



CITTA' DI TORINO

CITTA' DI TORINO
DIVISIONE D 7
SERVIZI EDUCATIVI
Settore «Acquisto beni e servizi»
V. G. Bazzi n. 4 - 10152 Torino

INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLA MODULISTICA A DISPOSIZIONE DELLE COMMISSIONI MENSA

PREMESSA

La modulistica proposta trae origine dalle “**Linee guida per la valutazione della qualità della ristorazione scolastica**” elaborate da uno specifico **Comitato di Redazione** di cui hanno fatto parte diverse figure legate al mondo della ristorazione (enti locali, aziende di ristorazione, tecnici della ristorazione) tra le quali il Comune di Torino, con il fine di puntare al miglioramento del servizio nel senso della soddisfazione dei bisogni e delle attese degli utenti che fruiscono della ristorazione scolastica.

OBIETTIVI

Il presente documento fornisce indicazioni per agevolare l'attività delle Commissioni Mensa; inoltre, ha il compito di ottimizzare l'utilizzo della modulistica relativa ai controlli sul servizio di Ristorazione Scolastica fornendo un unico sistema di valutazione per le Commissioni mensa operanti sia nelle scuole dell'obbligo sia in quelle del preobbligo.

Si propone la valutazione della qualità del servizio nel suo insieme, nella convinzione che ciò possa contribuire alla più corretta e gradevole fruizione del servizio.

I componenti della Commissione Mensa, durante la loro attività devono tener in conto:

- dell'aspetto etico: richiamandosi alle responsabilità connesse a tale attività che implicano comportamenti di lealtà e correttezza nei riguardi degli utenti, del Comune e della Azienda fornitrice del servizio;
- dell'aspetto tecnico: riguardante l'esigenza di svolgere nella maniera più completa, precisa e riproducibile le valutazioni richieste, sia quelle soggettive come la rilevazione di difetti sensoriali, l'assegnazione di giudizi di conformità o di livello della qualità, la valutazione del comportamento del personale di servizio, sia quelle oggettive come la valutazione della percentuale di rifiuto dei vari piatti somministrati.

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E MODALITÀ OPERATIVE

I componenti della commissione mensa devono, per le proprie verifiche, disporre di:

- 1 capitolato d'appalto;
- 2 menù programmato;
- 3 modulistica di registrazione composta da:
 - 3.1 modulo per “Gestione soddisfazione/suggerimento/reclamo” ove registrare i giudizi sulla pulizia, eventuali rinvenimenti di corpi estranei nel pasto, diete speciali, caratteristiche ed erogazione del pasto, trasporto e sul personale. Si evidenzia che sullo stesso modulo è possibile segnalare giudizi di soddisfazione e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
 - 3.2 modulo per la gradibilità del pasto “Check list per la verifica della gradibilità dei piatti” da utilizzare per rilevare le percentuali di accettazione di ogni singola componente del pasto da parte degli utenti e per formulare un giudizio sulla qualità, adeguatezza e gradimento del pasto.

Redazione Ufficio CQ

Approvazione: Dr. Filippo Valfrè Firmato in originale

Data di emissione: 13-12-2010

Motivazione dell'emissione : Indicazioni su attività Commissioni mensa

Evidenza della variazione:

Autore Ufficio Assicurazione qualità 1-12-2010

C:\Documents and Settings\u186126\Impostazioni locali\Temporary Internet Files\Content.IE5\0C1TLM83\TESTO C - indicazioni compilazione modulistica.doc



CITTA' DI TORINO

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE D 7

SERVIZI EDUCATIVI

Settore «Acquisto beni e servizi»

V. G. Bazzi n. 4 - 10152 Torino

Modalità di compilazione del modulo “Gestione soddisfazione/suggerimento/reclamo”

Aspetti oggetto di controllo:

3A pulizia e igiene dei locali di pertinenza della ristorazione scolastica, le cui aree di riferimento sono: cucina, refettorio, dispensa, office o lavaggio, servizi igienici;

3B corpi estranei: verificare che nei pasti non siano accidentalmente presenti corpi estranei;

3C diete speciali e pasto alternativo: verificare che la procedura di gestione delle diete o pasto alternativo sia rispettata, segnalando casi di mancato invio, caratteristiche anomale dei piatti, alimento errato, non adeguata identificazione, scarso gradimento;

3D qualità del pasto: da compilare in caso anomalie ripetute sul medesimo piatto come rilevate nelle check list sulla gradibilità dei piatti;

3E distribuzione pasto: gli aspetti su cui esprimere una valutazione sono: rispetto di temperatura, porzioni, menu e organizzazione distribuzione;

3F trasporto le aree soggette sono: rispetto orario di consegna, idoneità del mezzo di trasporto e dell'autista;

3G personale occorre valutare l'adeguatezza di abbigliamento, comportamento, igiene del personale cui è affidato il servizio.

Qualora la verifica, non abbia individuato delle criticità, i rappresentanti della Commissione, possono compilare il modulo alla sezione n. 1 “soddisfazione” indicando le peculiarità del servizio di maggior gradimento, analogamente si possono formulare nella sezione 2 suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Qualora si riscontrino delle carenze sul servizio si può compilare la sezione 3 “reclamo”.

Per ogni aspetto preso in considerazione e risultato carente, si deve indicare la data e l'ora in cui si è verificata l'anomalia. Occorre crocettare alla voce “il reclamo riguarda” le varie caselle indicate fornendo sempre una descrizione chiara e concisa di quanto rilevato nell'apposito spazio “Descrizione”.

In assenza di tali dati il servizio non può provvedere alla gestione del reclamo.

Qualora la commissione mensa desideri una risposta in merito alla segnalazione, occorre compilare il “recapito per risposta” indicando numero fax, telefonico o indirizzo e-mail per le comunicazioni

Con riferimento al rinvenimento di corpi estranei, si ricorda che la procedura da adottare prevede che l'economia o il personale della scuola presente al momento del ritrovamento, ne diano immediata comunicazione al personale presente dell'azienda fornitrice dei pasti e all'ufficio controllo qualità (tel. 0114427521/22).

Sulla base delle informazioni ricevute (che dovranno essere, pertanto, estremamente dettagliate), l'ufficio controllo qualità valuterà se autorizzare la consegna del corpo estraneo ai dipendenti dell'azienda di ristorazione o, per contro, inviare quanto prima nella scuola un incaricato che provvederà al ritiro di quanto ritrovato. Nel caso si optasse per la seconda ipotesi, occorre che il personale della scuola provveda a riporre il corpo estraneo in un contenitore (es: scatola, piatto, ecc.) al fine di evitare qualsiasi manipolazione che possa compromettere eventuali analisi.

Nel campo “Descrizione” dovranno essere precisate nel dettaglio le circostanze del ritrovamento al fine di consentire all'ufficio preposto di agire formalmente nei confronti dell'azienda secondo quanto previsto dal vigente capitolato d'appalto.

Al termine delle verifiche di prassi, sarà data informazione alle scuole in merito all'analisi delle cause che hanno determinato la non conformità dell'alimento.

Redazione Ufficio CQ

Approvazione: Dr. Filippo Valfrè Firmato in originale

Data di emissione: 13-12-2010

Motivazione dell'emissione : Indicazioni su attività Commissioni mensa

Evidenza della variazione:

Autore Ufficio Assicurazione qualità 1-12-2010

C:\Documents and Settings\u186126\Impostazioni locali\Temporary Internet Files\Content.IE5\0C1TLM83\TESTO C - indicazioni compilazione modulistica.doc



CITTA' DI TORINO

CITTA' DI TORINO

DIVISIONE D 7

SERVIZI EDUCATIVI

Settore «Acquisto beni e servizi»

V. G. Bazzi n. 4 - 10152 Torino

Modalità di compilazione della “Check list della gradibilità dei piatti”

Durante il consumo degli utenti di ogni piatto il rappresentante della commissione mensa effettua una stima della quantità di vivanda non consumata (o rifiutata).

Nel caso che il piatto sia gradito da più del 50 %, deve registrarlo come “Accettato”, nel caso che il piatto sia gradito dal 30 al 50 %, deve registrarlo come “Rifiutato in parte”, nel caso che il piatto sia gradito da meno del 30 %, deve registrarlo come “Rifiutato”. In questo ultimo caso, è consigliato effettuare la propria valutazione sensoriale, tenendo conto dei vari elementi da cui dipende l'accettabilità di un alimento come, ad esempio: il corretto grado di cottura della pasta, l'integrità delle unità di pasta cotta, l'equilibrato rapporto fra pasta cotta e salsa, la conforme densità delle minestre, la cottura completa delle carni, l'appetibilità (colore, presentazione, stato di freschezza) che tradizionalmente caratterizza i diversi tipi di vivande, la freschezza e la croccantezza del pane, il grado di maturazione e la freschezza della frutta, ecc.). In relazione al risultato dell'assaggio il rappresentante della commissione mensa può esprimere i seguenti giudizi:

Buono: il giudizio è molto soddisfacente;

Accettabile: il giudizio è positivo, accettabile, suscettibile di miglioramento;

Inadeguato il giudizio è negativo, inaccettabile.

Nel caso di giudizio inadeguato e ripetitivo sul medesimo piatto, e soltanto in questo caso, è possibile compilare il modulo della “Gestione reclamo” al fine della gestione completa da parte del Servizio di Ristorazione.

Il valutatore verifica infine le quantità individuali di vivanda distribuita e l'uniformità delle porzionature sulla base del piatto campione o delle tabelle dietetiche allegate al Capitolato.

Trasmissione modulistica

E' indispensabile che su entrambe i modelli la commissione mensa provveda ad annotare il/i nome/i del/i componente/i che segnala/no e la scuola ed alla relativa sottoscrizione.

I moduli compilati devono essere inviati tempestivamente dal referente all'ufficio controllo qualità del Servizio ristorazione scolastica, via Bazzi 4 al numero fax 011/4427568.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Titolare del trattamento è il Comune di Torino. Responsabile del trattamento è il Direttore della Divisione Servizi Educativi, Via Bazzi 4 Torino.

Il trattamento dei dati personali contenuti nella modulistica a disposizione delle Commissioni Mensa è finalizzato unicamente alla rilevazione/monitoraggio dell'andamento del servizio ed alle eventuali azioni correttive da intraprendere in caso di accertate non conformità.

Il trattamento sarà effettuato da soggetti appositamente incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati forniti, nei modi e limiti necessari per perseguire le predette finalità.

Il conferimento dei dati è necessario per lo svolgimento delle suddette rilevazioni; pertanto la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di effettuare i suddetti rilievi.

I dati stessi potranno, inoltre, essere comunicati alla Commissione Mensa nel suo complesso, alle aziende fornitrici dei pasti, ai Capi istituto, agli economisti ed insegnanti ed altri organi o enti tecnico-scientifici esterni che collaborano con il servizio di ristorazione scolastica.

Gli interessati possono avvalersi dei diritti di cui all'articolo 7 del D. Lgs 196/2003 e in particolare il diritto di ottenere la conferma del trattamento dei propri dati personali, e di chiederne l'aggiornamento o la rettifica, se erronei, rivolgendo la richiesta al Responsabile del trattamento.

Redazione Ufficio CQ

Approvazione: Dr. Filippo Valfrè Firmato in originale

Data di emissione: 13-12-2010

Motivazione dell'emissione : Indicazioni su attività Commissioni mensa

Evidenza della variazione:

Autore Ufficio Assicurazione qualità 1-12-2010

C:\Documents and Settings\u186126\Impostazioni locali\Temporary Internet Files\Content.IE5\0C1TLM83\TESTO C - indicazioni compilazione modulistica.doc