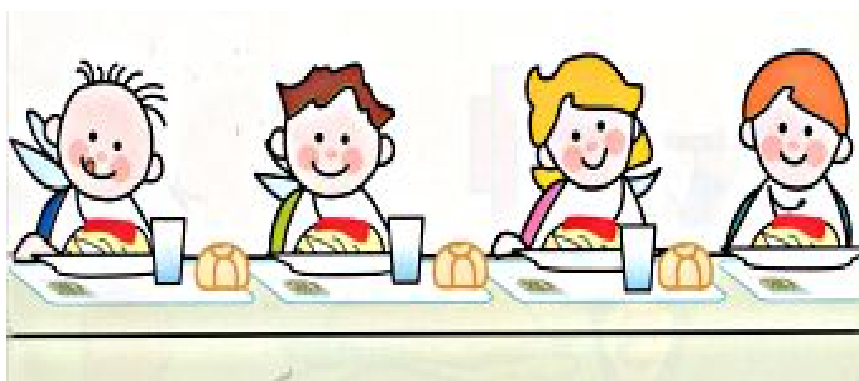




COMUNE DI RAVENNA
ISTITUZIONE ISTRUZIONE E INFANZIA
SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO

**SISTEMA DI MONITORAGGIO
PER IL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
PRESSO NIDI D'INFANZIA, SCUOLE DELL'INFANZIA
COMUNALI E STATALI, SCUOLE PRIMARIE E
SECONDARIE DI 1° GRADO**

Contratto d'appalto periodo 1 settembre 2007 – 30 giugno 2016





COMUNE DI RAVENNA – ISTITUZIONE ISTRUZIONE E INFANZIA

Il monitoraggio della Qualità del servizio mense viene effettuato secondo 5 tipologie di controlli, svolti da soggetti e strumenti diversi:

	<i>TIPOLOGIA DI CONTROLLO</i>	<i>SOGGETTI</i>
1.	Igienico-sanitario	Azienda U.S.L.
2.	Corrispondenza tabelle alimentari/menù indicati nel capitolato	Dietiste dell'Istituzione Istruzione e Infanzia
3.	Caratteristiche del servizio	Dietiste dell'Istituzione Istruzione e Infanzia
4.	Controllo qualità del cibo	Panel di assaggio (genitori, insegnanti, studenti)
5.	Controllo manutenzione locali	Osservatori - Funzionario

Elaborazione dei dati e stesura report

La responsabile del procedimento provvederà mensilmente alla stesura di un report nel quale saranno riportati i riscontri dei diversi controlli effettuati. Ciò permetterà di avviare le eventuali e necessarie azioni di miglioramento al sistema in corso d'opera.

1. CONTROLLO DELL'AZIENDA U.S.L.

L'Azienda U.S.L. effettuerà i controlli di competenza nelle modalità già in essere, secondo le vigenti disposizioni normative. I risultati dei controlli effettuati dall'Azienda U.S.L. dovranno essere inviati al referente comunale del contratto.

Indicatore di risultato:

n° di controlli negativi = 1
n° di controlli effettuati

2. CONTROLLO DELLE DIETISTE

Le dietiste, in relazione alle proprie competenze professionali, provvederanno ad effettuare almeno due controlli annui per ogni scuola, relativamente a:

1. Qualità del cibo e rispetto diete speciali (allergie, cultura alimentare etnica, ecc.) definiti dall'Amministrazione nel capitolato.

<u>Indicatore di risultato</u>	<u>livello di accettabilità</u>
--------------------------------	---------------------------------

- | | |
|--|--------|
| • $\frac{\text{n}^\circ \text{ giudizi inadeguati} \times 100}{10 \times Y} \leq 4 \%$ | = 10 % |
|--|--------|

$10 = \text{n}^\circ \text{ dei giudizi possibili per ogni scheda}$

$Y = \text{n}^\circ \text{ schede complessive compilate}$

- $\frac{\text{n}^\circ \text{ diete inadeguate}}{\text{n}^\circ \text{ diete speciali}} = 1$

2. Mantenimento dei generi alimentari e corrispondenza con le caratteristiche previste dal capitolato.

Indicatore di risultato:

- $\frac{\text{n}^\circ \text{ esiti dei controlli inadeguati}}{\text{n}^\circ \text{ controlli effettuati}} = 1$

In caso di esito inadeguato dei controlli, verranno analizzati l'eventuale eccezionalità del caso e la necessaria motivazione.

Strumenti utilizzati

I controlli verranno svolti utilizzando le schede di rilevazione:

- “griglia di valutazione per dietiste” (vedere allegato A)
- “griglia di valutazione per osservatore” (vedere allegato B)

Le schede compilate saranno consegnate al responsabile del procedimento per le valutazioni complessive.

3. CONTROLLO DEGLI “OSSERVATORI”

Gli Osservatori del Comune, individuati all'interno dell'Area tra le dipendenti con esperienze precedenti all'interno delle scuole, opportunamente formati durante la

seconda settimana di settembre, effettueranno complessivamente almeno 4 visite al mese per 8 mesi su un campione rappresentativo delle scuole di competenza, individuato in base alla tipologia, e cioè:

- n. 4 Asili Nido
- n. 12 scuole dell'infanzia
- n. 12 scuole elementari
- n. 4 scuole medie

Indicatore di risultato

livello di accettabilità

- $\frac{\text{n° giudizi "inadeguato"}}{5 \times Y} = 0$

5 = totale dei giudizi possibili per ogni scheda

Y = n° schede complessive compilate

- $\frac{\text{n° giudizi "parzialmente adeguato"} \times 100}{5 \times Y} < 4\% \quad = 10\%$

5 = totale dei giudizi possibili per ogni scheda

Y = n° schede complessive compilate

Strumenti utilizzati

I controlli verranno svolti utilizzando le schede di rilevazione:

- “griglia di valutazione per osservatore” (vedere allegato B)

Le schede compilate saranno consegnate al responsabile del procedimento per le valutazioni complessive.

4. CONTROLLO DEL “PANEL DI ASSAGGIO”

I “*panel*” rappresentano un metodo di ricerca continuativa e vengono utilizzati per misurare, rispetto a un campione fisso, le tendenze e le variazioni nel tempo dell’oggetto dell’indagine.

L’Amministrazione individuerà gruppi di soggetti che, all’interno delle mense, provvederà all’assaggio dei cibi, riportando il giudizio su una griglia appositamente predisposta.

Modalità

Frequenza delle verifiche

2 verifiche al mese per ogni scuola, (per ciascuna tipologia dei componenti i panel, genitori, insegnanti, ragazzi/e)

Strumenti utilizzati

I controlli verranno svolti utilizzando le schede di rilevazione:

- “griglia di valutazione per panel” (vedere allegato C)

Le schede compilate saranno consegnate al responsabile del procedimento per le valutazioni complessive.

Indicatore di risultato

livello di accettabilità

- $\frac{\text{n° giudizi "pessimo"}}{8 \times Y} = 0$

8 = totale dei giudizi possibili per ogni scheda

Y = n° schede complessive compilate

- $\frac{\text{n° giudizi "scadente"} \times 100}{x Y} < 4\% \quad \quad \quad = 10\%$

5 . CONTROLLO MANUTENZIONE LOCALI

Lo stato di manutenzione dei locali viene rilevato tramite una visita a inizio anno dell'osservatore sul relativo campione delle scuole, utilizzando la scheda di rilevazione D.

Inoltre verranno rilevati gli interventi effettuati posti a carico dell'Impresa così come risulta nel Capitolato Speciale d'Appalto (quantità e costi), utilizzando la scheda E.

Le fonti di conoscenza degli interventi necessari sono l'AUSL, l'Impresa o gli Uffici Tecnici Comunali competenti. Gli interventi andranno effettuati nei tempi indicati dagli enti preposti (AUSL – Comune).

Il responsabile del procedimento registrerà in apposito report gli interventi da effettuare, quelli effettuati, il rispetto dei tempi ed i costi sostenuti per ogni intervento

Indicatore di risultato

n. interventi da effettuare entro il = 1

n. interventi effettuati

GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER DIETISTE (*allegato A*)

Dietista _____ data _____

Scuola: _____

1. Cucina interna ☐

Terminale ☐

pasti provenienti da _____

2. Orario di arrivo dei pasti _____

Orario di distribuzione dei pasti _____

3. Pasti serviti il giorno del sopralluogo N° _____

4. Corrispondenza del menù SI ☐ NO ☐

se NO

motivazione: _____

5. Rispetto diete speciali SI ☐ NO ☐

6. Corrispondenza generi alimentari a capitolato SI ☐ NO ☐

se NO

motivazione: _____

7. Qualità del pasto:

Caratteristiche per la Qualità del cibo	Adeguito		Inadeguato		Se inadeguato, motivazione e note
	Primo	Secondo	Primo	Secondo	
Presentazione					
Sapore					salato <input type="checkbox"/> insipido <input type="checkbox"/> eccessivo <input type="checkbox"/> insapore <input type="checkbox"/>
Cottura					Poco cotto <input type="checkbox"/> Toppo cotto <input type="checkbox"/>
Temperatura di mantenimento					
Gradimento					Scarso <input type="checkbox"/>
TOTALE					

8. Gli SCARTI sono:

accettabili	<input type="checkbox"/>
eccessivi	<input type="checkbox"/>

GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER OSSERVATORE (*allegato B*)

Osservatore: _____ Data: _____

Scuola: _____

1. Caratteristiche del servizio:

Caratteristiche del servizio	adeguato	Parzialmente adeguato	inadeguato
Pulizie locali cucine			
Pulizia biancheria			
Pulizia refettorio			
Pulizia/igiene del personale			
Gentilezza/corte sia del personale addetto alla distribuzione			
TOTALE			

Qualora sia stato segnalato un giudizio inadeguato o parzialmente inadeguato, specificare la motivazione:

2. Indicare la tipologia degli scarti che, secondo un'impressione visiva, risultano maggiori rispetto al volume complessivo dei cibi scartati.

Pasta	riso	pane	verdure	carne	Pesce	formaggi	frutta	dolci	altro
-------	------	------	---------	-------	-------	----------	--------	-------	-------

GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER PANEL DI ASSAGGIO Ragazzi delle -
***scuole secondarie di primo grado**
(allegato C)



Compilatore: _____ Data: _____

Scuola: _____

Menù: _____

1. Rispondenza del menù a quello comunicato: sì ☐ no ☐

3. Qualità del pasto:

QUALITÀ DEL CIBO	BUONO		ACCETTABILE		SCADENTE		PESSIMO		Note
	I Piatto	II Piatto	I Piatto	II Piatto	I Piatto	II Piatto	I Piatto	II Piatto	
Presentazione									
Sapore									
Grado di cottura									
Temperatura									
TOTALE									

Qualora sia stato segnalato un giudizio pessimo e/o scadente, specificare la motivazione:

SEGUE

3. La QUANTITA' del cibo è:

INSUFFICIENTE		ADEGUATA		ECCESSIVA	
I Piatto	II Piatto	I Piatto	II Piatto	I Piatto	II Piatto

4. Indicare la tipologia degli SCARTI che, secondo un'impressione visiva, risultano maggiori rispetto al volume complessivo dei cibi scartati.

pasta	riso	pane	verdure	carne	Pesce	formaggi	frutta	dolci	altro

4. CORTESIA/GENTILEZZA DEL PERSONALE

Il personale addetto alla mensa scolastica è:

- ☐ cortese/gentile
- ☐ poco cortese/gentile

Se poco cortese/gentile, specificare motivazione

“COM’È IL CIBO DELLA MENSA??”

Scheda di rilevazione rivolta ai bambini delle scuole dell’infanzia



Nome e Cognome: _____

Che giorno è oggi? _____

Scuola frequentata _____

Cosa hai mangiato oggi in mensa?

1. Come ti è sembrato il cibo che hai mangiato oggi ?

buono



così così



cattivo



2. Il cibo che hai mangiato era caldo abbastanza?

caldo



così così



freddo



3. Le persone che ti danno da mangiare sono gentili?

gentili



così così



poco gentili



segue

4. Se il pasto di oggi complessivamente non ti è piaciuto, prova a spiegare con le tue parole il perché.



Grazie!!!



“COM’È IL CIBO DELLA MENSA??”
Scheda di rilevazione rivolta ai bambini delle scuole primarie



Scrivi il tuo Nome e Cognome: _____

Che giorno è oggi? Scrivi il giorno e il mese: _____

Quale scuola frequenti? _____

Quale classe frequenti? _____

Cosa hai mangiato oggi in mensa?

1. Quando ti è stato servito il cibo, il suo aspetto era:

Bello / invitante



così così



brutto



2. Quando hai mangiato, ti è sembrato che il sapore del cibo fosse:

buono



così così



cattivo



3. Quando hai mangiato, la temperatura del cibo era:

adeguata



così così



inadeguata



segue

4. Quando hai mangiato, il cibo era:

giusto



poco cotto



troppo cotto



5. Quanto era il cibo che ti è stato servito?

giusto



poco



troppo



6. Le persone che ti danno da mangiare sono gentili?

gentili



così così



poco gentili



7. Se il pasto di oggi complessivamente non ti è piaciuto, prova a spiegare con le tue parole il perché.



Grazie!!!

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI LOCALI (allegato D)

La presente griglia viene compilata 2 volte all'anno, all'inizio e alla fine dell'anno scolastico dagli osservatori e dal panel di assaggio.

Caratteristiche dei locali	adeguato	inadeguato
infissi		
Arredi		
Tinteggiatura		
TOTALE		

Qualora sia stato segnalato un giudizio inadeguato, specificare la motivazione:

GRIGLIA E – INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

La presente griglia viene compilata ogni qualvolta l'AUSL – gli Uffici Tecnici competenti o l'Impresa segnalano la necessità di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria (entro i valori indicati nel capitolato speciale d'appalto)

[illegible]