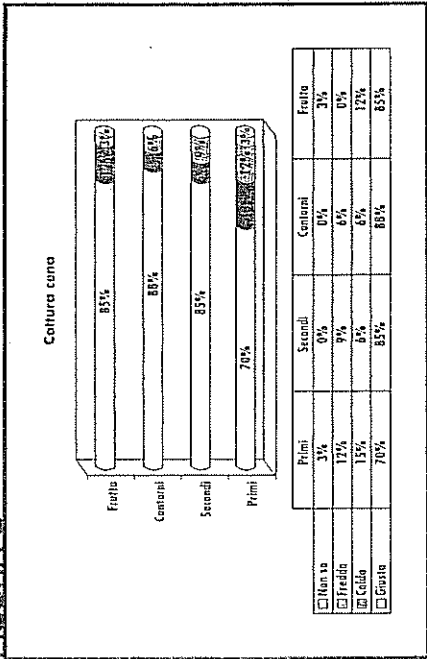


ricoverati nella Rsa di Castel-franco Veneto hanno espresso giudizi positivi per quanto riguarda i primi tre pasti della giornata. «È stato infatti riscontrato un gradimento nella varietà della colazione e della merenda pomeridiana da parte dell'80% degli intervistati a fronte dell'11% di insoddisfatti; 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 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

FIGURA 6



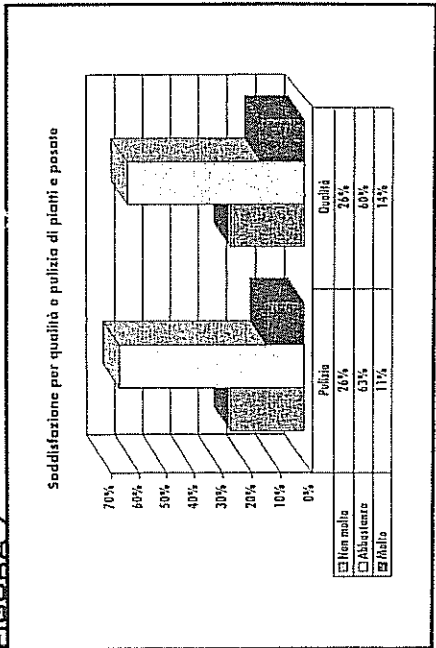
alle sue condizioni di salute?" il 91% degli intervistati ha dato risposta affermativa e solo il 6% ha sostenuto il contrario. «Si può quindi sostenere che l'apprezzamento per la "salubrità" della dieta proposta è generale».

Miglior 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

cena viene percepita come più "fredda" rispetto ai pasti diurni. In particolare, «si nota come oltre il 70% delle portate sia servite 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-

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-

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

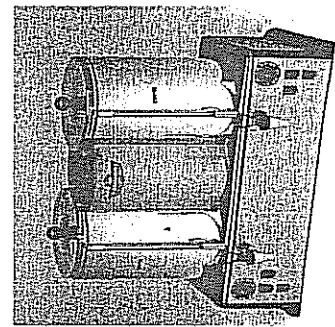


CAMURRI BREVETTI Srl

Via A. Vespucci, 1 - 42046 Reggio (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, gelaterie, pasticcerie, ospedali, case di riposo, istituti, self-service e collettività in genere



Macchine per caffè e tè

Gruppi alberghieri

Contentori

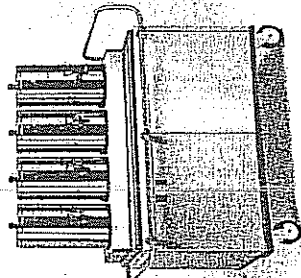
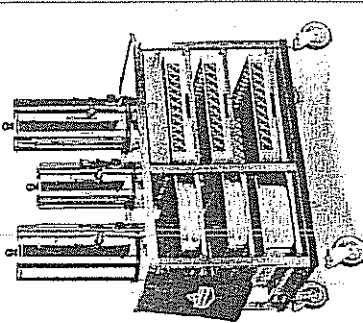
Bagnomaria termici

Produttori di acqua

e di vapore

Cioccolatiere

Carrelli contentori termici





In sala da pranzo solo i pasti

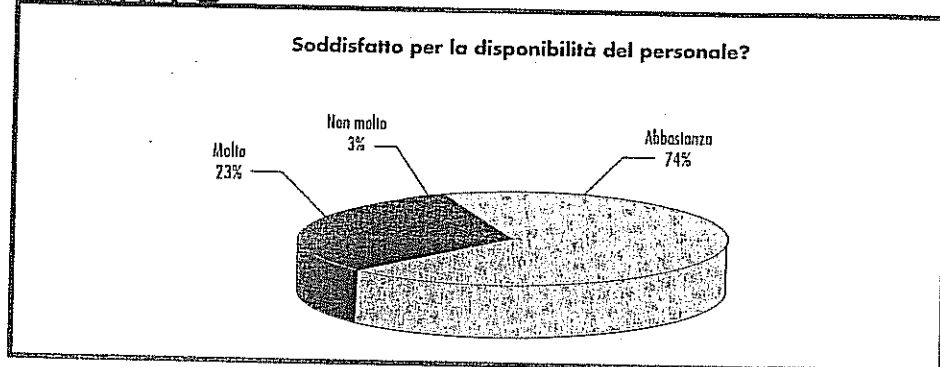
Altre domande hanno riguardato l'ambiente nel quale si consumano i pasti. «Nel complesso hanno avuto un giudizio buono (dal 37% della pulizia al 46 % dell'illuminazione) o anche elevato (dal 43% dell'aerazione al 57% per pulizia e spaziosità), tuttavia ci sono due aspetti che inducono qualche incertezza: 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».

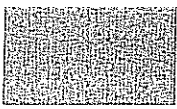
Personale cortese ed educato, disponibile a soddisfare le necessità degli ospiti, anche se il numero di operatori, secondo gli utenti sarebbe ad aumentare, soprattutto durante la distribuzione. Ma è sintomatico che, in generale, ben 21 sono stati gli apprezzamenti sul servizio di ristorazione, tanto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

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.

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 frutto del 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 bando 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 Castellano 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 elettore e come contribuente ma come soggetto attivo nella vita quotidiana della democrazia. A tale scopo agisce per rivendicare diritti fondamentali, districarsi e capicarsi, per aumentare 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 politici di ispirazione democratica di sperimentare nuove forme di azione politica per il cittadino, «alle radici dell'era» della società italiana, in polemica ma non in alternativa rispetto alle forme tradizionali della politica. Il Movimento è da subito laico e aperto a tutti. Nel dicembre 1980-1989 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 le donne, ordine pubblico, questione giovanile. Quella che si apre attorno al 1989 può essere considerata la fase della maturità, nella quale il Movimento potenzia le proprie attività, sia estendendo i suoi campi di azione ai servizi di interesse generale, ai diritti del consumatore, alla giustizia, alla scuola, sia sperimentando forme più strutturate di tutela, come i Servizi Pci. 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 500.000 adesioni comprensive al Movimento. Nel giugno 2005 viene celebrato a Chiasso il Congresso nazionale che sancisce la nuova struttura del Movimento e decide il mutamento del nome in "Cittadinanzattiva".



fessionalità del personale. Questi monitoraggi li effettuiamo tramite cittadini addestrati: utilizziamo delle griglie per verificare insommaria se la qualità del servizio è adeguata. Non solo chiediamo opinioni, ma andiamo a verificare tramite dei monitori gli aspetti. Una volta rilevate le criticità verificiamo che gli interventi correttivi siano stati messi in atto».

Un'esperienza da considerare positiva anche per la stessa azienda? Chiediamo a Giuliano Gallini, direttore marketing strategico della CIR Food

«Conoscere i bisogni e le attese dei nostri clienti costituisce un elemento fondante del nostro sistema qualità - spiega il dirigente, con il quale possiamo garantire un miglioramento continuo dei servizi erogati. Siamo inoltre convinti che lo sviluppo della nostra attività debba essere sostenibile e compatibile con l'ambiente che lo ospita, mantenendo un giusto equilibrio tra responsabilità sociale, ambientale ed economica. Abbiamo scelto di partecipare volontariamente all'iniziativa proposta da Cittadinanzattiva. Si è trattato di un ulteriore momento per migliorare il nostro servizio. Di fatto, noi abbiamo già in atto altri momenti di verifica e controllo. Per esempio, il sistema qualità CIR Food coinvolge tutti i processi aziendali dall'approvvigionamento all'offerta dei servizi, dalla valutazione e scelta accurata dei fornitori alla valutazione della soddisfazione dei clienti, dalla progettazione all'erogazione del servizio. Esso è inoltre esteso a tutti i segmenti di attività in cui l'azienda opera e a tutte le unità produttive e di vendita. Anzitutto CIR food secondo le procedure del sistema di autocontrollo, effettua circa 3000 visite ispettive presso le unità di produzione e vendita, con personale interno e tecnici esterni specializzati. Ogni anno sono sottoposti ad

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 leale 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 come doppiamente «meditate»: 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 contoragno dal secondo, ma anche giudizi chiari come «non piace il sugo di 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

evitare inutili sprechi». E se esistono elementi di criticità, quali la carenza di spazi e l'eccessiva umidità delle sale, in quanto affollate dai ragazzi e dai bambini, un elemento difficile da eliminare, si presentano anche diversi punti di eccellenza, tra i quali l'aerazione e la pulizia. Per concludere, l'utente, consapevole della sua intelligenza e attento: vuole maggiore informazione: chiede notizie sulla presenza di surgelati, sulle proprietà nutrizionali dei cibi. Insomma, il cittadino vuole essere coinvolto: non si tira indietro di fronte alle proposte di partecipazione. E forse, questa partecipazione, questo coinvolgimento nei processi di conoscenza e di monitoraggio, ma anche, in qualche caso, decisionale, potrebbe essere la strada del futuro verso il miglioramento e verso la verifica della qualità.

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 dal procuratore cittadino 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	Bambini	Adulti	Operatori
si consuma il pranzo			
Elementari	Zandonai	255	14
Elementari	Maazzoni	180	10
Elementari	Parini	180	10
Elementari	Bauer	90	5
Materna	Giovanni XXIII	74	4
Materna	Giolitti	106	6
Materna	Garzia Villas	87	6
Totale	972	55	23

ti adulti del servizio mensa e inoltre sono state compilate:
 7 griglie strutturali (una per ogni istituto), ovvero la scheda di generalità 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 oggetto dell'iniziativa. Il servizio è 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 DI 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 Garzia Villas i banchi 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 carente 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

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 ai monitori buone in tutte le strutture; in buone condizioni di pulizia e manutenzione sono apparsi sia i tavoli che le sedie; ugualmente sono state registrate condizioni di pulizia ed efficienza delle posate e delle 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 guanti; nessun addetto era dotato di cartellino di riconoscimento e i rapporti tra utenti e personale di assistenza si sono rivelati 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	Richieste
Pasta	34
Verdure	23
Pisces	13
Carne	13
Affettati	6
Formaggio	5
Pizza	5
Riso	4
Pollo	2
Frittata	1
Succhi	1
Uova	1

QUESTIONARIO UTENTI

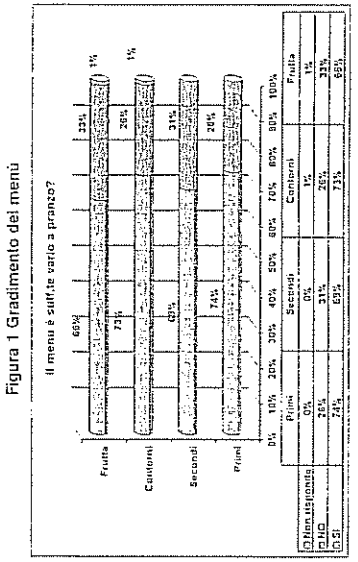
Il questionario utenti (Q-UT), che è servito per registrare le per-

TABELLA 3

TIPO DI PIATTO RICHIESTO MAGGIORMENTE

Tipo	Richieste
Pasta	34
Verdure	23
Pisces	13
Carne	13
Affettati	6
Formaggio	5
Pizza	5
Riso	4
Pollo	2
Frittata	1
Succhi	1
Uova	1

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 gradimento per la varietà delle proposte del menù. Il risultato è maggiormente positivo per i primi e contorni che hanno totalizzato rispettivamente il 74% e il 73% di "Sì". Tuttavia il grado di insoddisfazione è abbastanza ele-



Il menù è sufficientemente vario a pranzo?

Il è gradevole in tutti i casi e solo nella sala referenziale della scuola in 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, le dove queste ultime sono presenti. Non sono state osservate

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-

TABELLA 4

SUGGERIMENTI SPECIFICI

- Occorrenza specifici:
 - Pasta al sugo 11
 - Pasta al bianco 8
 - Carne, Pesce 7
 - Pasta, Verdure 6
 - Pizza, Bastoncini di pesce 5
 - Gnocchi, Legumi 4
 - Formaggio, prosciutto cotto, risotto 3
 - Minestrone, passato di verdura, passina in brodo, patate, petto di pollo, prosciutto crudo 2
- arista al forno, bistecca impanata, carne equina, coniglio, crescenza, frutta, fritata, insalata, merendine, minestre, minestre di verdure, mozzarelline, pasta con le verdure, patate al forno, piselli, polpette di carne, prosciutto, riso, soffiola, succo di frutta, zucchini, verdure crude

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 del menù, alla gradevolezza del gusto delle portate; al modo in cui viene presentato il piatto; alla temperatura cui gli alimenti giungono all'utente, al livello di cottura; alla quantità; all'igiene e alla qualità delle stoviglie. Inoltre sono state registrate le proposte degli utenti per eventuali variazioni del menù. Utile premessa alla lettura dei dati è che le risposte che riguardano i genitori degli alunni vanno considerate come doppiamente "mediate", 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.

vati come testimonia 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, porta 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 significativi.

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 presenti 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 maggiormente "sgarbita". 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-

ra 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; la valutazione è quindi positiva, nel complesso.

Secondo lei il rapporto fresco/cucinato è

Ben il 63% degli intervistati ha risposto manifestando 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 cucinati. Abbastanza elevata la percentuale di chi non risponde a questa domanda.

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'apprezzamento 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

TABELLA 5

PIATTO MENO GRADITO: SEGNALAZIONI SPECIFICHE

Occorrenze specifiche	
Frittata	13
Tacchino	7
polpette di pisce, insalata, carne	6
Pisces, passati di verdura	5
prosciutto crudo, pasta col sugo, formaggio	4
riso con zucchini, riso, piadessa	3
pasta con ceci, palmello	3
Piselli, minestrone, minestre,	2
minustra con verdura, fagiolini, giacchi	2
Tortini, yogurt, verdure cotte, verdura,	1
tortina di patate, tacchino o pollo in "brodeto", succhi di frutta, sogliola,	
risotto con zucca, riso colto poco cotto, prosciutto, polli, pesce	
in umido, pesce al sugo, affettati,	
patate, pasta in bianco, pasta e legumi,	
pasta sarta, pasta con zucchine, pasta, passato con i crostini, marluzza,	
murendine, lonza al latte, frittura, erbetta,	
proprini nel passato di verdura, brastomcini	

corre tenere 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 alle modalità di distribuzione dei pasti. Dove 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 interpellati 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.

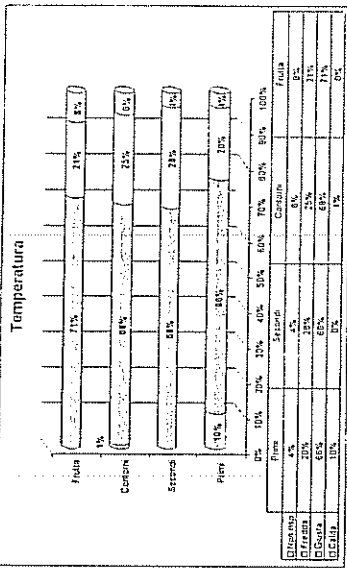
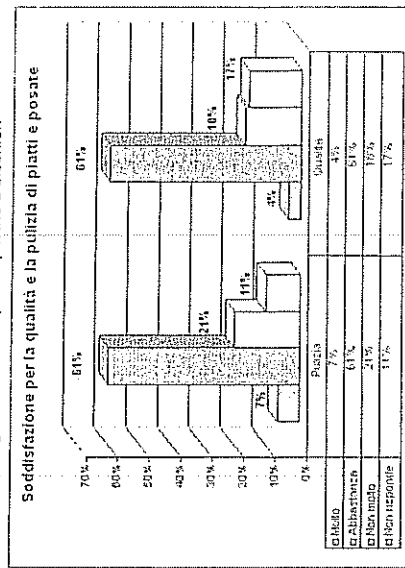


Figura 4 Qualità e pulizia posate e bicchieri



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 dimostra 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

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

Figura 2 Giudizio sulla qualità delle portate del pranzo

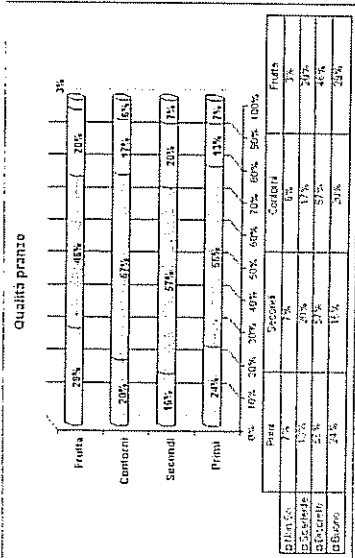


Figura 5 Struttura e igiene

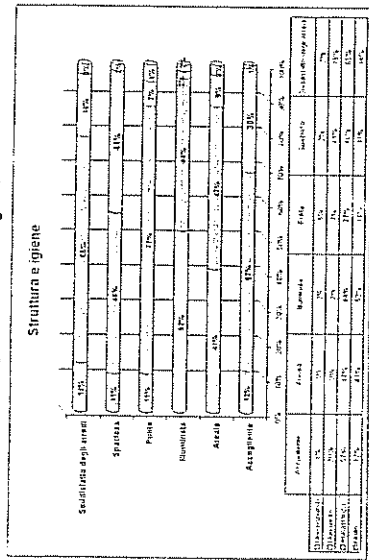
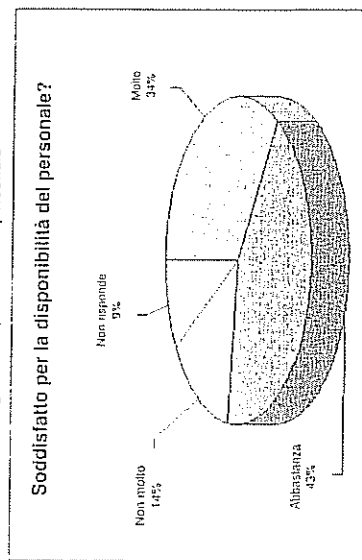


Figura 6 Disponibilità del personale



Soddisfatto per la disponibilità del personale?

e le criticità della struttura. Sono elementi di eccellenza l'illuminazione, l'aerazione, e la pulizia; fattori di criticità sembrano essere invece lo spazio e l'accoglienza degli ambienti in cui si consuma il pasto. In particolare nelle note gli intervistati segnalano per 22 volte carenze di spazio (Scuole Mannoni, Giolitti e Giovanni XXIII) particolarmente sentite nelle marmite, e (22 volte) eccesso di rumorosità delle sale perché affollate (principalmente negli istituti Parni e Zanadoni) il che le rende poco accoglienti.

INFORMAZIONE

L'informazione ricevuta riguardante il menù è soddisfacente? L'informazione riguardante il menù nel complesso viene giudicata almeno soddisfacente dal 73% degli intervistati ma la presenza di un 25% di interrogati che si dichiarano non soddisfatti dell'informazione che viene fornita fa ritenere opportuno fare degli interventi mirati al miglioramento di questo aspetto del servizio. Alla domanda se viene dato per tempo il preavviso di eventuali variazioni al menù programmato il risultato non è positivo poiché solo il 21% dei soggetti interrogati sull'argomento ha risposto che il preavviso di variazioni al menù viene fornito tempestivamente il dato relativo alle variazioni al menù richiede però il dato negativo precedente, perché se da un lato non si riesce ad avvertire tempestivamente e in modo efficace l'utente nel caso in cui vengano fatte variazioni al menù, dall'altro le modifiche vengono fatte molto raramente, come testimonia il 68% degli intervistati che ha rilevato la scarsa frequenza delle variazioni. A conferma di quanto detto precedentemente a commento della tabella 6 riguardante "piatti che si varrebbe meno di frequente" ovvero che i secondi dovrebbero essere oggetto di intervento, il secondo è la portat-

TABELLA 7

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cosa cambierebbe del servizio? (7)	Suggerimenti sul servizio (4)
<ul style="list-style-type: none"> un sistema di lavaggio per migliorare la pulizia della frutta modo di presentazione dei cibi togliere la pelle al pollo varietà del menù (4) modifiche al menù (evitare ad esempio il minestrone in estate) servire qualche dolce particolare in occasione delle festività migliore cottura dei pasti migliorare la presentazione del pesce lessato, con eventuale prezzemolo tritato o pomodoro te insegnanti che vanno in mensa negli stessi giorni mangiano sempre la stessa cosa (qualche volta il gelato) migliorare la qualità delle pietanze 	<ul style="list-style-type: none"> variazioni del menù (3) tenere separati secondo e contorno servire, nel passulite, pietanze calde e cotte al punto giusto servire i pasti su vassoi con confezioni sigillate ritiene che la dieta sia molto fida prosciutto e brasolata tagliati in modo più sottile più attenzione alla cottura (2) pasti più caldi maggior cura nella preparazione della verdura i bambini che seguono diete particolari per problemi di intolleranza hanno una dieta poca varia: si richiedono più alternative curare la qualità degli alimenti variare i secondi possibilità di scelta sul primo aumentare pasti in bianco viene notato molto spreco nel sacando, sarebbero sufficienti un primo e la frutta vassoi completi vassoi e stoviglie usa e getta si auspica che il cibo rimanente venga donato ad associazioni assistenziali qualche persona in più più tempo più attenzione alle esigenze dei bambini più attenzione al servizio (pasti e personale) piatti alternativi per coloro a cui non piace assolutamente una determinata pietanza personale non adatto per stare con i bambini (santiramento all'anno precedente) organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza nelle classi in mensa e il rumore

un 17% si dichiara insoddisfatto. La causa di questo scontento va ricercata nell'organizzazione del pranzo distribuito in alcune scuole in due turni.

COMFORTAMENTO DEL PERSONALE

Come valuta il comportamento del personale? Il 74% degli intervistati ha da-

to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia migliorabile; infatti occorre tenere in considerazione l'e-



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 <p style="text-align: center;">SERVIZIO, ORGANIZZAZIONE E PERSONALE</p> <p style="text-align: center;">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 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.



BORSA
Cerca il titolo



METEO Le previsioni
Cerca la località



OROSCOPO
Scegli il segno

SPORT Le ultimissime
Cerca la squadra



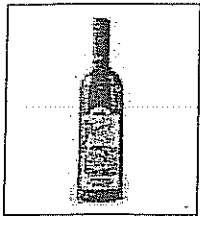
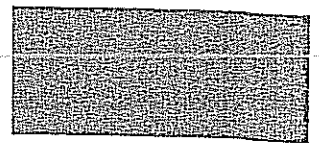
PRONOSTI

GAZZETTA DI REGGIO

LA PRIMA PAGINA

EMAIL GHI-SSANO MARCHINO

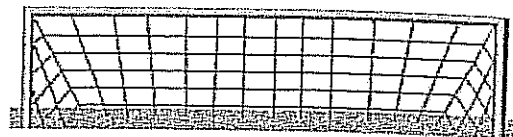
giovedì 14 novembre 2002



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
- Novellara
- Bassa Est
- Montecchio
- Enza / Zone
- Matildiche
- Scandiano e
- Comprensorio
- ceramiche
- Castelnuovo 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
- Parliamone
- Lettere
- Weekend
- Recensioni

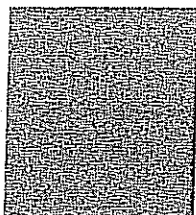


TREVISO, domenica 10 novembre 2002, S. Leone Magno

CASTELFRANCO
ASOLO

Pranzi da cinque stelle per i nonni

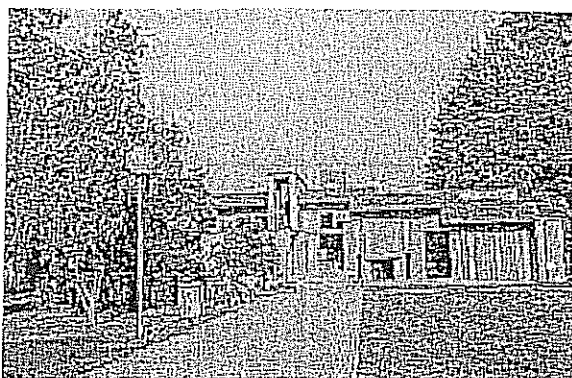
Casa di Riposo, gli utenti promuovono a pieni voti il servizio di ristorazione



CASTELFRANCO. Un'unica pecca nella mensa della Casa di Riposo: poca pasta in tavola. Cittadinanzaattiva 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 Fratlin, ha chiesto comunque che, ogni tanto, qualche strappo alla regola si possa fare per rispettare le tradizioni culinarie degli anziani». Polenta e baccalà e polenta e tociconon 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.



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

IL GAZZETTINO ONLINE

L'informazione interattiva del NordEst

NAZIONALE
OGNISPORT del lunedì

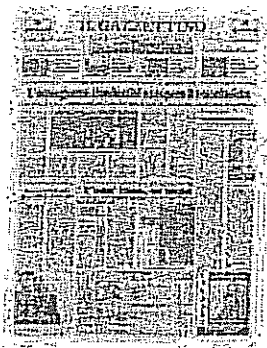
BELLUNO
ROVIGO

FRIULI
TREVISO

PADOVA
VENEZIA



**OGNI SABATO CON
IL GAZZETTINO**



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.

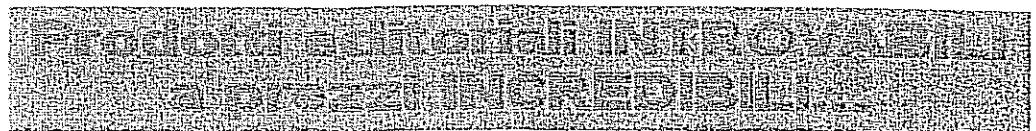
Un servizio che segue i controlli e le norme disposte per legge, ma che non sempre coincide col gradimento dell'utenza. Così il Centro Residenziale "Sartor" ha incaricato la onlus "Cittadinanzattiva", che si occupa di programmi per la tutela dei consumatori, di testare il grado di soddisfazione a tavola 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'Usi 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 baciaè", anche se non è il massimo dal punto di vista nutrizionale, può dare una grande soddisfazione ad una persona anziana".

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



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

CINISELLO / Indagine tra i ragazzi di scuola sul servizio mensa e sull'igiene ambientale

Menù, il bello della pastasciutta

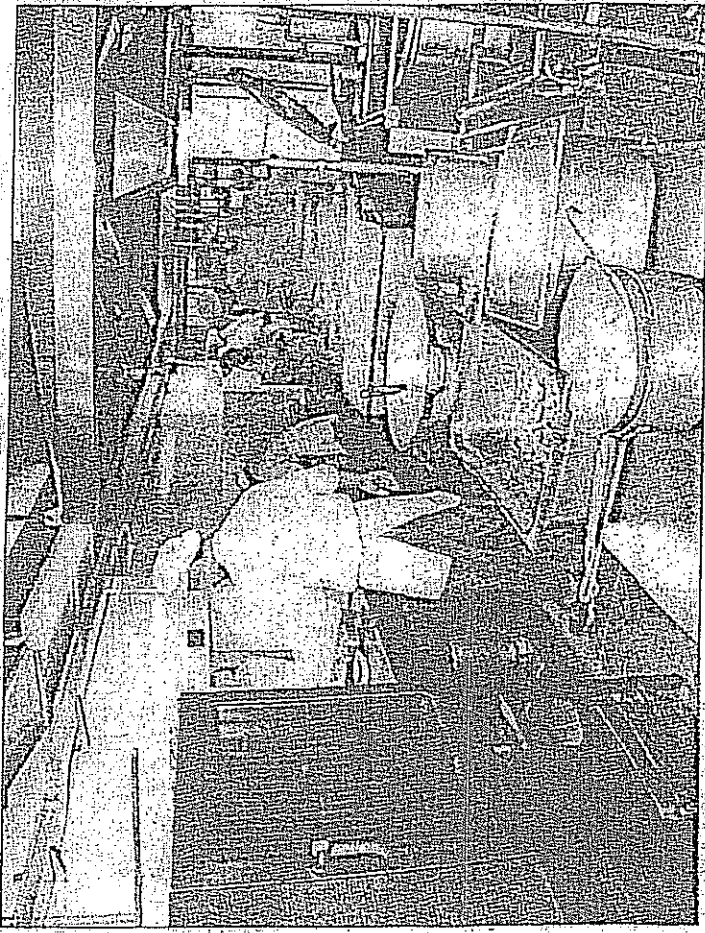
di Luca Pesante

CINISELLO BALSAMO — Le mense scolastiche della città finiscono sotto la lente d'ingrandimento. I referenti 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 "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 Zandonati, Manzoni, Parini, Bauer, alle materne Giovanni XXIII e Giordani, ed alla scuola media Garcia Villalaz, 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 monitorato a 360 gradi la qualità dei servizi dei referenti, 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 queste indagini hanno messo in luce una buona qualità delle mense, già prima della istituzione dei referenti scolastici, opera quest'estate», commenta Ezio Meroni, assessore



all'educazione. 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 riciclette. Percentuale che scende sui secondi, che hanno raccolto il gradimento come varietà di gusti parlati a tavola: del 69% degli intervistati. Se, invece, si chiede ai ragazzi cinisellesi quale tipo di pietanza si vorrebbe inserire nei menù scolastici, il 30% dei ragazzi non ha dubbi, indicando l'amatata pizza.



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

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 referenti, in alcuni casi si dimostrano essere sprovvisti di alcuni preziosi accessori. Alle scuole elementari Zandonati, Parini e Villaz, ad esempio, manca il sapone per lavare le

mani, così come la carta igienica. Dopo l'indagine nelle mense scolastiche non è da escludersi che in un futuro non lontano 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.