



CITTADINANZA ATTIVA

*Procuratori dei cittadini*

## Programma “Appalti e partecipazione civica”

### Monitoraggio dei servizi locali

**Media Report**  
**Selezione di articoli relativi alla presenza sulla**  
**carta stampata nel periodo 2001-2005**

A cura dell’Ufficio stampa

# Si adotti l'Audit Civico all'interno delle singole Asl e Az. Ospedaliere Più controlli sugli appalti sanitari

Signor Direttore,  
profesi scadute e manovre poco chiare sui DRG, ripropongono con forza il problema dello scarso controllo degli appalti e della corruzione in ambito sanitario. Questa posizione del Tribunale per i Diritti del Malato Cittadinanzattiva dopo l'avvio delle indagini all'Ospedale di Padova. Mentre si continua a richiedere ai cittadini maggiore responsabilizzazione e ai medici interventi sulla appropriatezza delle prestazioni ed ulteriori sacrifici economici (ticket, Irpef, ecc... è ancora troppo poco quello che concretamente si fa per impedire fenomeni di corruzione e di distrazione di beni pubblici, nonché per recuperare realmente i beni dei corrutti,

come previsto da una recente norma promossa proprio da Cittadinanzattiva e approvata con la scorsa Finanziaria. Immaginare che parte delle problematiche segnalati dagli utenti potrebbero essere risolte con i maggiori fondi provenienti da una efficace repressione del fenomeno della corruzione legata agli appalti in sanità, impone prepotentemente un maggior coinvolgimento dei cittadini nella governance del Servizio Sanitario Nazionale attraverso la loro presenza obbligatoria all'interno dei Nuclei di valutazione dei Dirigenti delle Asl e delle Az. Ospedaliere, e l'esplicitazione nei capitolati di appalto delle modalità di coinvolgimento dei cittadini per la verifica del-

la qualità del servizio, anche ai fini del suo eventuale riaffidamento. Un primo passo concreto è l'Audit Civico; la sua adozione all'interno delle singole Asl e Az. Ospedaliere

permetterà una maggiore trasparenza e un coinvolgimento diretto dei cittadini.

**Tribunale per i diritti del malato - Cittadinanzattiva**

## Solidarietà agli operai "Ghinzelli"

Signor Direttore,  
il PdCI provinciale esprime la propria solidarietà verso i lavoratori del macello Ghinzelli di Viadana, e la forte preoccupazione per la chiusura dello stabilimento. Auspicando che in breve tempo si attivi un tavolo di concertazione istituzionale fra le parti in causa (lavoratori e impresa) per verificare la possibilità della riapertura dello stabilimento e la ripresa al più presto dell'attività produttiva. Dopo gli accordi tra le parti dell'estate 2006, si vede ancora una volta i lavoratori pagare il prezzo più alto delle scelte aziendali.

**Fausto Motta, Marco Casali, Emiliano Maffezzoli**  
(Responsabili lavoro e sindacati del PdCI provinciale)



## LETTERE & OPINIONI

### LA NOSTRA SALUTE

#### Contro la corruzione si fa ancora poco

Protesi scadute e manovre poco chiare sui DRG ripropongono con forza il problema dello scarso controllo degli appalti e della corruzione in ambito sanitario. Questa la posizione del Tribunale per i Diritti del

Malato-Cittadinanzattiva do-

po l'avvio delle indagini all'ospedale di Padova. Mentre si continua a richiedere ai cittadini maggior responsabilizzazione e ai medici interventi sull'appropriatezza delle prestazioni ed ulteriori sacrifici economici (ticket, Irpef, ecc...), è ancora troppo poco quello che concretamente si fa per impedire fenomeni di corruzione e di distrazione di beni pubblici, nonché per recuperare realmente i beni dei corrotti, come previsto da una recente norma promossa pro-

prio da Cittadinanzattiva e approvata con la scorsa Finanziaria. Immaginare che parte delle problematiche segnalate dagli utenti potrebbero essere risolte con i maggiori fondi provenienti da una efficace repressione del fenomeno della corruzione legata agli appalti in sanità, impone prepotentemente un maggior coinvolgimento dei cittadini nella governance del Servizio Sanitario Nazionale attraverso la loro presenza obbligatoria all'interno dei Nuclei di valutazione dei Dirigenti delle ASL e delle Az. Ospedaliere, e l'esplicitazione nei capitoli di appalto delle modalità di coinvolgimento dei cittadini per la verifica della qualità del servizio, anche ai fini del suo eventuale riaffidamento. Un primo passo concreto è l'Audit Civico: la sua adozione all'interno delle singole Asl e Az. Ospedaliere permetterà più trasparenza e un coinvolgimento diretto dei cittadini.

**Tribunale per i diritti del malato-Cittadinanzattiva**



# Cittadini attivi per sorvegliare la qualità del pasto dei bimbi



**QUALITÀ E REFEZIONE**  
*Al via monitoraggio  
presso le scuole di  
Manfredonia, Lecce.  
Firmato protocollo  
di intesa tra  
Amministrazione  
comunale,  
Cittadinanzattiva-onlus  
e CIR food per  
il controllo civico  
delle mense cittadine*

**S**ulla ristorazione scolastica c'è molta attenzione. Sarà che l'immaginario collettivo tende a proteggere il futuro rappresentato dai bambini, sarà che la popolazione scolastica, tutto sommato resiste, malgrado il calo delle nascite, grazie anche all'apporto costituito dai nuovi

ingressi dai cittadini extracee, resta il fatto che sia da parte delle aziende, sia da quella degli utenti quando si parla di pasti a scuola non si scherza. Tanto che nelle mense di asili, elementari e medie entrano per controllare la qualità dei servizi anche genitori e insegnanti, a volte anche coordinati da associazioni di consu-

l'anno scorso l'Amministrazione di Manfredonia ha deciso di avviare un progetto per la ristorazione collettiva nelle scuole del territorio. Il bando è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 27 aprile. Il progetto prevede la realizzazione di nuove strutture di ristorazione nelle scuole, sostituzione degli ospedali e dei servizi di ristorazione a Brescello (Salerno), Cava de' Tirreni, Cinque Terre (La Spezia), Vico Equense (Caserta), Castiglione del Lago (Perugia), Venafro (L'Aquila), Sora (Latina) e mentre nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione delle tele dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. In questo monitoraggio verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, strutture e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'intenzione.

Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato il 5 aprile 2007 dall'Assessore alla pubblica istruzione e attività educative e formative di Manfredonia, Pasquale Papagna, da Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva.

«La ragione di fondo dell'iniziativa - chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia, Eleonora Pellico - è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato».

**■ Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani avviate fin dal 2001**



## ABSOLUTE REVOLUTION



EUROTEC s.r.l. divisione MBM Strada Brescello Cadibosco 33/3739,  
42041 Brescello (RE) ITALY Tel. +39 0522 686711 (8 linee). Fax +39 0522 684517  
e-mail: mbm@eurotec.it. www.mbm-taly.it  
Divisione operativa della EUROTEC s.r.l., Via Pontaccio 10, 20121 Milano  
Tel. +39 02 5768101, Fax +39 02 57600435

## IN CAPITOLATO ANCHE LA PARTECIPAZIONE

Per la Cittadinanzattiva oggi non solo si discute di cui ristorare, ma anche di chi e di cosa ristorare. In vista dell'apertura dell'aula ministeriale, la Cittadinanzattiva ha presentato un progetto che riguarda i servizi scolastici, le norme d'ufficio, sia all'interno delle scuole, sia nelle scuole degli ospedali. Il progetto riguarda infatti la qualità dei servizi, il diritto alla partecipazione dei servizi convocata dagli utenti. Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolo d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utente per un miglioramento, in termini di qualità, del servizio. «Ora partiamo con il monitorare le diverse scuole anche - conclude Eleonora Pellico - successivamente sarà la volta del cibo in ospedale».

Per la Cittadinanzattiva, la scuola è un luogo di socializzazione, dove i bambini imparano a convivere con gli altri, a rispettare le regole, a formarsi come persone. La scuola deve essere un luogo di crescita, dove i bambini imparano a leggere e scrivere, a contare e a calcolare, a lavorare insieme, a risolvere i conflitti dei compagni. E poi è anche al luogo per i bambini di crescere da soli, di imparare a fare le cose da soli, di prendersi cura di se stessi, di crescere, dei propri affari. Tuttavia il ruolo delle scuole, soprattutto delle scuole di base, è sempre più quello di una cittadinanza attiva, in cui i bambini partecipano al corso del biennio 2004/2005. «Noi per il biaggio è fornire ai cittadini una maggiore trasparenza di informazioni sulle tariffe dei servizi di pubblica utilità ed in particolare del trasporto pubblico locale, del servizio elbico, della scuola e della sa-



scuola, a ridursi i costi di servizio, a favorire la diffusione delle informazioni, a garantire la trasparenza e la trasparenza delle scuole di Masserano.

«È stato per noi un salto in avanti nell'azione delle scuole, un momento di riflessione sulla struttura anche per le scuole di Masserano», spiega il vice segretario generale di Cittadinanzattiva, Giustino Trincia. «Essosi basati sulla creazione di una banca dati relativa alle tariffe dei servizi prima menzionati, sulla realizzazione di bollettini periodici di informazioni sulla costituzione di opportuni tavoli di lavoro e soprattutto sulla formazione di riferimenti civici, cioè di cittadini in grado di eseguire una corretta valutazione delle tariffe e di interagire con i diversi attori del processo».

I dati che emergono dall'indagine erano indubbiamente interessanti: mediamente, in Italia, il costo annuale per il servizio è di 680 per le scuole dell'infanzia (con frequenza 5 gg a settimana), 688 per le scuole primarie (con frequenza 5 gg a settimana) e 323 per le scuole secondarie di primo grado (con frequenza 2 gg a settimana).

«I servizi pubblici locali meriterebbero un'alta attenzione da parte di politici e amministratori che sembrano aver perso contatto con la realtà. Siamo consapevoli - conclude Giustino Trincia - dei gravi danni prodotti alle casse delle amministrazioni locali dai tagli delle varie Finanziarie, ma è anche vero che i cittadini dovrebbero poter sapere come effettivamente vengono spese le risorse pubbliche nella propria città e anche poter dire la loro. Non è in discussione l'apertura della concorrenza, ma è tempo di chiedersi quale concorrenza e a quali condizioni per i consumatori».

(M.R.)

## CHI È CITTADINANZATTIVA LOGO



Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica, nato nel 1978 con il nome di Movimento Federativo democratico, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Esso conta 235 assemblee territoriali della cittadinanza attiva distribuite in tutta Italia, per un totale di 76 mila aderenti.

Per realizzare la sua missione, Cittadinanzattiva promuove in Italia e in Europa attività di tutela diretta secondo una metodologia di tutela integrata dei diritti e di empowerment dei cittadini: politiche dei cittadini, volte ad affrontare e risolvere i problemi e a mobilitare l'opinione pubblica su questioni di interesse generale. E, ancora, organizza attività di impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella realizzazione di iniziative di partecipazione come il monitoraggio dei servizi, ecc.; alleanze e collaborazioni con altri soggetti, siano essi organizzazioni analoghe o soggetti pubblici e privati, in una logica di partnership, per creare sinergie. Cittadinanzattiva inoltre promuove l'interlocuzione con le istituzioni e i partiti, per inserire nell'agenda politica questioni inerenti i diritti dei cittadini e coinvolgere questi soggetti nei propri programmi e la formazione dei cittadini con lo scopo di promuovere l'attivismo civico, cambiare i comportamenti e diffondere buone pratiche.

**Presidente:** Gregorio Arena

**Segretario generale:** Teresa Petrangolini

**Vice Presidenti:** Alessio Terzi

**Vice Segretari generali:** Giustino Trincia - Antonio Gaudioso



# Educati alla qualità

## MEETING POINT

*La tavola rotonda organizzata da CIRfood a Mantova è stata un momento di confronto su temi di grande attualità che vedono coesi tutti gli attori del comparto*

CIR food di Reggio Emilia, con un esercizio 2006 definito dal suo presidente Iván Lusetti come « una premiata crescita nel cammino della cooperativa», avendo registrato, infatti, un incremento dell'8 per cento del fatturato, raggiungendo quota 300 milioni di euro, guarda al futuro con determinazione, consapevole anche delle difficoltà che il mercato della ristorazione collettiva pone. «CIR food, nella sua natura di cooperativa — afferma Iván Lusetti — da sempre impegnata a rispettare le regole degli appalti, attenta a valorizzare la continuità occupazionale, il lavoro dei dipendenti, la fornitura di un servizio di qualità, l'educazione alimentare, la salvaguardia del proprio patrimonio, il senso di responsabilità, è a volte in difficoltà in un mercato che registra una concorrenza non sempre corretta e comportamenti poco onesti che presenta

basi d'asta non sufficientemente remunerative. Di fronte a queste contraddizioni occorre darsi delle regole, attraverso un confronto con tutte le parti sociali coinvolte, affinché insorgano un tipo di comportamento corretto e trasparente nell'interesse dell'intero settore, già molto importante sia socialmente sia economicamente per il paese».

## NODI CHE STROZZANO LA MARGINALITÀ

Per questo motivo CIR food nell'ambito dell'Assemblea genera-



Ivan Lusetti, presidente di CIR food

**Risultati di bilancio 2006 eccellenti per la cooperativa di Reggio Emilia, che pone tra i propri obiettivi l'implementazione di nuovi servizi e maggiore attenzione alla qualità di vita e lavoro dei propri soci lavoratori**

## UN FATTURATO DA 300 MILIONI DI EURO



Con un aumento di circa l'8 per cento del fatturato, nel 2006 CIRfood ha raggiunto quota 300 milioni di euro, di cui il 64 per cento generato dal segmento della ristorazione collettiva, il 22 per cento dalla ristorazione commerciale e il 14 per cento nel segmento Ticket. Il bilancio consolidato del Gruppo, costituito da CIR food Italia e dalle 13 società controllate italiane ed estere, è pari a 314 milioni di euro. Il ristorno per i soci ha un valore complessivo di 1 milione di euro; il patrimonio netto aggregato è pari a 30,6 milioni di euro. Per il 2007 CIRfood prevede ricavi per oltre 334 milioni di euro e 22 nuove aperture e gestioni in Italia. L'attività all'estero si svilupperà con nuove aperture in franchising in Spagna, Turchia e Cina.

le dei soci, tenutasi a Mantova il 16 giugno scorso, ha organizzato una tavola rotonda invitando a parteciparvi tutti i soggetti protagonisti del mercato della ristorazione, ovvero le associazioni di categoria, i sindacati, i consumatori e le aziende. Riguardo alle difficoltà del mercato le imprese di ristorazione collettiva si trovano a dover affrontare anche quelle dei tempi di pagamento (Ndr: vedere articolo a pag. 22). Asl e Aziende ospedaliere sono indietro nei pagamenti del servizio di ristorazione affidato in outsourcing, perché a loro volta non ricevono i fondi per saldare le fatture dei fornitori alle scadenze stabiliti a causa dei ritardi nelle erogazioni statali. Questa situazione finisce per incidere sulla marginalità e sul conseguimento degli utili, che po-

l'esperienza di vita e di crescita dei bambini. I bambini sono i più grandi vittime della crisi. La scuola è un luogo dove si tratta di crescere, di imparare, di scoprire il mondo, di apprendere le regole del gioco, di imparare a convivere con gli altri. Per questo la scuola deve essere un luogo sicuro, dove i bambini sentono di essere amati, accettati, protetti. La scuola deve essere un luogo dove i bambini imparano a crescere, a scoprire il mondo, a imparare a convivere con gli altri. La scuola deve essere un luogo sicuro, dove i bambini sentono di essere amati, accettati, protetti.

#### CHI SI FERMA ....

- Credo - prosegue il presidente - che da questo punto di vista bisogna fare ulteriori guardie anche al-

tro versante. Il versante della scuola, dove si tratta di crescere, di imparare, di scoprire il mondo, di apprendere le regole del gioco, di imparare a convivere con gli altri. La scuola deve essere un luogo sicuro, dove i bambini sentono di essere amati, accettati, protetti.



#### TAVOLA ROTONDA

### “Il futuro della ristorazione italiana”

Punti di vista di consumatori, aziende, sindacati e committenze a confronto

**Sabato 16 giugno 2007**  
Teatro Accademico del Bibiena - Via Accademia 47, Mantova

#### Interventi:

- **Alberto Armuzzi**, Presidente Regionale ANCST (Associazione Nazionale Cooperative Servizi e Turismo di Legacoop)
- **Carmelo Caravella**, Segretario Nazionale Filmcams CGIL
- **Flavio Delbono**, Vicepresidente Regione Emilia Romagna e Assessore alle Finanze e Europa
- **Ivan Lusetti**, Presidente Gruppo CIR food
- **Ilario Perotto**, Presidente ANGEM (Associazione Nazionale Aziende Ristorazione Collettiva e Servizi di Confindustria)
- **Giustino Trinca**, Vice Segretario Nazionale di Cittadinanzattiva

Moderatore: **Patrizio Roversi**, conduttore televisivo



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE

# La PA, in debito, mette tutti a dieta



**BREAKING NEWS**  
*Protesta e tutela. Le due iniziative, quasi contemporanee, messe in atto l'una da parte delle imprese della ristorazione, l'altra dal ministro Turco sono indice del fermento che attraversa la PA e i servizi ad essa erogati*



**P**roprio in chiusura di questo numero di "Ristorazione Collettiva", a seguito di una conferenza stampa tenutasi a Roma apprendiamo che il ministro della Salute Livia Turco e il presidente dell'associazione Slow Food Carlo Petrini hanno sottoscritto, il 26 luglio scorso, un Protocollo d'Intesa nell'ambito del programma "Guadagnare Salute" finalizzato alla

Il ministro della Salute  
Livia Turco

promozione di una corretta alimentazione in ospedale e al sostegno delle produzioni alimentari locali di qualità. Obiettivo principale è quello di migliorare l'organizzazione della ristorazione ospedaliera. In base a diverse esperienze internazionali - afferma una nota del Ministero - è infatti dimostrato come il miglioramento del benessere psico-fisico del malato, della qualità dell'assistenza e della stessa percezione del cittadino nei confronti dei servizi sanitari pubblici, si consolidino anche attraverso una buona e corretta alimentazione del degente.

In questo ambito - prosegue la nota - è importante introdurre nella ristorazione collettiva un nuo-

che si è voluto dare una dimensione più ampia e più diversificata. Dopo aver analizzato i dati dei pasti basati sulla ristorazione ospedaliera, che mostrano come il pasto a scuola degli ospedali italiani sia oggi un pasto sempre più sano, è stato intensa collaborazione fra l'Amministrazione dell'I.S.G. di Roma, la Apsckow Food e la cooperativa Agem, alla Società italiana di nutrizione preventiva che in questa sede ha proposto predisposto un progetto di intervento terminali, comprendente obiettivi, percorsi, tempi di attuazione. Che qui a titolo di seguito riportiamo.

## E, INTANTO, LA PROTESTA DÀ I SUOI FRUTTI

Questo segue di poco la giornata di protesta indetta dall'associazione di categoria Angem, progettata in accordo con altre singole di rappresentanza d'impresa che fanno capo ad Acri, Confindustria, Confeomercio, Confeoperative, Legacoop e Confindustria per i ritardi dei pagamenti nell'ambito della pubblica amministrazione - con particolare riferimento proprio all'ambito ospedaliero per quanto attiene ai servizi di ristorazione in outsourcing. Gare indette al massimo ribasso e tempi lunghi di pagamento incidono pesantemente sulla qualità del servizio, dei pasti erogati e minima la solidità finanziaria delle stesse imprese di ristorazione.

## ALCUNI COMMENTI RACCOLTI DA RC

«Le aziendeaderenti ad Angem che operano in ambito ospedaliero hanno aderito alla giornata di protesta "Ri metti a noi i nostri crediti" che ha immediatamente interessato un ospedale su due e in alcuni casi registrando anche l'80 per cento di adesioni». È questo il commento di Ilario Perotto, presidente di Angem-Fipe. «Nel giorno di protesta le imprese di ri-



**20 dicembre 2007 - L'ospedale di ristorazione**  
**Intervista a Mario Perotto**  
**(Angem)**

Mario Perotto  
presidente  
di Angem-Fipe

«È stata una giornata di protesta che ha coinvolto quasi tutti gli ospedali italiani. Abbiamo chiesto che si rispettino i criteri di appalto, che si riconoscano i diritti dei fornitori, che si rispettino i criteri di trasparenza e di buona governance. Abbiamo chiesto che le cose si concludano e si faccia bene l'inter-

## OBETTIVI DEL PROGETTO MINISTERIALE

Negli ospedali italiani vengono distribuiti ogni anno 240 milioni di pasti comprensivi di colazioni, pranzi e cene. Assicurare la loro qualità nutrizionale è necessario per garantire l'effettiva tutela della salute di ogni paziente. Ma una migliore qualità della nutrizione in ospedale passa soprattutto attraverso un processo mirato di riorganizzazione e miglioramento della definizione dei capitoli di appalto e della qualità del servizio della ristorazione ospedaliera, accompagnato da un consolidamento della struttura di dietetica che si vuole identificare come l'anello di raccordo fra la ditta ristoratrice, la struttura ospedaliera e il paziente. In considerazione di ciò si intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ descrivere e misurare lo stato dell'arte della ristorazione ospedaliera e della gestione del suo processo
- ✓ definire un protocollo e le indicazioni operative per la prevenzione, la diagnosi precoce e il trattamento della malnutrizione ospedaliera, anche attraverso la stesura di una raccolta di diete a composizione definita (dietetico ospedaliero)
- ✓ avvicinare il momento del pasto in ospedale alla quotidianità del paziente (i tempi e le situazioni preospedalizzazione) e non solo ai tempi dell'organizzazione ospedaliera
- ✓ elevare il livello qualitativo dei pasti, secondo i criteri di nutrizionalità e organoletticità
- ✓ rivedere criteri e modalità di approvvigionamento delle materie prime secondo una logica di filiera corta e sostenibile, favorendo l'utilizzo di prodotti che esprimano la tipicità delle produzioni agroalimentari del territorio e rispettando i criteri di stagionalità
- ✓ individuare e sperimentare modelli ecosostenibili della ristorazione collettiva
- ✓ migliorare la qualità della trasformazione della materia prima e del servizio dei pasti
- ✓ definire e rendere obbligatori, nei capitoli di appalto, percorsi di aggiornamento per il personale addetto all'approvvigionamento e alle cucine
- ✓ definire e rendere obbligatori percorsi di aggiornamento per il personale ospedaliero, medico e tecnico-assistenziale addetto alla definizione della dieta del paziente e alla prenotazione e servizio dei pasti
- ✓ rivedere i criteri di definizione dei capitoli d'appalto secondo una logica premiante la qualità del servizio e del pasto
- ✓ disegnare percorsi formativi ad hoc per personale con competenze economiche e gestionali
- ✓ definire sistemi premianti per le strutture sanitarie che applicano i modelli migliorativi dello stato nutrizionale e del benessere del paziente e degli operatori ospedalieri secondo quanto elaborato da questo tavolo di lavoro.



*«È un problema che ha sempre esistito, ma oggi è più diffuso. Non solo perché le norme europee lo obbligano, ma anche perché la nostra cultura di ristorazione collettiva non è ancora stata adeguata all'obiettivo di risparmio di cui abbiamo bisogno».*

(Cittadinanzattiva)

ficenza del settore pubblico, ma continuando così, se le nostre richieste rimarranno inescoltate, saremo costretti a ridurre il personale e a diminuire la qualità del servizio». «Il problema dei ritardi nei pagamenti è tutto solo esclusivamente italiano» – prosegue Perotto –. Nell'ultima riunione di Helsinki, quando ho sol-

levato la questione mi hanno guardato con stupore, perché in nessun altro Paese europeo si verifica questa situazione. La direttiva europea dei termini di pagamento non viene rispettata solo dall'Italia. Stiamo raccogliendo materiale proprio per testimoniare la situazione in Europa. Le mense in particolare sono soggette

a ditta, e non solo a chi non ha i contatti giusti o chi non ha i soldi. Se non ti permettono di pagare entro il termine, non ti pagano mai. E' una vera e propria politica di estorsione che serve a ridurre i costi di gestione delle aziende. Il rischio è che questo modello divenga generalizzato in tutta Europa».

## CONSENSO DA CHI TUTELA I CITTADINI, MA...



Giustino Trinca,  
di Cittadinanzattiva

«L'opposizione nelle forme di protesta fatta da Cittadinanzattiva – dice Trinca – è diventata una modalità di protesta che non ha provocato riduzione dei servizi e disagi ai cittadini, soprattutto quelli malati o in condizioni di particolare dipendenza dai servizi come quelli erogati in ambito ospedaliero. Ci battiamo, infatti, ormai da molti anni affinché nell'area dei servizi essenziali al cittadino, le pur legittime forme di protesta per la tutela degli interessi di categoria e dei propri diritti da parte degli stessi lavoratori, avvengano in forme alternative all'estensione del lavoro».

«Condividiamo – ha proseguito Trinca – la consapevolezza delle gravi conseguenze che il sistematico ritardo dei pagamenti da parte della pubblica amministrazione finisce con il provocare. I danni investono molti aspetti: la qualità delle prestazioni e la qualità del lavoro; i diritti dei cittadini utenti e dei cittadini lavoratori; la qualità dell'impresa e delle sue condizioni economiche».

«Nel momento in cui esprimiamo dunque vicinanza e solidarietà alla protesta – ha sottolineato il vice presidente –, richiamiamo però l'attenzione su un altro aspetto del problema generale: ci riferiamo al perdurare della chiusura di molte am-

## RISTORAZIONE OSPEDALIERA OGGI E DOMANI

### OGGI

- ✓ gli appalti sono spesso assegnati con una logica del miglior prezzo senza una particolare attenzione alla qualità del prodotto e del servizio offerto
- ✓ ancora troppo spesso il menù è unico e imposto
- ✓ tempi e luoghi dell'alimentazione del malato rispondono alle esigenze e ai tempi dell'organizzazione ospedaliera e non tengono conto dei tempi del degente
- ✓ il 50 % del cibo somministrato viene buttato via con sprechi di risorse

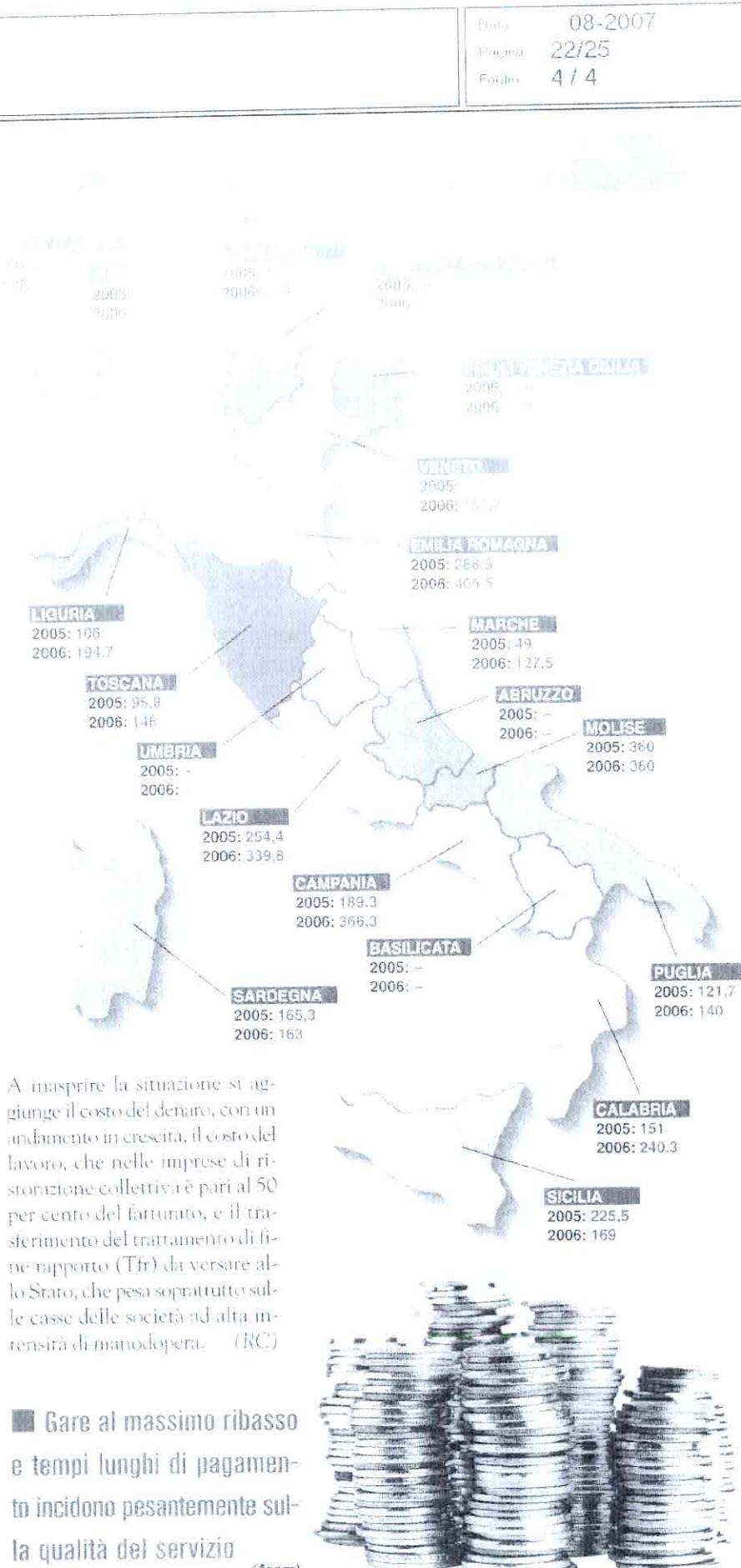
### DOMANI:

- ✓ gare d'appalto che puntino al miglior rapporto costo-qualità
- ✓ una ristorazione collettiva con servizi sostenibili da un punto di vista ambientale in tutte le sue fasi: approvvigionamento, trasformazione e distribuzione
- ✓ approvvigionamento del cibo quanto più possibile in un area di riferimento circoscritta in ambito regionale o transregionale per evitare degenerazioni della materia prima e inquinamento dell'ambiente
- ✓ un pasto consumato con più calma, riempiendo in modo piacevole i lunghi tempi che un malato ha in ospedale, dandogli la possibilità, almeno per chi non è costretto a letto, anche di condividere il pasto con altre persone in modo conviviale, in luoghi più confortevoli
- ✓ l'obiettivo è invogliare il malato a consumare il pasto, nutrendolo e insegnandogli a mangiare in modo salutare e piacevole, utile anche quando lascia l'ospedale

Il costo del lavoro è cresciuto del 5,2 per cento nel 2006, mentre il costo dei materiali di consumo è salito del 3,8 per cento. Il costo del lavoro è cresciuto del 5,2 per cento nel 2006, mentre il costo dei materiali di consumo è salito del 3,8 per cento nel 2006.

Sono state attivate da oggi le "linee rosse" che segnalano la crisi: le loro verifiche sono state avviate con una certezza di media che varia per ogni 14 giorni in luglio, ed è già spedita la mail di invito a riunione, imparato e subito inviata l'invito magenta. Ma si va oggi rivolto anche alla situazione degli altri lavori, dove ormai si registrano casi di ritardo dei pagamenti che arrivano all'anno, non giustificati da motivi procedurali specifici. «La situazione ormai si è fatta insostenibile», sostengono le organizzazioni imprenditoriali - e non possono più evitare di manifestare pubblicamente le nostre difficoltà. Siamo disponibili all'ascolto delle istituzioni e chiediamo che venga presto aperto un tavolo di confronto sulla questione dei riandati pagamenti da parte delle amministrazioni pubbliche».

Prima di arrivare a questa forma di protesta, le organizzazioni imprenditoriali hanno cercato la via della concertazione. Infatti, le ragioni del dissenso sono state esposte per ben due volte tramite lettera al ministro dell'Economia e Finanze, Padua Schioppa, al presidente del Consiglio, Romano Prodi, e ai ministri Bersani, Turco e Lanzillotta dalle organizzazioni imprenditoriali. Nel complesso si tratta di ben 16 sigle: Agci/Psi - Anesst/Legacoop - Angem/Fipe - Anseb/Fipe - Assiv/Confindustria - Agci/Solidarietà - Federlavoro e Servizi/Confeoperative - Federsicurezza/Confcommercio - Feder-solidarietà/Confeoperative - Fise/Confindustria - FISE Anip - Fise Assiomia - FISE Auil - Fnip/Confcommercio - Legacoop-sociali - Unionservizi/Confapi.



## Mense aperte

Un documento, tre firme. L'amministrazione comunale di Manfredonia (Foggia), **CIR food**, nei panni di fornitore dei servizi di ristorazione, e **Cittadinanzattiva** hanno siglato un protocollo d'intenti per il controllo dei refettori scolastici cittadini. Il monitoraggio beneficerà dell'applicazione di 50 criteri di valutazione, capaci di far emergere la qualità del vitto e della struttura, l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comporta-



mento del personale e l'informazione all'utenza. La tappa di Manfredonia rientra nel progetto *Ristorazione Amica*, lanciato nel 2001 dal caterer emiliano e dalla onlus. Segue analoghe iniziative realizzate nei plessi scolastici, nelle strutture ospedaliere e nelle residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Milano), Castelfranco Veno-  
to (Treviso), Castiglione del Lago (Perugia), Vignola (Mo-  
dena) e Sarzana (La Spezia).





*Il Gruppo ha archiviato il bilancio del 2006 con 300 milioni di euro di fatturato*

## Cir ha "sfamato" parecchi mantovani

Alla fine del 2006 ha siglato un contratto con il Comune per la ristorazione scolastica

**La Cooperativa Italiana di Ristorazione, fra le maggiori realtà italiane ed europee del settore, in crescita del 7% rispetto al 2005, con un utile netto di 2,376 milioni di euro. Nell'area mantovana con 890 addetti CIR food ha prodotto 5,7 milioni di pasti e gestito 131 cucine, con un risultato pari all'8,6% del fatturato totale. Alla fine del 2006 ha siglato un contratto con il Comune di Mantova per la ristorazione scolastica.**

L'assemblea generale dei soci di Cir food Italia si riunita ieri al Teatro Bibiena di Mantova per approvare il bilancio dell'anno 2006, che ha incrementato del 7% il suo fatturato rispetto al 2005, raggiungendo quota 300 milioni di euro, di cui il 64% generato dalla ristorazione collettiva, il

22% dalla ristorazione commerciale e il 14% nel segmento Ticket. Durante l'Assemblea, a cui ha partecipato il sindaco di Mantova **Fiorenza Brioni**, si tenuta la tavola rotonda dedicata al futuro della ristorazione italiana, che ha messo a confronto i punti di vista di consumatori, aziende, sindacati e committenti. Hanno preso parte all'incontro **Alberto Armuzzi** Presidente regionale dell'Associazione Nazionale delle Cooperative di Servizi e Turismo-Legacoop, **Carmelo Caravella** Segretario Nazionale Filcams-Cgil, **Flavio Delbono** vicepresidente della Regione Emilia Romagna e Assessore alle Finanze e Europa, **Ivan Lusetti** presidente Gruppo Cir food, **Ilario Perotto**, presidente dell'Associazione Nazionale delle

Aziende di Ristorazione Collettiva e Servizi Concommercio e **Giustino Trincia**, vice Segretario Nazionale di **Cittadinanzattiva**.

«L'esercizio 2006 è stato una pietra miliare nel cammino della cooperativa - afferma il Presidente Ivan Lusetti -. Abbiamo avviato infatti il piano strategico 2006-2010, che per il futuro impegna il Gruppo ad offrire un servizio che esprime in pieno la qualità della cucina tradizionale italiana. È proprio questo valore che intendiamo promuovere all'estero, dove prevediamo nuove aperture».

Nell'area mantovana, Cir food ha siglato a fine 2006 un contratto con il Comune di Mantova per la ristorazione scolastica con l'inserimento di prodotti biologici nei menù e ha ottenuto la gestione della

mensa nel micronido di San Giacomo delle Segnate (Mn). Ha aperto un nuovo centro di produzione pasti a Eremo (Mn) per aziende, scuole e domiciliari e curerà alcune nuove gestioni: il servizio di ristorazione presso le scuole e la casa di riposo a S. Benedetto Po e quello presso la casa di riposo di Pescantina. Cir food ha rinnovato inoltre l'appalto per la gestione della ristorazione nelle scuole e delle case di riposo del Comune di Roncoferraro e i due contratti per il servizio di ristorazione scolastica presso i Comuni di Pescantina (VR) e S. Pietro in Cariago (VR). Sul fronte della ristorazione commerciale, ha inaugurato a metà febbraio il ristorante RITA La Rocca a Brescia e ha ottenuto la gestione a Verona del ristorante aziendale di Mondadori.



ASSEMBLEA A MANTOVA

## Futur-ristorazione secondo Cir Food

Al termine delle assemblee dei soci che hanno esaminato il bilancio 2006 a Mantova, Milano, Modena, Ferrara, Roma, Genova e Reggio Emilia i delegati si ritroveranno oggi a Mantova nella splendida cornice del teatro del Bibiena per l'assemblea di bilancio 2006 di Cir Food. Il presidente Ivan Lusetti ha voluto abbinare "ai numeri" (il fatturato complessivo del Gruppo CIR food sarà nel 2007 di 334 milioni. CIR food Italia: 323,4 milioni (crescita del 9,4% sul 2006), le società controllate Italia 7 milioni, le società controllate estero 4 milioni per raggiungere un utile netto di gruppo di 2,4 milioni) del bilancio una riflessione sul futuro della ristorazione con Alberto Armuzzi (Ass.ne cooperative turismo e servizi), Carmelo Caravella (CGIL), Ilario Perotto (Angem), Giustino Trincia (Cittadinanzaattiva).

Condurrà il confronto tra aziende del settore, consumatori e sindacati Patrizio Roversi.



FIRMATO IL PROTOCOLLO DI INTESA TRA COMUNE, CITTADINANZATTIVA-ONLUS E CIR FOOD

# La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

[www.ecostampa.it](http://www.ecostampa.it)

**MANFREDONIA** - Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, **Cittadinanzattiva-onlus** e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di **Cittadinanzattiva**. Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In

una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

"L'iniziativa" commenta l'assessore Papagna, "conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nel-

la valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessore".

"Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e **Cittadinanzattiva**", dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente

sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione

gio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli

utenti, **Cittadinanzattiva** presenterà anche una proposta di revisione del capitolo d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento - in termini di qualità - del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale".

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati". La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di **Cittadinanzattiva-Manfredonia** l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolo d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato".

I risultati del monitorag-



costruzione  
siti web  
e portali di  
tutti i tipi

# marketpress

E-GOVERNMENT, NEW ECONOMY, E-TRADING, TURISMO, TELECOM, INFORMATICA  
 LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELL'UOMO PER ELEVARE LA QUALITÀ DELLA VITA



Dati Editore | Chi Siamo | Redazione | Pubblicità

cerca sul sito



## » Notiziario

Notiziario Marketpress di Giovedì 17 Maggio 2007

**LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI. FIRMATO PROTOCOLLO DI INTESA TRA AMMINISTRAZIONE COMUNALE, CITTADINANZATTIVA-ONLUS E CIR FOOD PER IL CONTROLLO CIVICO DELLE MENSE CITTADINE.**

COMMISSIONE EUROPEA  
 Rappresentanza  
 a Milano  
[www.uemilano.it](http://www.uemilano.it)

### MARKEPRESS

- > Notiziario
- > Archivio
- > Archivio Storico
- > Visite a Marketpress
- > Frasi importanti
- > Piccolo vocabolario
- > Programmi sul web



ISCRIVITI  
 ALLA NEWSLETTER  
 ABBONAMENTO  
 GRATUITO

### LOGIN

>Username

>Password

P.I. 12573730152

Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia). Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e Cir food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa. "L'iniziativa" commenta l'assessore Papagna, "conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessore". "Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva", dichiara il Direttore Qualità del Gruppo Cir food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di Cir che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati". La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato". I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di Cir food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento - in termini di qualità - del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale". Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

<<BACK

Creata da cdweb.it

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.



Questa testata aderisce all'Anso

anso

www.folliedor

archivio | n.

# capitanata.it

ultimo aggiorna

**Rubriche**

- [Editoriale](#)
- [Economia](#)
- [Sport](#)
- [Attualità](#)
- [Cultura e Spettacolo](#)
- [Politica](#)
- [Comunicati](#)
- [Gli Enti Informano](#)
- [Ambiente](#)
- [Speciali](#)
- [Costume e Società](#)
- [Tecnologia](#)
- [Salute & Benessere](#)
- [Lettere in Redazione](#)
- [Terza Pagina](#)
- [Week End](#)
- [I piaceri della tavola](#)
- [Territorio](#)
- [Famiglia d'oggi](#)

:: Sei in Home » Attualità

17.05.2007

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI

Firmato protocollo di intesa tra Amministrazione Comunale, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food



È stato dato il via al monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia. Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti

alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 dall'Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino.

"L'iniziativa - commenta l'assessore Papagna - conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato".

"Il progetto *Ristorazione amica*, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva - dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi - ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati".

"La ragione di fondo dell'iniziativa - chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico - è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato".

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un



CARTUCCE.COM

Acquista qui cartucce compatibili o ricevi tutte le stampavisti!!!

**Sondaggi**
**DOVE VACANZARE?**

- Al mare
- In montagna
- In agriturismo
- In campeggio
- Dedicata a...

V

Ris

**Cerca una notizia**

CERCA



cerca avanzata

**Cigni Ristorazione**  
Cigni s.r.l. Ristorazione  
Mense Aziendali e  
scolastiche  
[www.ristorazione.cigni.it](http://www.ristorazione.cigni.it)

Annunci Google

**TgNews**  
your latest  
videonews online

one

PUNTO

Google

nel web    nel sito

Cerca



## iscriviti alla newsletter

Cognome e nome:

E-mail:

Iscriviti

piazzavirtuale

- Lavoro
- Cerco & Offro
- Guestbook
- Sondaggi
- Cartoline



» scrivi alla redazione  
» meteo

953802

## comunicatistampa

- [INFOPOINT TURISTICO ALLA STAZIONE DI FOGGIA \(18.05.2007\)](#)
- [INIZIATIVE ANNIVERSARIO GRAMSCI \(18.05.2007\)](#)
- ['LA CITTA' IDEALE' GIUNGE ALL'EPILOGO \(18.05.2007\)](#)
- [L'OSSESSORATORIO PER LA SICUREZZA E LA LEGALITÀ SI RIUNISCE \(17.05.2007\)](#)
- [1^ ED. 'PREMIO GIORNALISTICO MAURIZIO RAMPINO' \(17.05.2007\)](#)
- [VIA AL CONCORSO FOTOGRAFICO DELL'ASS. 'LA LOCOMOTIVA' \(16.05.2007\)](#)
- [DUE NUOVI APPUNTAMENTI PER LA FIERA DELLA ROTONDA \(16.05.2007\)](#)
- [LE INIZIATIVE DI AGESCI E SCOUT D'EUROPA A FOGGIA \(16.05.2007\)](#)
- ['LA CULTURA FRANCOPROVENZALE ED ARBERESHE COME RISORSA PER IL TERRITORIO' \(16.05.2007\)](#)
- [INCONTRO OPERATIVO SUGLI INTERVENTI DI RIMBOSCHIMENTO \(16.05.2007\)](#)
- [I CICLOAMICI INVITANO AD UNA NUOVA PASSEGGIATA \(16.05.2007\)](#)
- [PRESENTAZIONE DEL LIBRO 'IO, MONICA' DI LUCIA TANCREDI \(15.05.2007\)](#)



I VALORI DE  
VANNO  
ALLA M  
E' D'ACCO  
LA MIA



Pubblicità | Note legali | Lavora con noi | Contatti

Capitanata.it - giornale on line registrato presso il Tribunale di Foggia con il n. 9/2001 - Direttore responsabile Matteo

**FIRMATO PROTOCOLLO DI INTESA TRA AMMINISTRAZIONE COMUNALE,  
CITTADINANZATTIVA-ONLUS E CIR FOOD  
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI**

(17/05/2007) - Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia). Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti. L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa. "L'iniziativa" commenta l'assessore Papagna, "conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato". "Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva", dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, "ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati. La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e di effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato". I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento - in termini di qualità - del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale". Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.



RISPARMIA  
€79\*

Sistema Sound Dock® e cuffie BOSE® in-ear.

\* se acquistato entro il 31 luglio 2007 (iPod® non incluso)

ULTERIORI

## NEWSFOOD.COM | Comunicati stampa

Home | Italia | International | Speciali | Aziende | Comunicati stampa | Pubblicazioni | Legislazione | Cittadinanza | Fiere e convegni | Prodotti | Attualità

### AVVISO

INVIA I TUOI COMUNICATI STAMPA FOOD - INVIA UNA

NEWSFOOD.com > Comunicati stampa

Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia

## Manfredonia: la qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

Firmato protocollo di intesa tra Amministrazione Comunale, Cittadinanzattiva-onlus e cittadine

CITTADINANZATTIVA.it - 16 Maggio 2007

[stampa l'articolo](#) [segnala la notizia ad un amico](#) [invia i tuoi commenti](#)

Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia).

Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

“L'iniziativa” commenta l'assessore Papagna, “conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato”.

“Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva”, dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, “ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le

nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere "giudicati".

"La ragione di fondo dell'iniziativa" chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, "è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato".

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti,

Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento – in termini di qualità – del servizio. "Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche" conclude l'avv. Pellico, "successivamente sarà la volta del cibo in ospedale".

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

#### Per maggiori informazioni:

<http://www.cittadinanzattiva.it/content/view/280/218/>

 stampa l'articolo

 segnala la notizia

 invia i tuoi commenti

#### Informazioni e ultimi articoli della sezione

Pubblicato in NEWSFOOD.com nella sezione Comunicati stampa - Attualità

[Sorsi di pace nell'arte contemporanea](#) - 16/05/2007

[La Selezione del Sindaco approda in Sicilia](#) - 16/05/2007

[Al via le iscrizioni al Master SMEA](#) - 16/05/2007

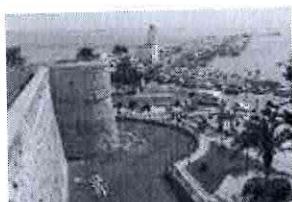
[La Maggiolata di Lucignano](#) - 16/05/2007

[Una forte sinergia tra Città del Vino e Associazione Produttori Camper](#) - 16/05/2007



## MANFREDONIA: SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI

Data 16/5/2007 14:02:49 | Categoria: a. Gargano



La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini. Firmato protocollo di intesa tra Amministrazione Comunale, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo civico delle mense cittadine. Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia. Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia).

Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

“L'iniziativa” commenta l'assessore Papagna, “conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato”.

“Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva”, dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, “ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere “giudicati”.

“La ragione di fondo dell'iniziativa” chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, “è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato”.

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento – in termini di qualità – del servizio. “Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche” conclude l'avv. Pellico, “successivamente sarà la volta del cibo in ospedale”.

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto “Ristorazione Amica”, che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Per maggiori informazioni: <http://www.cittadinanzattiva.it/content/view/280/218/>

Riferimenti media: Daniela Fabbi, Resp. Comunicazione Cir food: 0522/53011; [www.cir-food.it](http://www.cir-food.it)

Eleonora Pellico, coordinatrice territoriale Cittadinanzattiva-Manfredonia: 3477575250

Ufficio stampa Cittadinanzattiva – sede nazionale: 0636718302-351 (invia Mariano Votta: 3398927455/0636718351)

Questo articolo è stato scritto da :: GARGANOPRESS - La rete dei garganici e pugliesi nel mondo! ::

<http://garganopress.net>

L'URL per questa storia è

<http://garganopress.net/modules/news/article.php?storyid=3874>

## **MANFREDONIA: SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI**

a. Gargano

Inviato da : angelody

Inviato su: 16/5/2007 14:02:49



La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini. Firmato protocollo di intesa tra Amministrazione Comunale, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo civico delle mense cittadine. Al via monitoraggio presso le scuole di Manfredonia.

Al via il monitoraggio sulla qualità del servizio di ristorazione collettiva erogato presso le mense delle scuole di Manfredonia (Foggia).

Verranno analizzati oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Appositi questionari saranno distribuiti sia ai genitori degli alunni che agli insegnanti e agli operatori preposti alla preparazione e distribuzione dei pasti.

L'iniziativa rende operativo il protocollo di intesa siglato in data 5 aprile 2007 da Amministrazione Comunale, nella persona dell'Assessorato alla pubblica istruzione e attività educative e formative Pasquale Papagna, Cittadinanzattiva-onlus e CIR food per il controllo periodico delle mense cittadine e sarà realizzata da monitori civici di Cittadinanzattiva, Movimento di tutela dei diritti da anni impegnato a Manfredonia nel miglioramento dei servizi rivolti al cittadino. In una prossima comunicazione verranno rese note numero e tipologia di scuole interessate dall'iniziativa.

“L'iniziativa” commenta l'assessore Papagna, “conferma l'attenzione dell'Amministrazione Comunale per l'erogazione di servizi di qualità. Il coinvolgimento diretto di rappresentanti di cittadini nella valutazione del servizio declina in termini concreti quel concetto di cittadinanza attiva sul quale la Regione Puglia si è impegnata con l'omonimo assessorato”.

“Il progetto Ristorazione amica, partito nel 2001 tra noi e Cittadinanzattiva”, dichiara il Direttore Qualità del Gruppo CIR food Maurizio Truzzi, “ha sempre avuto come fine quello di monitorare i nostri servizi di ristorazione. Qualità e Cliente sono gli obiettivi primari di CIR che si impegna nel fare ristorazione di qualità dedicando grande attenzione alla tutela e alla soddisfazione del consumatore. È quindi chiedendo una valutazione ai nostri utenti che possiamo avere un immediato riscontro del nostro servizio al fine di perfezionare e migliorare ulteriormente le nostre prestazioni; lavorando con correttezza e trasparenza siamo sempre pronti anche a essere “giudicati”.

“La ragione di fondo dell'iniziativa” chiarisce la responsabile di Cittadinanzattiva-Manfredonia l'avv. Eleonora Pellico, “è quella di mettere a punto una metodologia standardizzata volta a favorire la

partecipazione dei cittadini nella verifica e miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati in tema di ristorazione collettiva, al fine di produrre positivi effetti sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato”.

I risultati del monitoraggio saranno discussi in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale, di CIR food e dei dirigenti scolastici, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato. Inoltre, contestualmente a quella che può essere definita una conferenza dei servizi convocata dagli utenti, Cittadinanzattiva presenterà anche una proposta di revisione del capitolato d'appalto relativo al servizio monitorato, proponendo maggiori spazi di partecipazione civica dell'utenza per un miglioramento – in termini di qualità – del servizio. “Ora partiamo con il monitorare le mense scolastiche” conclude l'avv. Pellico, “successivamente sarà la volta del cibo in ospedale”.

Il monitoraggio a Manfredonia segue analoghe iniziative realizzate presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo), Sarzana (Sp) e rientra nell'ambito del progetto “Ristorazione Amica”, che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e CIR food al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto. Per maggiori informazioni:  
<http://www.cittadinanzattiva.it/content/view/280/218/>

Riferimenti media: Daniela Fabbi, Resp. Comunicazione Cir food: 0522/53011; [www.cir-food.it](http://www.cir-food.it)

Eleonora Pellico, coordinatrice territoriale Cittadinanzattiva-Manfredonia: 3477575250

Ufficio stampa Cittadinanzattiva – sede nazionale: 0636718302-351 (invia Mariano Votta: 3398927455/0636718351)

**Qualità del cibo buona**  
È eccessivo l'uso dei surgelati

**POLICORO** - Pasti in corsia: quale è la situazione all'ospedale civile, il terzo per numero di ricoveri della regione? La domanda sorge spontanea dopo la diffusione dei dati di una inchiesta del Tribunale di diritti del malato su scadute nazionali diffuse al Salone del gusto di Torino. Così, eccoci nel parto, chiusura all'ora della pranzo e sconsigliazione del pranzo



*Le porzioni  
si fanno  
in corsia e molti  
dei degenti  
ricevono  
il pasto tiepido*

**POLICOR** **Co** **In te**

# Come sono i pasti all'ospedale?

In tempi brevi le pietanze saranno servite in un vassoio termico

riportati appre-  
nsono usci-  
ti i familiari dei degenzi. Impre-  
cavabile la «dibviso» di chi  
sospesa con cuffia e camicione  
monouso. «Chiarimento subito»  
dice Parzis, che la qualità del  
cibo è ottima. Andrabbero ri-  
dotti, però, i surgiplastici. Viene  
fornita acqua minuziale, la co-  
lazione è buona, si fa meren-  
da, e si può scegliere fra 2  
menù. Anche gli orari sono  
buoni: colazione alle 8, pranzo  
alle 13, cena alle 19. Posso dire  
queste cose anche i ragion ve-  
rità poiché sono stata ricove-  
rata qui. La qualità è molto  
migliorata rispetto agli anni

**Scalata molto ampia**

**POLICORO** - « Sto mangiando pasta al pomodoro con formaggio - dice un giovane riconvalescente in medicina interna - è buona. E' buona anche la zuppa di pesce che mangio per i pasti. Sono a letto da 8 giorni che sono in ospedale. Il cibo va bene, ma non mi fa bene. Conferma un paziente più anziano - « Non mangio nulla alle prese con un risotto ai frutti di mare: sono al terzo giorno di ricovero. Il cibo è ok. Ed un ammalato allestito viene immediatamente ricoverato dalla moglie. Sta mangiando pasta e succocato dalla moglie. Dici la signora - va bene». Il medico, dopo aver ascoltato il racconto, dice: «È buona, dica la signora - va bene». Il medico, dopo aver ascoltato il racconto, dice: «È buona, dica la signora - va bene».

卷之三

Ojinto: «Anche un buon cibo aiuta a guarire»

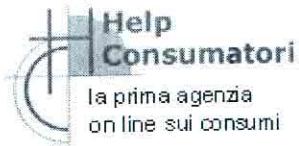
**POLICORO** - «Un buon cibo aiuta a guarire». Concorda con lo slogan lanciato al recente Salone del gusto di Torino dal ministro della salute, Livia Turco, e da Francesco Mocca, presidente nazionale del Tdm, il direttore generale della Asl 5, Pietro Quinto. «La qualità dei pasti all'ospedale di Policoro e del servizio in sembra, più che sufficiente. Nei mesi scorsi volevamo esternalizzare la mensa ma, poi di concerto con il direttore sanitario, già addetto, e lo stesso Tdm, abbiamo deciso di continuare nella gestione diretta. Così si abbiano il controllo delle forniture ma anche della preparazione dei pasti e della somministrazione. E la cucina sarà completa-

nente ristrutturata con un uterino migliore per tutti i servizi». Occorrerebbe una initia operativa di dietologo. «Sì. Nella dotazione organica non è prevista ma noi assumeremo un dietista ed un dietologo. Ciò non solo per la preparazione di diete speciali, ma anche per lanciare una campagna sulla corretta alimentazione e sui buoni stili di vita. È stato sollevato dal Tdm qualche problema particolare come la divisione in porzioni nel corridoio con l'arrivo ai pazienti di pasti seviziosi, l'uso di piatti usati e gestiti, «tutto sarà sevizioso con le nuove cucine poiché è previsto anche il rinnovo di tutte le superbenefici. (ff, me.)

nese è ottima. Il mento cam-  
bia ogni giorno ed ogni setti-  
mana. Usiamo prodotti fre-  
schi, anche della zona, molti  
pesce, prosciutto di Parma.  
Penso che meglio di così non  
si possa fare. Le diete, è chi-  
ro, sono in base alla patologico-  
su disposizione dei medici.  
Sicuramente, c'è la necessità  
di un servizio di dietetica. E'  
auspicabile che esso venga  
messo su quanto prima. Il se-  
condo della cena non è sempre  
un piatto d'olio. A volte è an-  
che caffè. La cucina, ad ogni  
modo, è in fase di completa ri-  
strutturazione. Appena ci  
sarà realtà i piatti verranno  
porzioniati non più in corsi  
vassoi termico contenente  
diverse porate. Ciò, ripete,  
sarà operativo quanto prima.  
Ed i surgerlati sono diminuiti  
di parecchio. Dipingere, spes-  
sa quel che ci arriva dal m-  
Consil. Il tutto è ad ogni mo-  
do, nel biologico. Il mio obiet-  
tivo è quello di far sì che  
Ottava qualità, dieci al se-  
vizios.

**Hippomele**

卷之三



home > alimentazione > sicurezza alimentare > ALIMENTAZIONE. De Castro incontra i consumatori

## News

### ALIMENTAZIONE. De Castro incontra i consumatori

16/06/2006 - 09:16

Il ministro delle politiche agricole e forestali auspica una forte alleanza con le associazioni dei consumatori. [LINK.](#) Mipaaf

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

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

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

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

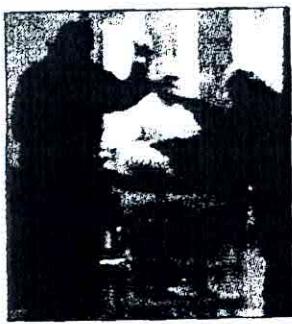
2006 - redattore: VC

2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma

## La proposta antideficit dei medici di famiglia: ticket al pronto soccorso

Ticket sugli accessi al pronto soccorso per recuperare denaro e funzionalità nei reparti di emergenza. La proposta arriva da Pierluigi Bartoletti (segretario regionale della Fimmg, la federazione dei medici di medicina generale) che oggi incontrerà il presidente della Regione Piero Marrazzo per discutere il piano di rientro dal

disavanzo della sanità. «Razionalizzare l'accesso al pronto soccorso, in particolare per codici bianchi - spiega Bartoletti -, non significa penalizzare il cittadino ma fargli ca-



Una visita al pronto soccorso

pire che se arriva in ospedale, se bussa alla porta di un servizio che si deve occupare di emergenza senza la richiesta del medico di base, si paga il ticket». La proposta dei medici di famiglia, insieme a critiche e altre idee, sarà presentata anche all'assessore regionale alla sanità Augusto Battaglia. Sul piano di rientro dei deficit sanitario, avanza una proposta anche Cittadinanzattiva-Tribunale dei diritti del malato: tagliare gli sprechi centralizzando le gare di appalto. Sulla riduzione di circa mille posti letto per acuti negli ospedali più piccoli (pubblici e privati con meno di 100 pazienti), il Tdm dice: «Prima di tagliare vorremmo sapere quali sono per verificare insieme se viene mantenuto un servizio accettabile per i cittadini».

Giovannelli all'interno

**CRONACA a ROMA**

C'era una volta l'autobus guasto

Per il domani che "intercede" Scena

Foto: G. Sartori - AGF

**IL CASO**

## Cittadinanza attiva: «Centralizzare la gestione degli appalti»

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

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

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

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



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



I presunti illeciti al «Santissima Annunziata»

## Appalti nella sanità, l'Asl sarà parte civile contro i 15 indagati

TARANTO — La Asl di Taranto si è costituita ieri parte civile nel procedimento a carico di quindici indagati per corruzione e altri reati legati alla gestione degli appalti nell'azienda ospedaliera Santissima Annunziata. A costituirsi per conto della Asl ionica, è stato l'avvocato romano, Guido Calvi, noto giurista di fama nazionale nonché senatore dei Democratici di sinistra. La sua richiesta è stata accolta dal giudice per le udienze preliminari, Giuseppe Tommasino, senza nessuna opposizione da parte del collegio dei difensori. Non è andata invece così per l'altra richiesta di costituzione, quella proposta dalle avvocate Giuseppina Tocci e Marina Venezia, per conto dell'Associazione Cittadinanza attiva e Tribunale per i diritti del malato. Per questa si sono opposti i difensori i quali hanno eccepito la complessità del ricorso presentato dalla parte civile

**Giuseppe Nocco**

Tra gli indagati più importanti spicca il nome dell'ex manager dell'azienda sanitaria pubblica, Giuseppe Nocco, eletto in seguito senatore di Forza Italia.

Tra gli imprenditori noti, invece, il mesagnese Armando Parnasso, già indagato nell'inchiesta madre sulla sanitopoli tarantina che prendeva origine dalla gestione delle vecchie Unità sanitarie locali e dopo dalla unificata Asl Taranto 1. L'accusa, nei confronti dei 15, va dalla corruzione alla truffa aggravata, dalla turbativa d'asta al falso in atto pubblico. A carico di 10, tra cui Nocco ed altri che come lui ricoprivano ruoli pubblici nell'azienda, pesa anche l'aggravante dell'associazione per delinquere al cui vertice, secondo i magistrati, ci sarebbe stato proprio il direttore Nocco.

**Nazareno Dinoi**

che era composto da 31 pagine. Il gup Tommasino ha così concesso un rinvio per dare tempo ai legali di studiare la documentazione proposta. La prossima udienza è stata quindi spostata al 27 giugno. Contro tale ipotesi si era opposto il pubblico ministero, Maurizio Carbone, preoccupato di possibili scadenze che potrebbero cancellare alcuni reati per prescrizione.



le At-  
decre-  
polina la  
attività  
da alla  
è stato  
esiden-

\*\*\*\*\*

PRODOTTI  
AMBIENTALE

erato di  
ione di  
ressa-  
ende di  
one del  
ve con-  
ne euro-  
che non  
settore  
che si  
minante  
rendere  
el ruolo  
i una fi-  
pre più  
uno dei  
bre" ag-  
il piano  
i qualità  
re" è il  
rdina la  
ormazio-  
nel cor-  
si svol-  
o e che  
zione di  
Valore",  
ntare la  
lore, dal  
, eviden-  
e dell'in-  
vizio.  
to da al-  
versi en-  
) in risal-

iza, che  
settore e  
dinami-  
e;  
che trat-  
ico delle  
azione;

- il Valore della Relazione, che si occuperà delle reti e delle alleanze come perno per la creazione del valore;

- la Creazione del Valore come opportunità dovuta allo sviluppo generazionale;

- le strategie per lo sviluppo di una Cultura del Pulito.

Questo il percorso ipotizzato cui faranno seguito altre proposte, destinate a collaboratori e operatori, per incrementare la valorizzazione di tutti i ruoli aziendali, condizione indispensabile per l'incremento della competitività.

#### AFIDAMPFAB

## afidamp FAB

ASSOCIAZIONE ITALIANA FABBRICANTI MACCHINE PRODOTTI ATTREZZI PER LA PULIZIA PROFESSIONALE E L'IGIENE AMBIENTALE

Il Progetto Scuola, avviato per Afed da AfidampFAB, sta procedendo con regolarità e lascia intravvedere interessanti prospettive. Articolato in più punti qualificanti, il Progetto Scuola vuole evidenziare da una parte la necessità di porre al centro dell'attenzione collettiva il tema dell'igiene e della sanificazione degli edifici scolastici, dall'altra la necessità di una formazione corretta e professionale del personale addetto alle operazioni di pulizia, e dall'altra ancora la necessità di realizzare figure professionali in grado di gestire correttamente il complesso tema dell'igiene ambientale. Per il secondo anno consecutivo, AfidampFAB ha commissionato a Cittadinanzattiva l'indagine sulla pulizia delle scuole pubbliche e sulla percezione che ne hanno gli utenti finali. Il campione che sarà preso in considerazione sarà rappresentativo delle diverse tipologie di scuole e delle diverse realtà geografiche del paese. I risultati dell'indagine saranno oggetto, a fine settembre, di una presentazione ufficiale, per la quale si sta preparando un evento che avrà risonanza nazionale. Parallelamente all'indagine, AfidampFAB ha "adottato" una scuola elementare, nella quale sperimentare metodologie e tecniche di pulizia professionali, per dimostrare come con strumenti idonei e con corretti sistemi si possano ottenere risultati ottimali e coniugare al meglio qualità e costi. L'adozione comporta anche l'addestramento del personale ausiliario della scuola e il coinvolgimento diretto di tutte le componenti scolastiche - allievi, genitori, insegnanti - perché la pulizia è un patrimonio collettivo e deve essere parte integrante della cultura di ciascuno. Indagine e sperimentazione sono funzionali alla volontà di AfidampFAB di proporre l'istituzione di un corso di studi, analogamente a quanto avviene in Francia, per la formazione della figura professionale del Tecnico dell'Igiene Ambientale, di cui si sente la necessità in numerosi ambiti di attività, dal pubblico al privato, e che diventa di fondamentale importanza laddove i servizi assumono sempre più un ruolo fondamentale nell'economia del Paese. Il cammino intrapreso da Afed è lungo e di non facile percorrenza, ma sarà perseguita con determinazione, in quanto la Federazione ritiene fondamentale e imprescindibile investire sulla cultura e sulla formazione, per sensibilizzare l'opinione pubblica alle tematiche del cleaning.

\*\*\*\*\*

#### AFIDAMP AGENTI

## afidamp

ASSOCIAZIONE ITALIANA AGENTI  
PER LA PULIZIA PROFESSIONALE

AGENTI

Il 31 marzo scorso si è tenuto a Milano il consiglio direttivo Afidamp Agenti. La riunione ha preso avvio con un approfondimento tenuto dal professor Bondavalli (formatore e psicologo), avente come tema centrale quello dell'evoluzione del ruolo dell'agente in specifica relazione con le tecniche di comunicazione.

A seguito dell'intervento si è aperto un approfondito dibattito sui temi trattati, in special modo sull'interessante iniziativa che vede al centro l'opportunità di un corso

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

# La mensa? Rimandata

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

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

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

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

## L'indagine voluta dalla Cir-food

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

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

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



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



*indagine nelle MENSE*

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

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



L'assessore Roberto Bottiglioni

Maurizio Truzzi. L'indagine è stata realizzata dalla Associazione Cittadinanza Attiva, Onlus all'avanguardia nella difesa dei diritti del cittadino e del consumatore, che attraverso questionari e interviste ha monitora-

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

Pino Meneghini



**SARZANA** Oggi presentazione in Comune

# Mense scolastiche: pronto un «dossier»

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

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



## » Notiziario

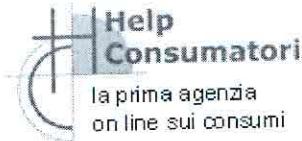
### QUALITÀ DELLE MENSE SCOLASTICHE DI SARZANA: I DATI DEL MONITORAGGIO CONDOTTO DA CITTADINANZATTIVA

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

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

#### Hit parade delle pietanze

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



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

## News

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

19/05/2006 - 12:18

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

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

L'indagine è stata realizzata nei mesi scorsi presso la scuola elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media "Poggi Carducci", frequentate da 300 ragazzi, dei quali ne sono stati intervistati un campione pari al 28% del totale, oltre a ben 20 insegnanti e sei operatori. In assoluto, la pizza è di gran lunga l'alimento che gli studenti di Sarzana vorrebbero che venisse proposto più di frequente, agli ultimi posti minestrone e pesce. Ancora, la frutta è la portata che viene maggiormente apprezzata per la sua qualità (il 64% degli alunni delle elementari e il 24% dei ragazzi delle media la valuta buona), mentre i contorni sono i meno apprezzati (sono valutati "scadenti" dal 21% degli alunni delle elementari e dal 71% dei ragazzi delle medie).

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

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

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

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

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

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

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

**Cosa propone Cittadinanzattiva:**

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

---

2006 - redattore: NZ

2005 © mdc roma

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



Qual'è il vostro giudizio sulla Legge Fini si

Entra nella nostra Città Virt

FLASH: 17.29 - Avellino-L-

## Appuntamenti

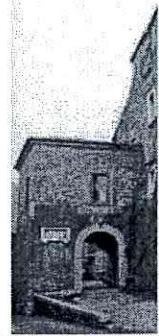
Photogallery

**AVELLINO - VIA AL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

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

[Commenta l'articolo](#)  
[<<< Torna Indietro](#) | [Home](#) | [Stampa l'articolo](#)

ora e data news: 16.53 di 5

**LAPIO - TUTTI IN SAGRA DEL 'MI**

Lapi - Sacro e profano protagonisti contadini. L'occasione in onore di Santa Rita

**CERCA I**

- Mercogliano - Radice poesia e suono
- Montella - 25 maggio 'simulazioni'
- Taurasi - A spasso per escursione tra storia
- Provincia - 'Scuola S maggio l'evento di c
- Sagra del pecorino t la festa del formagg
- 'Sulle strade del Fre investe sul territorio
- Avella - Antichi sapori della gastronomia
- Zungoli - Una domenica di antiche tradizioni
- Pratola - Musica e samba Folk si raccontano
- Monteforte - Via alla insegnna della san

Copyright © by IRPINIANEWS (Note legali)

Chi siamo Scrivici

AreaUtenti

IRPINIANEWS © Tutti i diritti sono riservati - Vietata la riproduzione, anche parziale, senza citare la  
 irpinianews è una Testata Giornalistica registrata al Tribunale di Avellino con il n.433 del 12/08/2000  
 irpinia news

# Un mini-panettone ai malati per Natale

*Piatti speciali in occasione delle festività ai degenti in ospedale*



## LA NOSTRA SALUTE

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

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

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

La moderna cucina del Cam-  
po di Marte, che ha una poten-  
zialità di circa 5mila pasti al  
giorno - come spiega il direttore  
di produzione Giampiero Di  
Piramo - attualmente è sfrutta-  
ta per solo il 40%, garantendo  
il servizio - oltre che per l'ospe-  
dale - per tutte le strutture so-  
ciali, per qualche asilo nido e  
per alcuni clienti esterni. Vi la-  
vorano circa 50 persone, dirette  
da Carlo Citi, responsabile  
del centro lucchese.

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

**LUCCA.** Ci sarà anche un panettone mignon nel pranzo di Natale che sarà servito domenica ai degeniti dell'ospedale Campo di Marte. La società Alisea, come da tradizione, ha predisposto - accanto al menu standard e alle diete specifiche - alcuni piatti che sono in linea con la festa, confidando di fare un servizio gradito a quanti, purtroppo, sono costretti a trascorrere quest giorno in un letto d'ospedale.

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

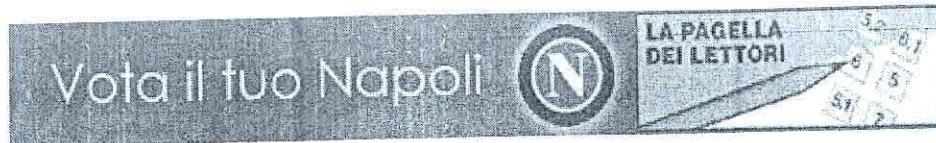
no la prenotazione dei pasti collaborano e supportano il servizio dietetico e la direzione sanitaria dell'ospedale nell'individuare il migliore regime alimentare di ogni ricoverato».

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

Fabrizio Tonelli



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



13/12/2005

[Chiudi](#)

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



ENGLISH FRANÇAIS ESPAÑOL ITALIA

[Home page](#) [Cos'è?](#) [Redazioni](#) [Partecipa](#) [Forum](#) [Sala Stampa](#) [Partners](#) [Links](#) [Contatti](#)

Ce

## Dossier: INSICUREZZA ALIMENTARE, LA FEBBRE SALE

S

**DOSSIERS**
[Mondo](#)  
[Europa](#)  
[Società](#)  
[Riforma dell'UE](#)  
[Idee](#)

Tiziana Sforza - Roma - 23.1.2006

Tendenze

**I crociati del mangiare sano**

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

E'

**ORIENT ESPRESSO****CAFFEINA**

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

NI

**TORRE DI BABELE****BRUNCH CON...****CAFÉ THERAPY****ULTIME****NEWSLETTER**indirizzo e-mail 

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

RSS

**I crociati del piacere etico**

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

AI

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

ospedali e nelle residenze per gli anziani.

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

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

### Dai campi alla Campagna

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

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

Tiziana Sforza - Roma - 23.1.2006 |

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

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

#### Forniture Ristorazione

Oltre 14.000 articoli online per ristoranti alberghi bar e mense

[Annunci Goooooogle](#)

#### Adesivi Resinati 3D

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

[Pubblica annunci qui](#)

Copyright © 2006 Babel International All Rights Reserved

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

# Malucelli assaggia il cibo destinato alle corsie

LA SPEZIA — Il primo monitoraggio considererà nell'assaggio dei cibi e nella verifica della distribuzione dei pasti. Sotto la lente passerà certamente il percorso di accesso dei pazienti ai servizi di assistenza. Un occhio di riguardo al pronto soccorso, importante reparto per far fronte ai malori e alle emergenze.

Questi tre obiettivi dalla parte del cittadino (ma in cantiere ce ne sono tanti altri) fanno da apripista al patto siglato tra l'Asl e Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato. Una sorta di controllo di qualità della sanità pubblica, mediante l'ascolto dei pazienti e la verifica fra le parti. Lo hanno siglato ieri il direttore generale dell'Asl 5 Roberto Malucelli da una parte e i rappresentanti del Tribunale per i diritti del malato Rino Tortorelli, Germana Schiffini, Giovanni Foti e Piera Mugnaini dall'altra. E lo hanno fatto coprendo un vuoto di rapporti che durava dai tempi della gestione dell'Asl di Gianluigi Saraceni. Il direttore generale si è impegnato ad effettuare incontri

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

Manrico Parma



Espletata la gara d'appalto: se l'è aggiudicata un'associazione di imprese, alcune umbre  
:: Ponti sul Topino, nessuna proroga  
La Bonifica: "I lavori partiranno già a primavera"



FOLIGNO - Niente proroga dalla Regione dell'Umbria. L'iter per la messa in sicurezza del Topino va avanti come da programma, nonostante la battaglia del comitato e la promessa del sindaco Manlio Marini di giocare almeno questa carta. Un tentativo che, quanto pare, è andato a vuoto. La conferma arriva direttamente dal Consorzio della Bonifica: il presidente Ugo Giannantoni si limita a sottolineare di non aver ricevuto alcuna comunicazione per eventuali rinvii. "Diversamente non poteva essere - spiega - visto che i tempi della Regione sono subordinati a quelli del Cipe, che dà i finanziamenti". La mancata concessione della proroga viene definita da Giannantoni "quasi scontata" visto che in ballo c'è un progetto che va a tutelare la sicurezza dei cittadini. Il procedimento è così andato avanti: la gara d'appalto è già stata espletata (prima di Natale, a quanto sembra) e se l'è aggiudicata una Ati - ossia un'associazione temporale di imprese, alcune delle quali umbre. "La Ati si è aggiudicata un appalto integrato, ora - sottolinea Giannantoni - dovrà elaborare il progetto esecutivo e soltanto dopo potrà dare il via ai lavori". I tempi? Si parla di qualche mese, probabilmente a primavera. L'appalto in questione, va puntualizzato, è quello relativo al primo stralcio dell'opera e chiaramente non comprende il rifacimento dei ponti per cui si apre una procedura completamente diversa, quella dell'appalto-concorso. Tutto questo nel pieno di un dibattito che coinvolge ogni giorno di più non soltanto i semplici cittadini ma anche le forze politiche ed economiche del territorio. Proprio nelle ultime ore era arrivato l'appello di Mario Materazzi (presidente della Logistica) affinché "le opere di sviluppo non siano fermate soprattutto se indispensabili come quella di messa in sicurezza del Topino". Completamente opposto il parere di Cittadinanzattiva che in merito al progetto in questione ha presentato esposti a procura, prefettura, Corte dei Conti, Autorità di bacino Tevere e Autorità di vigilanza lavori pubblici.



per la tua  
pubblicità...

[www.carliniass.com](http://www.carliniass.com)

Scrivi alla redazione di **Tuttospezia!**



## ▶ Archivio Notizie

back

### Varie

Cos'e' accaduto?

- ▶ [Dalla Liguria](#)
- ▶ [La Spezia e il Golfo](#)
- ▶ [Sarzana e Val di Magra](#)
- ▶ [Cinque Terre e Riviera - Val di Vara](#)
- ▶ [Lunigiana e Toscana](#)

### La Spezia (19/05/2006)

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

[\*\*<< Torna all'homepage\*\*](#)

*Redazione*

#### Links

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

Cerca nel web

  
 Virgilio   


#### Utilità



Leggi l'[oroscopo](#) di oggi e le caratteristiche di ogni segno...

[cinema](#) [farmacie](#) [agenda](#)  
[teatro...](#) [servizi](#) [utili](#)  
 Agenda degli appuntamenti in città ed altri servizi.



Basta impostare la ricerca e...



PUBBLICITÀ ELETTORALE

# MARTINELLI

CANDIDATO SINDACO

La nostra città  
sta cambiando

[Redazione](#) | [Pubblicità](#) | [My home](#)

# ilQuotidiano.it

della provincia di Ascoli Piceno

**PARTNER**  
Consulenza Direzionale - Formazione

18/05/2006

lun 22 maggio 2006

CambiaProvincia

Ascoli Piceno

CercaNeiSito

VAI

[ricerca avanzata]

## Notizie

Cronaca e Attualità  
Politica  
Sport  
Cultura e Spettacolo  
Economia e Lavoro

## La pagina

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

## Primo Piano

» Speciale Giro d'Italia  
» SBT: comunali 2006

## Rubriche

» Editoriali  
» Le interviste  
» Pro&Contro

## Servizi

> Newsletter

## Cittadinanzattiva propone l'iniziativa "Ristorazione Amica"

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

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

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

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

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

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

**Professioni finanza**

5.000 euro a  
al mese  
Professione |



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

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

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

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

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

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

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

P. Br.



# Scuole dell'obbligo: indagine a tutto tondo

MENSAE

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



**V**alutare la qualità nelle mensili scolastiche anche ascoltando gli insegnanti è una delle novità che Cittadinanzattiva, associazione di consumatori part-

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

## UN PO' DI NUMERI

Numeri operatori della ditta appaltatrice (Gir)	Scuola media
Numero utenti totale	3
Numero utenti alunni	120
Numero utenti adulti (insegnanti e personale avendo diritto al pasto)	5
Altri utenti autorizzati dal Servizio	1
Totali utenti che usufruiscono di "diete speciali/specializzate"	8
Totali utenti che usufruiscono di "menu vegetariano"	1
Totali utenti che usufruiscono di "menu differenziati per motivi religiosi"	3
Numero utenti bambini intervistati	34
Numero utenti insegnanti intervistati	11
Numero operatori Gir intervistati	2

## COME NASCE IL PROGETTO

Il progetto "Ristorazione amica" è partito nel 2001 con il sostegno di Gir Food. Le iniziative tenute a questo progetto sono orientate, essenzialmente, alla realizzazione di attività di monitoraggio dei servizi di ristorazione erogato presso scuole, residenze per anziani, ospedali. Il progetto intende produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio erogato e sul capitolo d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato; ma anche accrescere la partecipazione attiva dei cittadini: «In una prima fase, con lo studio di bando di gara, contratto e capitolo d'appalto, Cittadinanzattiva coinvolge gli utenti, oltre che l'amministrazione comunale e l'ente erogatore del servizio» - spiega il vice segretario generale, Giustino Trinca: questo perché la collettività possa prendere coscienza delle condizioni in cui il servizio debba essere erogato.

E, questa, una fase delicata e al tempo stesso strategica, perché solo dalla suddivisione di bando, contratto e capitolo d'appalto si potrà procedere alla successiva fase del monitoraggio. In una seconda fase si procede alla messa a punto degli strumenti di rilevazione e al monitoraggio, con il diretto coinvolgimento dei cittadini-utenti appositamente formati». Infine i risultati del monitoraggio vengono quindi presentati pubblicamente da Cittadinanzattiva in un incontro nell'ambito del quale le varie parti interessate possono confrontarsi su come superare alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio stesso.

«Centrale, in ogni fase del progetto, è il ruolo attivo dei cittadini-utenti. Essi, infatti, benché non coinvolti prima dell'appaltazione e dell'esecuzione delle prestazioni, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dello stesso, sono coinvolti alla valutazione delle prestazioni».

## L'INDAGINE: AMBIENTI PULITI

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

o-sonali; gestione reclami conoscenza della commissione mensa; suggerimenti vari. Per fare questo sono stati predisposti utilizzati un questionario utenti-alunni; un questionario utenti-insegnanti; un questionario operatori; ed una griglia di osservazione diretta.



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

2005 in due diverse scuole, la elementare statale "XXI Luglio" e la scuola media statale "Poggio Carducci". Prosegue Trinca: «L'attività di monitoraggio condotta dalla rete dei procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva, prendendo spunto dallo studio del capitolo speciale d'appalto, si è concentrata sui seguenti elementi: gusto e preferenze degli utenti; quantità e varietà del vitto; temperatura e cottura; puntualità del servizio e adeguatezza dei tempi; presentazione dei pasti; igiene e qualità delle stoviglie; igiene e adeguatezza dell'ambiente dove si consuma il pasto; informazione in merito alla conoscenza che gli utenti hanno riguardo alle variazioni del menu, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutritive degli alimenti, alla presenza di prodotti biologici; comportamento del per-

## VALUTAZIONE DELL'AMBIENTE DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

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

visti - in tutti e tre i passaggi - di carta igienica, sapone e asciugamano. «L'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato essere sempre pulito e privo di cattivi odori o correnti d'aria inopportuni», spiega Mariano Votta, addetto stampa politiche consumatori, che ha curato i report. La temperatura interna dell'ambiente è risultata generalmente gradevole e tranne una porta interna - guasta - gli infissi sono in generale in buone condizioni e le finestre sono dotate di zanzariere. Il pavimento è pulito e in buone condizioni ma "con fessure lungo metà del perimetro", come rivelato dai monitori che sottolineano come "i muri siano scrostati e in qualche punto presentino segni di umidità".

Il pasto viene consumato su tavoli appena creati con tovagli e ciascun tavolo può ospitare al massimo cinque bambini. Nel complesso, l'ambiente dove si consuma il pranzo è risultato piacevole».

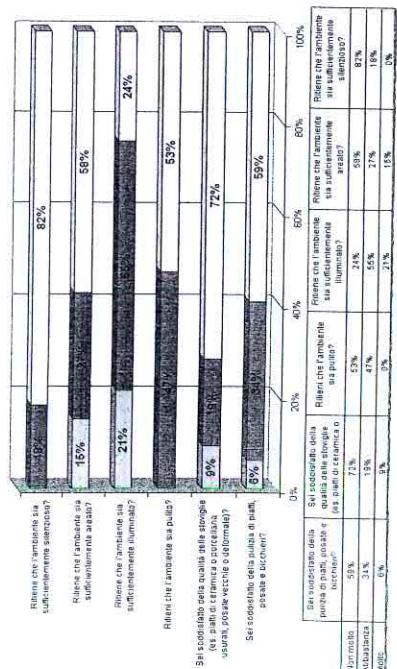
Anche nella scuola media il servizio di ristorazione si svolge su due turni, per una media di 100 pasti; l'ambiente in cui si consuma il pasto è luminoso e suddiviso in tre sale, delle quali due comunicanti, al cui interno non sono disponibili esterni per la spazzatura. A destra dei monitori, "nelle due sale comunitanti, soffitti e pareti sono in ordine, mentre nella terza sala sarebbe necessario tinteggiare. I par-

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

W LA PIZZA  
E LE PATATINE FRITTE

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

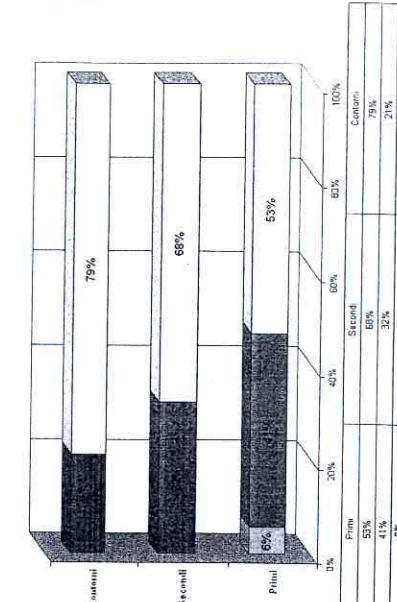
## IGIENE E AMBIENTE, COME PERCEPITO DAGLI ALUNNI DELLA SCUOLA MEDIA



dal 21 per cento degli alunni sulla qualità dei contorni, ammessi da un operatore intervistato. La pizza è di gran lunga l'alimento che i bambini vorrebbero mangiare più frequentemente, seguiti da pasta al pesto e lasagne. Tra i secondi, le preferenze premiano pollo e patate. Il dato trova conferma nelle annotazioni degli operatori.

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

## TEMPERATURE DEI PIATTI: IL PARERE DEGLI ALUNNI



come per gli insegnanti), al contrario, siano proprio i finocchi (unitamente all'insalata mista) il contorno valutato "buono" più di altri. «In tempi di nuove proposte, i bambini si sono scatenati con una larga serie di primi e secondi, mentre presso che anzitutto è la volontà di vedere introdotte a mensa le patate fritte», spiega Votta. «Al riguardo, si potrebbe pensare di organizzare un incontro - alla pre-

## PREADOLESCENTI IPERCRITICI E IRIBELLI

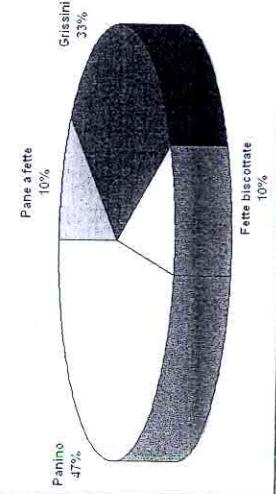
Per la scuola media "Poggio Carducci" gli utenti intervistati sono tutti ragazzi frequentanti, all'epoca dell'iniziativa, la seconda media, e nella compilazione dei questionari non sono stati aiutati dai genitori.

In generale, non sono emerse criticità per quanto riguarda le porzioni servite, che sono sembrate della giusta quantità se non abbondanti, come per i primi o la frutta (in due passaggi) piuttosto che i contorni (in un passaggio). A richiesta, poi, viene servita una

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

## PREFERENZE DEGLI ALUNNI SUL TIPO DI PANE

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



## CRITICI? FORSE UN PO' TROPPO

### L'opinione dei ragazzi

Per fare un esempio dell'atteggiamento dei ragazzi della scuola media nei confronti della mensa, basta leggere alcune delle osservazioni riportate a proposito dell'igiene e qualità delle stoviglie valutate idonee dai monitori:

- "le posate sono sporche e incrostate";
- "non sono suddivisato né della pulizia né della qualità di posate e stoviglie";
- "talvolta le posate (non in plastica) sono sporche";
- "i piatti e i bicchieri sono in plastica o parco e parco non vengono lavati ma buttati";
- "potrebbero usare le posate in plastica in quanto più igieniche";
- "stoviglie e posate sono quasi sempre lavate male";
- "erano maglio le posate di plastica";
- "le stoviglie dovrebbero essere confezionate";
- "le posate sono di acciaio ed erano meglio di plastica nel sacchetto";
- "i piatti sono di plastica";
- "sarebbe meglio usare posate di plastica, sarebbero almeno più pulite";
- "dentro i piatti ci sono i capelli";
- "stoviglie e posate sono sempre sporche e i piatti sembrano ciottoli dei cani";
- "le stoviglie sono sporche e incrostate di sugo";
- "le posate non sono pulite e io vorrei solo posate in plastica usa e getta sigillate nei propri pacchettini, non quelle posate in ferro troppo sporche che ci fanno sempre";

### La parola agli operatori

Quasi invoca le valutazioni degli operatori su Igiene e qualità dello stuolillo:

- "posate pulite e lucide";
- "parere positivo per olere e posate".

## GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI ALUNNI

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

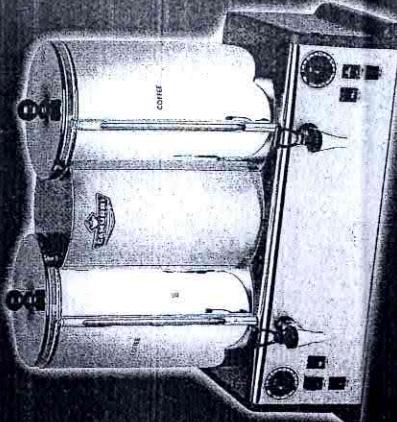


## GRADIMENTO ORARIO DEI PASTI DA PARTE DEGLI INSEGNANTI

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

	presto	giusto	tardi
presto	0	10	0
giusto	0	0	0

## Qualità di un marchio



Il sistema che fa la differenza

www.camurri.it

Macchine per caffè e tè

certificata ISO 9001:2000

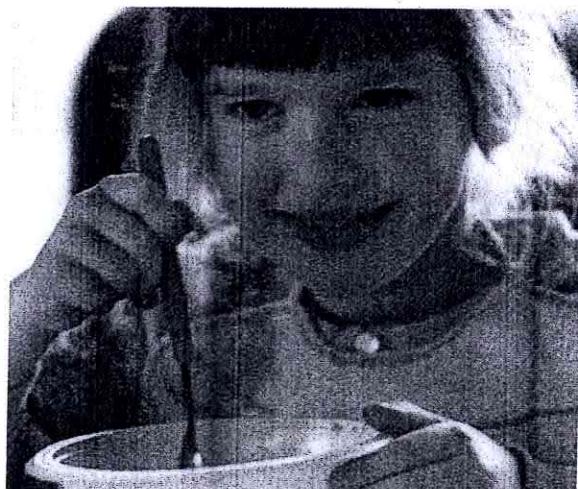


■ La metà dei ragazzi della scuola media monitorata, non gradisce la presentazione dei cibi, ovvero come viene disposto nel piatto o confezionato

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

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

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



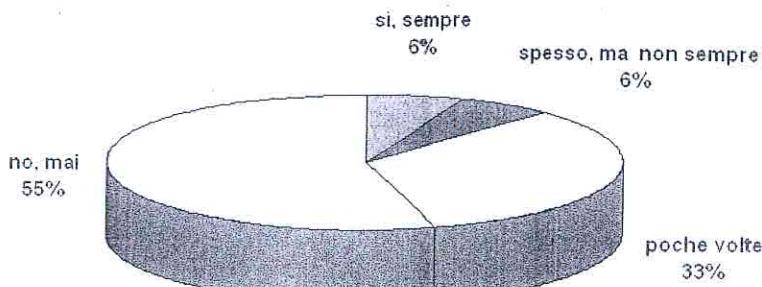
sce è la pietanza considerata "scadente" dal più alto numero di alunni: il pesce panato è tale per ben l'82 per cento dei giovani utenti, il pesce al forno per il 71 per cento.

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

(My R)

#### GRADIMENTO PRESENTAZIONE PIATTO DA PARTE DEGLI ALUNNI

Ti piace come viene presentato il pranzo a tavola?



## Vasto, uno scarafaggio nel piatto in ospedale

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





Domenica 27 Novembre 2005

Chiudi

 chiudi finestra

Ortona. I controlli ritenuti insoddisfacenti, il Comune si difende

## Mensa scolastica nella bufera

di DANIELA CESARII

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

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

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

# IL GAZZETTINO DI ROVIGO CON IL CAPO

EDIZIONE REGIONALE DEL NORD EST

NAZIONALE

NORDEST

VENEZIA

MESTRE

PADOVA

ROVIGO

TREVISO

BELLUNO

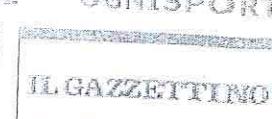
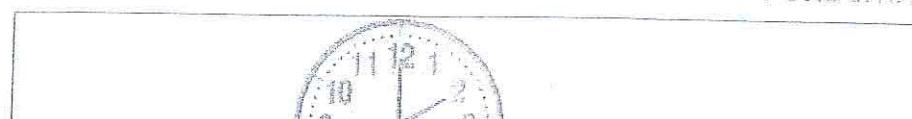
UDINE

PORDENONE

VICENZA-

BASSANO

OGNISPORT



Martedì, 22 Novembre 2005

## INIZIATIVA

# Sicurezza e igiene nel mirino della campagna di informazione

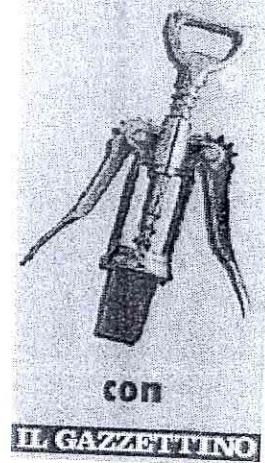
«Se sei uno studente, fai queste domande al dirigente scolastico. Esiste in questa scuola la certificazione di agibilità statica, igienico-sanitaria e prevenzione incendi? Sono stati realizzati i lavori di messa a norma per l'adeguamento alla legge 626?». Giovedì scatterà la terza campagna di informazione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

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

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

## Edizione del B/C

# STAPPA IL PREMIO!



com

IL GAZZETTINO

## Prima Pagina

- › Formato Grafico

## Edizione odierna

- › Prima Pagina
- › Alto Polesine
- › Chioggia
- › Cavarzere
- › Cultura & Spettacoli
- › Delta
- › Monselice
- Conselve Piove Di Sa
- › Rovigo
- › Sport
- › Sport Polesano
- › Tutto Città

## Archivio arretrati

- › Ricerca Online
- › Richiedi numeri arretrati

## Rubriche

- › Meteo
- › RPQ
- › Cerca Casa
- › Cinema
- › Traffico
- › Oroscopo
- › Biografie

## Informazioni

- › Il Gazzettino oggi

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

# Le analisi: ai bambini carne avariata

## Refezione, trovati «cibi nocivi» nelle vaschette sequestrate

BRUNO BUONANNO

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

Come si ricorderà, appena gli studenti accusarono i primi malesseri, i vigili sanitari del Dipartimento di prevenzione alimentare dell'Asl Napoli I diretto da Giuseppina Amispergh sequestrarono alcune vaschette ancora piene di arista di maiale cotta al forno (la stessa consegnata a ora di pranzo agli studenti) e sequestrarono nei depositi della «3G srl» alcuni pezzi di arista di maiale conservati nelle celle frigorifere. Le denunce degli studenti e dei loro professori sui pasti caldi serviti in classe ha fatto subito riferimento alla conservazione del secondo che ha creato problemi a 43 bambini con sintomi di tossinfezione che li ha spinti a chiedere aiuto ai medici del pronto soccorso dell'ospedale Santobono. L'arista di maiale servita a scuola dalla «3G srl» era saporita, tant'è vero che la studentessa che per qualche ora è rimasta ricoverata nell'ospedale pediatrico ha spiegato di aver trovato quella carne tanto saporita da fare la scarpetta. I risultati delle prime analisi danno un'indicazione solo di massima sulla qualità di quel prodotto consegnato ai piccoli studenti. L'accertamento microbiologico - proprio nel rispetto del diritto alla difesa che viene riconosciuto alla «3G srl» - sarà ripetuto oggi dai tecnici dell'Arpac alla presenza di rappresen-

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

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

Raffaele Porta, assessore comunale all'educazione, ha sospeso provvisoriamente la ditta di ristorazione che serve pasti caldi alle scuole di Piscinola, Chiaiano e Pianura. Provvedimento

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

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

*I primi accertamenti sono stati eseguiti dai tecnici dell'Arpac*



Una vaschetta che contiene il cibo della refezione



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

## IL PROGETTO

### RISTORAZIONE AMICA

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

- produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;
- accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. I cittadini, infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. Negli ultimi anni si sono concluse diverse iniziative particolarmente significative. A Cinisello Balsamo (Mi) sono state coinvolte 4 scuole elementari, due materne e una scuola media, per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Tv), invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi del-

la regione, con oltre 250 ospiti. Analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Mo), dotato di circa 100 posti letto, tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Pg), per un totale di oltre 780 alunni e scuole elementari e medie di Sarzana (La Spezia) per circa 300 alunni. Nell'anno scolastico 2005/2006 sono previste iniziative presso scuole di Roma, Firenze, Parma e Manfredonia (Foggia). L'esperienza di Cittadinanzattiva in tema di analisi civica e monitoraggio dei servizi gestiti in appalto/concessione è stata recentemente raccolta nel manuale *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, realizzato nel 2003 dal Dipartimento della Funzione Pubblica-Progetto Cantieri, e al quale Cittadinanzattiva ha dato un contributo diretto. Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a: [oservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:oservatorioappalti@cittadinanzattiva.it)

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

# L'obesità si sconfigge alle elementari

## Mense scolastiche: stop ad hamburger e patatine fritte

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

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

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

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

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

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

**CHE COSA MIGLIORARE.** Secondo l'Associazione il

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

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

ALESSANDRO TESTA



IL COINVOLGIMENTO  
DEI CITTADINI-UTENTI  
NELLA FILIERA DEL PULITO

## Dalla parte del cittadino

**A Verona, nei giorni 7 e 8 giugno, farà il suo esordio sullo scenario della filiera del cleaning Cittadinanza Attiva, movimento di cittadini che dal 1978 si occupa del rapporto fra il cittadino-utente e il mondo dei servizi, ad ogni livello. E che sta guardando con impegno e interesse alle problematiche relative all'igiene.**

→ Giuseppe Fusto



### Due momenti da non perdere

Fra le tante novità che attendono i frequentatori del ricco calendario convegnistico legato a "Pulire 2005", due staranno certamente molto cuore a chi desidera vedere affrontate le problematiche di igiene ambientale dal punto di vista del cittadino.

Nel pomeriggio del giorno 7 giugno, presso la sala Rossini del complesso VeronaFiere, in occasione del 1° Corso di Aggiornamento "L'outsourcing del servizio di ristorazione in ambito ospedaliero", e nella

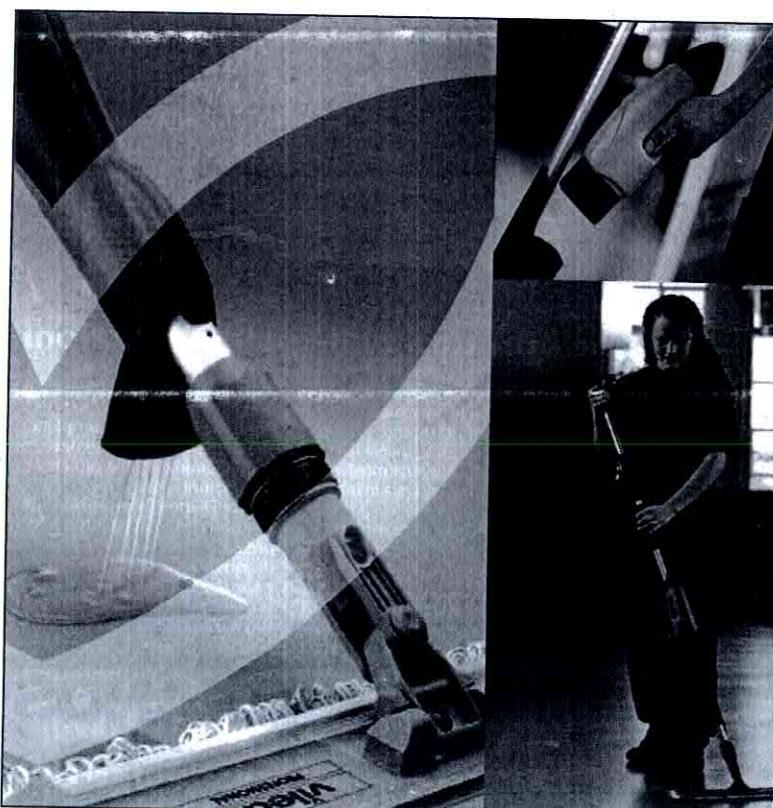
tarda mattinata del giorno successivo, nella stessa sede, nell'ambito del Corso di Aggiornamento "Il contratto di risultato nei servizi di igiene ambientale per A.O. e A.S.L.", verrà presentata l'attività ormai ultraventacinquennale di Cittadinanza Attiva, un movimento di cittadini che si occupa, nello specifico, di tutte le problematiche legate al rapporto tra i cittadini-consumatori e il mondo dei servizi.

### Il cittadino è l'utente finale!

"D'altra parte, il cittadino è in fondo l'utente finale dei servizi erogati da chi, sia in ambito urbano, sia in all'interno di strutture ed edifici, si occupa di igiene".

A sottolineare questo importante aspetto connesso con l'attività di tutta una filiera è Giustino Trincia, vicesegretario generale di Cittadinanza Attiva.

"Il nostro movimento è nato nel 1978 - spiega Trincia, che sarà presente in prima perso-



### Spray Express: addio scomodo secchio!

Vileda Professional presenta Spray Express, il sistema pronto all'uso per la pulizia dei pavimenti.

Il modo più rapido, semplice, ergonomico e igienico per la pulizia di aree medio-piccole. Investi in un sistema che ti faccia risparmiare tempo: è sufficiente riempire il serbatoio con soluzione detergente e potrai pulire fino a 200 m<sup>2</sup> di superficie, lasciandoti alle spalle il secchio pesante, ma non l'acqua.

Ideale per la scopertura ad umido o per la rimozione delle macchie più ostinate con metodo spray. Spray Express include una gamma completa di mop ad elevate prestazioni, sia monouso sia riutilizzabili. Il suo design snodato permette di raggiungere anche le aree più inaccessibili.

Quindi, se hai bisogno di un sistema di pulizia conveniente, pratico e veloce Spray Express è proprio ciò stai cercando!



**vileda**  
PROFESSIONAL

FHP di R. Freudenberg s.o.s. Divisione Professional  
Viale Monza, 38 - 20127 Milano  
Tel. 02.2886.1 - Fax 02.26821780

na a Verona in veste di relatore, e da allora si è sviluppato in modo estremamente capillare sul territorio nazionale. Oggi contiamo circa 76.500 aderenti in tutta Italia".

Cittadinanza Attiva è presente in tutte le regioni italiane eccetto la valle d'Aosta: 19, quindi, sono i Congressi Regionali, cui fanno capo, a loro volta, 246 assemblee locali. Annualmente il movimento, la cui sede centrale si trova a Roma, organizza un Congresso Nazionale che è una preziosa occasione di incontro e di confronto fra tutti gli aderenti.

#### **Una rete di reti...**

Cittadinanza Attiva interessa, trasversalmente, tutti gli ambiti relativi al rapporto tra il cittadino e il mondo dei servizi. "Vogliamo essere una rete di reti".

E così la nostra Area Servizi si divide in tante sottoaree, ciascuna delle quali ha un comparto di specifico interesse: c'è l'area Sanità, con il Tribunale per i diritti del malato; l'area Consumatori, con i Procuratori dei cittadini; l'area Giustizia (Giustizia per i diritti), l'area Scuola (Scuola di cittadinanza attiva)". Nell'ambito di quest'ultima area di attività, fra l'altro, abbiamo promosso un'indagine, svolta in collaborazione con Afidamp, in 500 istituti scolastici, incentrata sulla tematica, di stretta attualità, della sicurezza nelle scuole.

I convegni di Pulire saranno l'occasione per fornire i primi risultati su tre regioni italiane: Liguria, Umbria e Sardegna. I dati completi saranno pubblicati in settembre.

#### **... anche in Europa!**

E l'attività del movimento non si esaurisce entro i confini nazionali.

La "rete di reti" si estende anche all'Europa. Precisa Trincia: "Apparteniamo a una rete europea di 70 organizzazioni e associazioni civiche distribuite in 29 Paesi della Vecchia



e Nuova Europa". A testimonianza di un interesse che va crescendo e che sembra proprio essere destinato a rinvigorirsi.

"L'idea di fondo di cui ci facciamo portatori è quella che la cittadinanza debba avere un ruolo attivo, in ogni momento e in ogni aspetto della sua vita. Salute, istruzione, giustizia, consumo... E l'accordo con Afidamp è venuto naturale in questo senso. Perché non con-

siderare ligiene una componente centrale della vita del cittadino? Di fatto lo è, e ce ne possiamo accorgere tutti i giorni!".

#### **La prima volta a "Pulire"**

Per la prima volta, in occasione dell'edizione 2005, Cittadinanza Attiva parteciperà agli eventi di "Pulire". Sarà, insomma, l'esordio ufficiale in una manifestazione espressamente dedicata alla filiera del

cleaning. Prosegue Trincia: "Il messaggio che vogliamo portare a "Pulire", in perfetta coerenza con la nostra filosofia di fondo, è quello che auspica un coinvolgimento sempre più diretto dei cittadini-utenti nella filiera del pulito. Il cittadino, insomma, deve avere una parte attiva, deve diventare a suo modo un attore di questo mercato". In che modo? "Soprattutto attraverso un'attività di controllo sulla qualità dei servizi erogati nelle città e negli edifici in cui si vive e si lavora. Abbiamo pensato, ad esempio, ad apposite griglie ed interviste finalizzate alla raccolta di dati e opinioni sulla percezione che il cittadino ha dei servizi. E' solo un punto di partenza, ma crediamo che uno sguardo attivo dell'utenza sulla filiera del pulito sia essenziale. In quest'ottica i cittadini possono diventare a loro modo "regolatori" del mercato e non più subire passivamente i risultati di un processo."

**SPRUZZA NEL TUO MONDO FANTASTICA FRESCHEZZA**

**OI È<sup>®</sup> ESSENZA**

**IL MIGLIOR FORMULATO CHE**

**PROFUMADESODORIZZADERGESPOLVERA**

**AMBIENTI E SUPERFICI**

**4 FUNZIONI IN UN PRODOTTO**

...unica nella sua categoria con fragranze originali e di lunga persistenza

**Rubino Chem**  
s.r.l.  
...dal 1960, preziosi formulati fatti di qualità

Ricerca, produzione, distribuzione, import-export  
di prodotti chimici specialità e detergenti  
Tel. ++39 080 5035348 - Fax ++39 080 5035586  
[www.rubinochem.it](http://www.rubinochem.it) e-mail: [info@rubinochem.it](mailto:info@rubinochem.it)



A S I L I   N I D O

# Bimbo mio, quanto mi costi

## SERVIZI

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



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

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

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

## FLASHBACK: LETTI SU "RISTORAZIONE COLLETTIVA"

### ■ GESTIONE (RC 5/2003)

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

### ■ SANITA' & RISTORAZIONE (RC 3/2004)

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

### ■ REFEZIONE SCOLASTICA (RC 1-2/2005)

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



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

## REPORT 2004: MIGLIORARE SI PUÒ

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

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

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

(R.C.)

# Cittadinanza attiva



## TOSCANA: MENSE SCOLASTICHE A RAGGI X

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

Cittadinanza  
attiva

Anno XII, numero 5 - Maggio 2005

# Qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

## ■ MONITORAGGIO

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

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

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

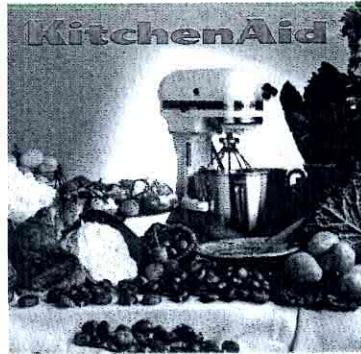
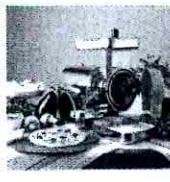
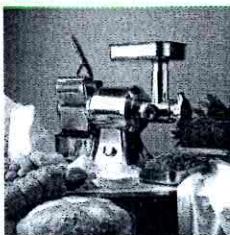
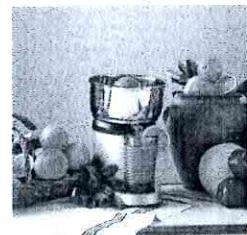


settembre, verrà presentata alla cittadinanza la risultanza integrale del monitoraggio. Questa iniziativa rientra nel programma avviato tempo fa da Cittadinanzattiva- Procuratori dei Cittadini nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che conta sulla disponibilità e la cooperazione della CirFood,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

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



TRETAGLIERE  
GRATTUGIE  
AFFETTATRICI  
APPARECCHI BAR  
IMPASTATRICI  
MIXER  
PULIZIATORI  
EQUILIBRIZZARELLA



FAMA INDUSTRIE SRL - VIA ALBICELLI, 30 - 20090 VIGEVANO (VA) - ITALIA - TEL. 0362/301227  
FAX 0362/301228 - E-MAIL: FAMA@FAMA.NET - WWW: WWW.FAMA.NET



DISTRIBUTORE PER L'ITALIA

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

«Nel breve giro di qualche giorno - scrive Campobasso in una lettera inviata alla Gazzetta - due gravi fatti di cronaca nera, con decine di arrestati e indagati, hanno riguardato la sanità pugliese. Ci riferiamo allo scandalo sugli appalti all'imposta di pulizia «Florita» all'interno di diversi stabilimenti sanitari, che pare non siano risultati proprio... puliti, e all'ennesima truffa sui farmaci».

Campobasso si dichiara «interdetto e avvilito», anche a nome dei numerosi volontari che aderiscono da anni e con passione alle attività del Tribunale per i diritti del malato. «Quello che ci lascia interdetti ed avviliti è che appena due anni fa ci furono due vicende analoghe che ebbero grande cla-

## *Una nota del coordinatore*

### **Tribunale diritti del malato «Dopo gli scandali della sanità ci costituiremo parte civile»**

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

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

stesso fenomeno, come se nulla fosse accaduto"».

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

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

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

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

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

17/04/2005

# IL SECOLO XIX

387

---

LA SPEZIA

SARZANA-LUNIGIANA

16 aprile 2005, Sabato

## IN BREVE'

SARZANA

### **Cittadinanzattiva vigila sulle mense scolastiche**

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

## Massa-Carrara

**QUESTIONARI**

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

# La mense ai raggi X

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



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

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

«La mensa nelle scuole — ha detto il sindaco Massimo Caleo — è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile». Caleo che ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione ma che a breve sceglierà il nuovo assessore ha anche manifestato l'intenzione di sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.



**PRESENTAZIONE** Il programma di «monitoraggio» delle mense illustrato ieri mattina in Comune alla presenza di dirigenti scolastici e operatori del servizio. Nella foto a sinistra il sindaco Massimo Caleo durante l'incontro

la reazione

## Cittadinanzattiva: "Ora paghino di tasca propria"

**L**CITTADINANZAATTIVA interviene sugli arresti per gli appalti negli ospedali. «Mentre in Puglia si rifiutavano prestazioni e si tagliavano posti letto per "risanare" la sanità, una sorta di associazione a delinquere si spartiva il denaro dei cittadini». Cittadinanzattiva chiede «che sia coinvolta la Corte dei Conti, perché chi ha truffato paghi di tasca propria e so-

prattutto una rapida approvazione del disegno di legge sulla confisca-sequestro dei beni ai mafiosi anche ai corrotti nella pubblica amministrazione, assicurandone l'uso sociale, ovvero una restituzione in termini di servizi ai cittadini». E naturalmente, l'associazione chiede le dimissioni di tutti i dipendenti pubblici coinvolti nello scandalo.



MASSA CARRARA

## Mense scolastiche nel mirino per valutare vitto e igiene

**SARZANA.** Mense scolastiche sotto osservazione. Sta infatti per partire una verifica a tutto tondo nei vari istituti scolastici sarzanesi, promossa da "CittadinanzAttiva" in collaborazione con Comune e Cir-food. Si tratta di un'indagine approfondita che analizzerà oltre 50 indicatori per valutare il gradimento del vitto, struttura e igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. Nei prossimi giorni infatti agli studenti di elementari (classi IV e V) e medie, insegnanti, operatori che lavorano nelle scuole, verrà distribuito un questionario, mentre dei tecnici verificheranno le strutture. Una verifica a 360 gradi sulle strutture e sul servizio mensa in generale che va sotto il nome di "Ristorazione Amica". Il progetto è stato presentato ieri mattina nella sala consiliare, alla presenza dei dirigenti scolastici, presidenti dei consigli d'istituto e di circolo, rappresentati delle commissioni mense e del sindaco Massimo Caleo.

L'obiettivo è produrre effetti sul miglioramento della qua-

lità del servizio nonché accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. Il progetto è stato presentato da Patrizia Quarta di CittadinanzAttiva che ha sottolineato «l'importanza di una verifica al di sopra delle parti che fornirà elementi oggettivi di verifica». Fra tutti i plessi scolastici è stato deciso di monitorare la mensa di viale XXI Luglio dove verrà appunto verificata la cucina, la distribuzione interna ed esterna visto che da qui partono anche i paesi per le medie.

I risultati dell'indagine verranno resi pubblici a settembre. «La mensa nelle scuole - ha detto il sindaco - è questione che ci interessa molto da vicino. Sarà compito di questa amministrazione garantire la massima vigilanza e il massimo impegno affinché i nostri figli possano avere il miglior servizio possibile».

Caleo ha precisato che non terrà per sé la delega alla pubblica istruzione. Inoltre intende sviluppare, in accordo con gli istituti scolastici, altre iniziative destinate ad avvicinare le scuole al territorio.



26 Aprile 2005

[Editoriale](#)[Voci nel Vento](#)[Attualità](#)[Scienza e tecnologia](#)[Prevenzione e Salute](#)[Salute e benessere](#)[Disabili](#)[In Famiglia](#)[Mangiare sano](#)[Medicina](#)[Sessuologia](#)[Anziani](#)[Ambiente](#)[Animali](#)[Spettacolo e Cultura](#)[Sport e dintorni](#)[Fitness](#)[Viaggi](#)[Fumetto Blog](#)[Servizi](#)[Lavoro](#)[Leggi e normative](#)[Recensioni](#)[Comunicati stampa](#)[Banche](#)[Dati](#)[Non profit](#)[Grandi medici](#)[| chi siamo | comitato etico | photo gallery | contatti |](#)[Home :: Servizi :: Comunicati stampa](#)[Userna](#)[Passw](#)[Ric](#)[It](#)

- > LA GIC
- > ATTIVI/SCOPE
- > ASL 17
- > SERVI.
- > APPELLI
- > ANGEL
- > LA QU.
- > VAGLI

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO MENSA AL VAGLIO DEI CITTADINI

*Al via monitoraggio di Cittadinanzattiva presso scuole elementari di Sarzana*

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

A giugno i primi dati, alla ripresa dell'anno scolastico la conferenza dei servizi con la presentazione al pubblico dei risultati.

L'iniziativa, che ha ricevuto l'apprezzamento dell'amministrazione, sarà realizzata da Cittadinanzattiva-Procuratori dei cittadini e rientra nell'ambito del progetto "Ristorazione Amica", che vede accanto una organizzazione di tutela dei cittadini e Cir-food – Cooperativa Italiana di Ristorazione - al fine di sperimentare forme concrete di coinvolgimento dei cittadini nei servizi gestiti in appalto.

Il monitoraggio a Sarzana segue analoghe iniziative realizzate, o in corso di realizzazione, presso scuole, strutture ospedaliere e residenze per anziani di Cinisello Balsamo (Mi), Castelfranco Veneto (Tv), Castiglione del Lago (Pg), Vignola (Mo).

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

L'iniziativa "Ristorazione Amica" riguarda la fase dell'affidamento del servizio, con il monitoraggio e la valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto.

Le risultanze del monitoraggio saranno discusse in un incontro pubblico in cui, alla presenza dell'amministrazione locale e dei dirigenti di Cir-food, la cittadinanza si confronterà sulle possibili iniziative di miglioramento del servizio monitorato.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet dell'Osservatorio appalti e concessioni istituito da Cittadinanzattiva in partner con le principali centrali cooperative. (<http://www.cittadinanzattiva.it>).

Cittadinanzattiva onlus – Ufficio stampa  
Mariano Votta, addetto stampa politiche dei consumatori,  
**06/36718351 – 339/8927455** [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

<< 1 2 3 4 5 6 7 8 9 [10-19] [20-29] [30-39] [40-49] [50-59] [60-69] [70-79] [80-89] [90-99] [100-109] [110-119] [120-129] [130-135] >>

© 2005 Vento Sociale Network. Tutti i diritti riservati.

# ITOSCANA

15/4/2005

## La qualità del servizio mensa al vaglio dei cittadini

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

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

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

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

# La "Ristorazione amica" tra i banchi

## QUALITÀ

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



**M**onitoraggi sulla qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; indagini sulla soddisfazione degli utenti e proposte per migliorare il servizio. Queste le principali attività del progetto "Ristorazione Amica", realizzato da Cittadinanzattiva in collaborazione con Cir-food, Cooperativa italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto di ristorazione collettiva,

titolo, argomento del quale abbiamo iniziato a trattare nel numero di marzo 2004 di Ristorazione Collettiva. Lo scopo di tale progetto è ren-

dere visibile il reale gradimento nei confronti del pasto erogato nelle mense scolastiche, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. L'iniziativa "Ristorazione Amica" coinvolge i cittadini nella fase di affidamento del servizio mensa, con la loro partecipazione nel monitoraggio e nella valutazione dei servizi di ristorazione collettiva gestiti in appalto. Le ragioni di fondo che spingono Cittadinanzattiva alla creazione e valutazione di progetti come "Ristorazione Amica" sono essenzialmente la volontà di produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da

cui lo stesso servizio è regolato e allo stesso tempo accrescerne e consolidare la coscienza dei cittadini-utenti ad una partecipazione attiva del servizio attraverso il loro essenziale contributo nelle azioni di monitoraggio.

## UN PASSATO DI SUCCESSI

Nel 2002 si sono già concluse due iniziative particolarmente significative: a Cinisello Balsamo (Milano) sono state coinvolte 4 scuole elementari ("Zandonai", "Manzoni", "Parini", "Bauer"), due materne ("Giovanni XXIII" e "Giolitti") e una scuola media ("Garcia Villas"), per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Treviso), invece, l'iniziativa ha coinvolto il centro residenziale per anzia-

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



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

### COSA ACCADE NELLE SCUOLE DI CASTIGLIONE DEL LAGO

In testa alla classifica è stata redatta, nel secondo luogo, la dichiarazione dei piacimenti commensali di Castiglione, degli alimenti più richiesti e che quindi si vorrebbero più di frequente. Ci sono i ravioli di Castelfranco Veneto e nelle scuole di Cinisello Balsamo hanno fatto emergere i punti di eccellenza delle rispettive strutture, del servizio, dell'organizzazione e del personale, le sue aree di miglioramento e le criticità. Molte le analogie fra i punti di eccellenza, anche se le indagini sono riferite a due realtà diverse, sempre legate al servizio di erogazione pasti ma con modalità, menu eccetera, diverse tra loro. Concordi gli intervistati nell'apprezzare il rispetto del divieto di fumare nei locali adibiti alla ristorazione, nelle buone condizioni delle strutture interne e della pulizia generale, nella scelta di non modificare il menu senza preavviso, nelle quantità sufficienti per portare, nella disponibilità del personale eccetera. Fra le possibilità di miglioramento sono emerse la ridotta disponibilità di olive, la ridotta varietà e possibilità di scelta nei menu, la tempratura di certe pietanze che a volte non soddisfà pienamente eccetera. Le criticità raccolte sono una piccola percentuale di intervistati che manifestano in base al proprio e personale giudi-

- comportamento del personale;
- suggerimenti vari.

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

Sul totale degli alunni presenti in ciascuna scuola, a Castiglione sono stati coinvolti il 7 per cento degli utenti bambini, a Pozzuolo il 18 per cento, a Colonnella il 16 per cento. Su un totale di 780 alunni complessivi, sono stati intervistati 88, pari all'11 per cento. Inoltre, sono state raccolte le osservazioni di due insegnanti e di 18 operatori (6 Cir e 12 operatori scolastici non docenti). Dai questionari è risultato che i contorni sono la portata che presenta la

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

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

### QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE PIÙ DI FREQUENTE?

Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta	Altro
ravioli (27)	pasta (8)	patate arrosto (25)	kiwi (2)	gelato (18)
insalata di riso (7)	pollo arrosto (7)	pomodori (11)	frutta (2)	pâmin (5)
pasta in bianco (7)	formine di carne (7)	patatine fritte (10)	susine (1)	pizza (1)
riso in bianco (6)	pasticcio/stormato di verdure (6)	patate (7)		acqua (1)
tortellini (4)	bastoncini di pasta (6)	purè (7)		pane (1)
spaghetti (3)	petto di pollo (6)		insalata (6)	
pasta al tonno (3)	frittata (5)		patatine fritte (4)	
pasta al pomodoro (2)	hamburger (4)		patate al forno (3)	
mìnestrà (2)	prosciutto cotto (4)		spinaci (2)	
riso (2)	pollo (4)		contorni (1)	
pasta al sugo (2)	carmi di vitello (3)		verdura (1)	
gnocchi (2)	formaggio (3)		patate lessé (1)	
pasta (2)	seppia (3)		piselli (1)	
pasta al ragù (1)	mozzarella (3)			

tabella sottostante, ravioli e patatine sono enumerali l'orario di erogazione pasti (solo l'1 per cento) mentre spinaci (14 per cento), petto di pollo (63 per cento) e mozzarella (58 per cento) sono i secondi piatti valutati "buoni" dal più alto numero di studenti. Il giudizio degli utenti sulla qualità dei contorni premia patate (59 per cento) e insalata (42 per cento), mentre spinaci (36 per cento) e bietola (35 per cento) sono i piatti valutati come scadenti dal più alto numero di ragazzi. Per la frutta, il gradimento va indubbiamente alla mela, seguita da pera e banana. Come emerge dalla



I questionari di Cittadinanza hanno fatto emergere che tra i primi piatti meno apprezzati figura il minestrone

### DATA DEI RILEVAMENTI

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

### RILEVAMENTO DIRETTO CON UTENTE

UTENTI	Castiglione del Lago	Pozzuolo	Colonnella
Numeri utenti totali	450	Merc: 110 - Ven: 70	220
Numeri utenti	32 alunni di due IV elementare	20 alunni IV elementare	36 alunni di due IV elementare
Numeri bambini intervistati	IV elementare		

I MENO GETTONATI DAI PICCOLI DI CASTIGLIONE DEL LAGO

## QUALE ALIMENTO PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBE MENO DI FREQUENTE?

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

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

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

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

(R.C.)

## AREE DI CRITICITÀ

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

JESI  
FABRIANO

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

## Filo di ferro nelle polpette di una bimba

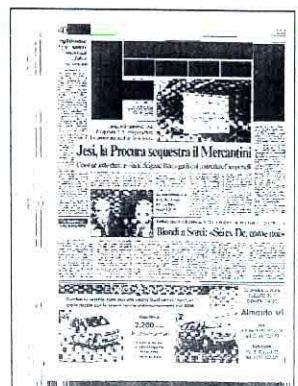
Il Tribunale del Malato:  
«Esiste una commissione per la qualità?». La direzione:  
«Verifichiamo ogni giorno»

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

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

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

Lu.Ro.



# Trento

## Il forum

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

La sanità trentina sta bene: al settore la Provincia ha destinato il 12% (882 milioni di euro) del bilancio approvato pochi giorni fa. In percentuale, è circa il doppio dei finanziamenti che vengono stanziati a livello nazionale. Rimangono alcuni punti critici: la "migrazione" di pazienti trentini verso province lombarde, dove le presazioni vengono offerte con tempi di attesa minori, e l'applicazione della riforma fiscale, che potrebbe creare difficoltà nell'assegnare al settore sanitario cifre così elevate. Sono questi alcuni dei temi salienti affrontati giovedì sera, nel dibattito organizzato dal Leali presso il centro Santa Chiara. Come titolo dell'incontro è stato scelto un inter-

vento: "Sanità pubblica verso una effettiva prefatturazione". I relatori, introdotti da Claudio Buriani (direttore dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari), erano Ivan Cavicchi (ordinario di Sociologia dell'Organizzazione Sanitaria all'università La Sapienza di Roma) e Renzo Andreoli (assessore e responsabile alla sanità). Da Andreoli, sono arrivate le riflessioni più legate al

## L'allarme di Cavicchi al dibattito organizzato dal Leali con Andreoli

tecnologico. Ci chiediamo come faremo, in futuro, a garantire una finanziaria di quasi 900 milioni di euro se metteremo in atto la riforma fiscale. Su questo dovranno interrogarsi i trentini e gli italiani".

Cavicchi ha descritto, a tinte non proprio rosse, la situazione nazionale: "Dal sotto-finanziamento stiamo al definanziamento - ha detto - dalla razionalizzazione stiamo passando ad una graduale razionalamento. C'è bisogno di fare chiarezza sul concetto di azienda sanitaria, e ho la sensazione che per ragioni economiche la decisione clinica si stia spostando più fuori dall'ambiente medico".

mantenere un ruolo centrale nel contest trentino. Il tema di una privatizzazione strisciante - ha esordito l'assessore - interessa anche questo territorio. Per il provinciali si tratta di un periodo favorevole, non siamo costretti a compiere le risorse, ma dobbiamo inserire elementi di efficienza e di efficacia per garantire un miglioramento delle prestazioni. L'azienda sanitaria è strutturalmente ridotta alle decisioni dell'ente pubblico, che deve

convenzione di una "migrazione" di pazienti trentini verso province lombarde, dove le presazioni vengono offerte con tempi di attesa minori, e l'applicazione della riforma fiscale, che potrebbe creare difficoltà nell'assegnare al settore sanitario cifre così elevate. Sono questi alcuni dei temi salienti affrontati giovedì sera, nel dibattito organizzato dal Leali presso il centro Santa Chiara. Come titolo dell'incontro è stato scelto un inter-

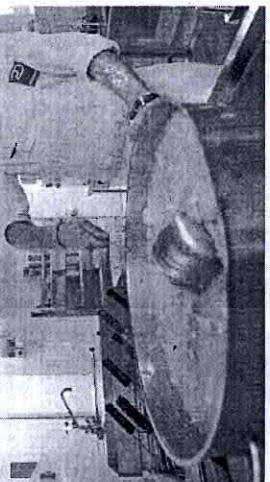
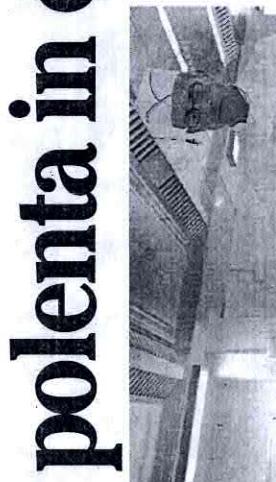
vento: "Sanità pubblica verso una effettiva prefatturazione". I relatori, introdotti da Claudio Buriani (direttore dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari), erano Ivan Cavicchi (ordinario di Sociologia dell'Organizzazione Sanitaria all'università La Sapienza di Roma) e Renzo Andreoli (assessore e responsabile alla sanità). Da Andreoli, sono arrivate le riflessioni più legate al

## Canederli e polenta in corsia

### La cucina regionale debutta in ospedale

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

Proprio in questi giorni è al lavoro la commissione di assaggio che deve dare il via libera alle nuove proposte di menu per la stagione invernale. Un medico nutrizionista, tre dietiste, due amministrativi, gli cuochi del S. Chiara e un giudice giudicano della bontà dei piatti proposti: possono da-



re suggerimenti per migliorare la gradevolezza o rispedire tutto al mittente. L'occasione per fare il punto sulla qualità dei pasti serviti in corsia è stata offerta ieri dal 2° Forum nazionale sulla ristorazione collettiva, promosso dalla sezione regionale dell'Adi (associazione di dietetica e nutrizione clinica) all'auditorium dell'Associazione artigiani Registi dell'operazione Antonio Costa, responsabile del servizio di dietetica e nutrizione clinica dell'ospedale S. Chiara, e Carlo Pedrotti che hanno curato la segreteria scientifica del convegno. «Abbiamo un servizio medio-buono, ma rimane una certa difficoltà nel mantenere costantemente questo standard elevato», dice Carlo Pedrotti. «In un sistema che presenta così tante fatiche (dal centro cottura di Ravina alla rigenerazione in corsia), se si manifesta una criticità, diventa difficile individuarne il punto di cattivo».

Le dietiste del S. Chiara tre,

quattro volte in settimana sono impegnate a rotazione nei reparti per accettare il gradimento dei pasti serviti in corsia. «Abbiamo lavorato molto

per ottenere il meglio», dice Marzia Teresa Pasquazzo coordinatrice delle dietiste - ed ora

trovato conferma nell'intervento di Giustino Trinchia, vi-

cosegretario di Cittadanzan-

za, cui appartiene anche il Tri-

bunale del malato, secondo il

quale il 46% delle segnalazioni

negative in sanità riguardano

lo biologico al bambino non lo dà mai».

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

### ● Tre incidenti in un'ora

● Soccorsi in mobilitati per una serie di incidenti avvenuti a pochi minuti di distanza. Il primo in via Maccaii: scontro fra due auto e nessun ferito. Una donna ha riportato il tra-sporto in ambulanza. Alle 17.17 sull'altezza della Valsugana, tapponamento fra vettura. Una persona è stata portata al Punto Soccorso Poil 118 e intervenuto in via Guardi- ni per un investimento. Un 37enne di origine brasiliana, R.B., è finito a terra dopo l'ur-to con un'auto che stava fa-cendo retromarcia. L'uomo ha riportato traumi a una gamba.

### ● Cassonetto in fiamme a Meano

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

### ● Gardolo, domani gare di nuoto

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

27/11/2004

# l'Adige

593

---

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

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

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

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

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

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

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

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

## Umberto I: la polemica riparte...dalle mense

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

**Simone Spirito**

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

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

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

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

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

---

Data notizia: **12-11-2004**

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

## Relegati in casa e privati di molti servizi primari

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

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

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

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

M.M.

### GIUDIZIO Operatori disponibili ma limitata durata delle visite



Gli anziani mostrano fiducia verso gli assistenti

sabato 16.10.2004

## I voti all'assistenza domiciliare

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

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

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

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

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

«Ci si rivolge all'assistenza domiciliare soprattutto per la pulizia personale, un aiuto per il bagno, la mobilità domestica — spiega Mirko Gambardella, di Cittadinanzattiva di Roma — Poi, in quote minori, per un aiuto nella preparazione dei pasti, la vestizione, l'accompagnamento per effettuare acquisti. Mentre gli interventi sulla casa riguardano in prevalenza la pulizia (88%), il riordino del letto, il cambio e il lavaggio della biancheria». Il servizio comprende, per alcuni utenti, anche la consegna di pasti a domicilio. E sono previsti aiuti per effettuare le spese domestiche, acquistare farmaci, pagare le utenze, contattare il medico e prenotare le visite, mentre il ritiro della pensione viene in prevalenza affidato a qualche familiare.

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

Anno 113 - n. 38 - Euro 1,00

Sabato 16 ottobre 2004

# il Ticino

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

## Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma ancora troppo poca

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

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

pag. 6

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

# Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma poca

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

Queste alcune delle principali indicazioni emesse dall'indagine sui Servizi di Assistenza Domiciliare di Pavia condotta da Cittadinanzattiva in partnership con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune, illustrata ieri, venerdì, presso la Sala Consigliare del Comune di Pavia. Il monitoraggio ha coinvolto un campione di sessanta cittadini assistiti dal SAD di Pavia, oltre ad un campione di diciotto operatori delle tre cooperative sociatili impegnate nell'erogazione del servizio.

"L'analisi", ha commentato l'Assessore ai Servizi Sociali

Walter Minella, "ha individuato quale elemento centrale dell'arrivo di monitoraggio: il punto di vista del cittadino utente". Le indagini hanno dimostrato che è prefissato l'obiettivo di presentare ai responsabili dell'Amministrazione comunale di Pavia e all'intera collettività cittadina, un'analisi del grado di soddisfazione del Servizio di Assistenza Domiciliare realizzata con il diretto contributo degli utenti di un'organizzazione di bisogni latenti. Soprattutto, è attenta a sviluppare una maggiore capacità di cogliere i segnali – spesso deboli – provenienti da precise categorie sovrapposte della popolazione, di anticiparne i bisogni, di scoprirne i bisogni latenti. Soprattutto, rappresenta condizione indispensabile per l'individuazione delle aree dove concentrare gli sforzi al fine di ridurre il gap tra attese e livello di soddisfazione".

Il monitoraggio ha coinvolto un campione di sessanta cittadini assistiti dal SAD di Pavia, oltre ad un campione di diciotto operatori delle tre cooperative sociatili impegnate nell'erogazione del servizio.

"L'analisi", ha commentato l'Assessore ai Servizi Sociali

Walter Minella, "ha individuato quale elemento centrale dell'arrivo di monitoraggio: il punto di vista del cittadino utente". Le indagini hanno dimostrato che è prefissato l'obiettivo di presentare ai responsabili dell'Amministrazione comunale di Pavia e all'intera collettività cittadina, un'analisi del grado di soddisfazione del Servizio di Assistenza Domiciliare realizzata con il diretto contributo degli utenti di un'organizzazione di bisogni latenti. Soprattutto,

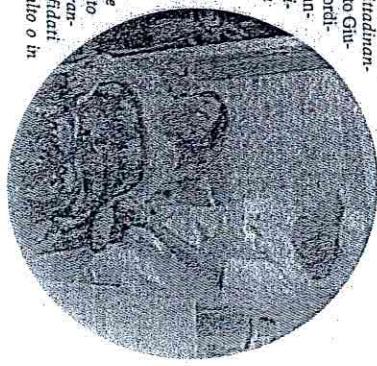
rappresenta condizione indispensabile per l'individuazione delle aree dove concentrare gli sforzi al fine di ridurre il gap tra attese e livello di soddisfazione".

"Un'indagine volta a conoscere le

scere aspettative e bisogni dei cittadini utenti" ha aggiunto Antonella Valentini, segretario regionale di Cittadinanzattiva-Lombardia. "Rappresenta necessario strumento a disposizione di un'amministrazione comunale attenta a sviluppare una maggiore capacità di cogliere i segnali – spesso deboli – provenienti da precise categorie sovrapposte della popolazione, di anticiparne i bisogni, di scoprirne i bisogni latenti. Soprattutto, rappresenta condizione indispensabile per l'individuazione delle aree dove concentrare gli sforzi al fine di ridurre il gap tra attese e livello di soddisfazione".

dell'utenza. Per Cittadinanzattiva "ha continuato Giuseppe Tallarico, coordinatore di Cittadinanzattiva-Pavia. "L'iniziativa realizzata a Pavia si inserisce in un percorso avvia-

to da anni in tema di monitoraggio dei servizi, tutela dei diritti dei cittadini e promozione della partecipazione civica quale elemento qualificante e di garanzia per servizi offerti sempre più in appalto o in concessione".



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 mangiate più di frequente gli alunni, mentre pasticci di verdure e pesce sono gli alimenti meno graditi. E strano a dirsi che siano 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 raccolte più apprezzamenti negativi (è valutata scadente dal 31% degli alunni). Il quadro mese 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 Cionnetta. L'80% del campione grida l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficientemente il tempo concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utenzi-

nisce "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'albionanza 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 critica per la

fornitura di pietanze troppo fredde. Per il 55% degli utenti, il pane è "duro" o "gommoso". Il dato è confermato dagli operatori che riservano proprio al pane gli unici giudizi negativi. Solo l'8% degli alunni dichiara di essere informato tempe-

sivamente in caso di utilizzo di prodotti surgelati. 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



4-0715  
Anno XXI N. 194 Euro 1,00 - Giovedì 15 luglio 2004

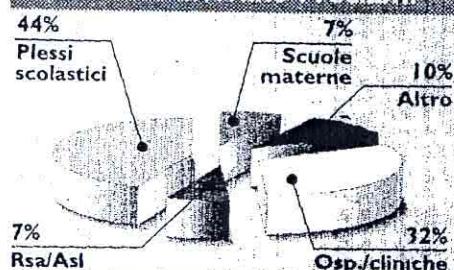
Libro "Biblioteca dei ragazzi" - abbonamento optional Euro 4,90 + il prezzo del quotidiano

Corriere dell'Umbria + Corriere dello Sport - Euro 1,00

771720 202401

**Le lamentele più frequenti**

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

**Da dove arrivano i reclami****I progetti di partecipazione targati Tdm****Se il cibo è in appalto il cittadino va ascoltato**

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

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

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

Che l'obiettivo di Cittadinanzattiva sia quel-

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

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

**M.Per.**



**Iniziative locali / Lamentele e buone pratiche**

# Dal pesto al kebab E feste a sorpresa

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

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

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

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

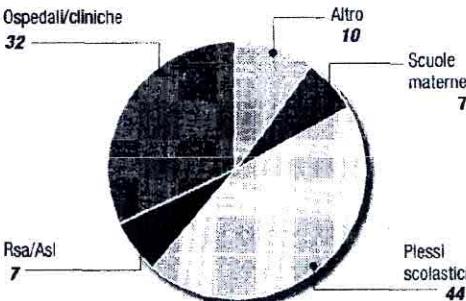
È questa, secondo il Tdm, la strada giusta. Proposta anche con il progetto «Ristorazione amica», in partnership con la Cooperativa italiana di ristorazione. Finora sono state esaminate le mense di due strutture sociosanitarie: l'Ospedale di Vignola (Modena) e la

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

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

## Sotto osservazione

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



Fonte: Cittadinanzattiva-Osservatorio appalti, maggio 2004

che lusinghieri, ma utili per programmare interventi migliorativi.

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

MANUELA PERRONE



*Mariella*

Venerdì 16 aprile 2004

**TRASIMENO**

LA NAZIONE XI

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

# I bambini amano ravioli e patate

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

**Gli alunni di tre elementari «giudicano»**

**il servizio di ristorazione scolastico:**

**«promossi» i secondi piatti, rispetto alla pasta  
che risulta o poco o troppo cotta per il 30%**

**degli intervistati; «bocciati» i contorni**

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

gli alunni). Aree di eccellenza: l'80% gradisce l'orario scelto per la distribuzione del pranzo e valuta sufficiente il tempo che viene concesso per consumarlo. Il rapporto personale-utenti si palesa come un punto di forza, dato che per il 60% dei ragazzi il comportamento del personale è «buono» e per il 32% è addirittura «molto buono». Solo l'8% dei ragazzi non lo valuta adeguato. Aree di miglioramento: per il 73% degli alunni, l'orario entro cui si raccolgono le prenotazioni per il pranzo è «giusto»; la dieta adottata è valutata adeguata dal 67% dei ragazzi; in tema di cottura delle portate, tra chi ritiene la cottura della pasta insufficiente e chi, invece, la giudica eccezionale, risulta insoddisfatto quasi il 30% degli utenti. Secondi e contorni, di contro, presentano le più alte convergenze di coloro che valutano «giusta» la cottura; solo per i primi piatti si nota una decisiva indicazione sull'abbondanza dei piatti (24% degli utenti).

**TUTTOCONSUMATORI – <http://www.tuttoconsumatori.it/>**

**IL PORTALE DEL CONSIGLIO NAZIONALE DEI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI**

**14 APRILE 2004**

**Alimentazione e sicurezza dei prodotti agroalimentari**

**Eventi**

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

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

Martedì 13 Aprile 2004

Chiudi 

CASTIGLIONE

## **"Ristorazione amica": verifica delle mense**

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

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

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

# Spoleto 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

## Pagine 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

Si	<input checked="" type="radio"/>
No	<input type="radio"/>

## "Ristorazione amica": uno spazio per gli utenti per migliorare la qualità dei servizi di ristorazione

Venerdì, 9 Aprile 2004 ore 16:42

Categoria: PIACERI & TENTAZIONI



La qualità del servizio di ristorazione al vaglio degli utenti. In data 15 aprile 2004, alle ore 17.00 presso la Sala Consiliare del Comune di Castiglione del Lago (Perugia), si realizzerà un incontro pubblico in cui verranno illustrati i principali dati emersi dal monitoraggio, realizzato da Cittadinanzattiva, sul servizio di ristorazione erogato presso le mense delle scuole elementari di Castiglione del Lago, Colonna e Pozzulo.

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

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

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

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

M. Teresa Dominici  
referente locale di Cittadinanzattiva:

**Stampa Articolo**

**Spoletonline** - editore Corinternet

Iscritto al Registro Periodici e Stampa del Tribunale di Spoleto al n. 101  
Direttore Editoriale Leopoldo Corinti; Direttore Responsabile Carlo Ceraso;  
Realizzazione tecnica Darkage.it



## Monitoraggio sulle mense

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

Rubrica: CRONACA di BRINDISI

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

# Esami, degenzi in attesa

## Problemi anche con la biancheria e il servizio mensa

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

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

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

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

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

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

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

Secondo Marcella Mancini è

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

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

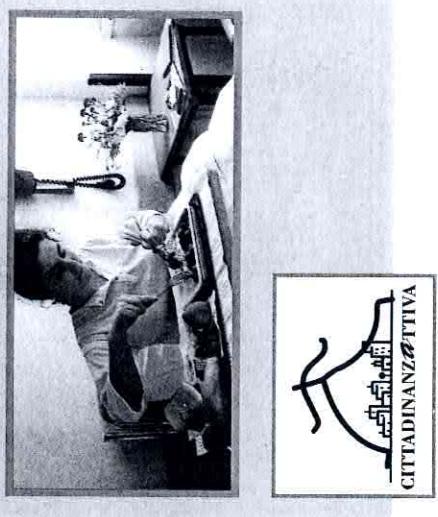
Da qualche giorno nella sede del Tribunale sono arrivati rinforzi. Sono quattro ragazze del servizio civile reclutate per offrire un sostegno ai volontari del movimento ancora a ranghi ridotti per fare fronte alle numerose ed impegnative attività a tutela dei malati.

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

Valeria Arcangeli

# Cittadino, da cliente a utente proattivo

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



cittadini, protagonisti della ristorazione. Dilagano a macchia d'olio le iniziative di controllo svolte direttamente dai loro utenti attraverso associazioni di consumatori. Già in passato abbiamo parlato dell'indagine effettuata da Cittadinanzattiva nella Casa di riposo Domenico Sartor di Castelfranco Veneto e nelle scuole di Cirisello 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 raccolti tra il

miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolo 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 capitolo 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 capitolo 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

apre 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 Giustirano Trinca, 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

cittadini-utenti appositamente formati - dice Mariano Votta, coordinatore di Cittadinanzattiva per i programmi sul tema "Appalti e partecipazione civica" e dell'Observatorio nazionale su appalti, concessione 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 sui criteri sopportate alle situazioni di criticità emerse dal monitoraggio stesso. Centrale, in ogni fase del progetto, è il ruolo attivo dei cittadini-utenti. Essi, infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni».

## UN MONITORAGGIO PER OPERATORI E UTENTI

Per realizzare il monitoraggio sono stati predisposti due questionari, uno per gli utenti e uno per gli operatori, quindi, una griglia di osservazione diretta e una scheda di dati generali sulla struttura: in totale sono stati predisposti ben 41 indicatori nel questionario utenti, 16 nel questionario operatori, 42 nella griglia di osservazione diretta (da verificare in tre passaggi) e 16, infine, nella scheda dati generali. «Per diverse ragioni, il monitoraggio - dice Votta non ha riguardato la verifica delle caratteristiche bromatologiche (ovvero il rispetto delle giuste quantità di calorie, vitamine, eccetera nel menu giornaliero), né il rispetto delle grammature utilizzate (in confronto a quelle indicate nel capitolo), le diete

## COSA SI INDAGA...

- L'attività di monitoraggio si è concentrata sui seguenti elementi:
  - gusto e preferenze degli utenti;
  - quantità e variazione dei vitatori;
  - servizio di prenotazione e orari;
  - percezione dell'adeguatezza della dieta e del giusto rapporto fresco/cucito;
  - presentazione dei pasti;
  - igiene e qualità delle stoviglie;
  - igiene e adeguatezza degli ambienti dove si consumano i pasti;
  - informazioni in merito alle variazioni dei menu, all'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, alle proprietà nutritionali degli alimenti;
  - comportamento del personale;
  - suggerimenti vari.

deficit: ambienti in buone condizioni, pulizia dei locali e verbi 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 capitolo, 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 cena la portata di ristorazione è sempre sembrata della giusta quantità per tutte le persone. Le bevane-

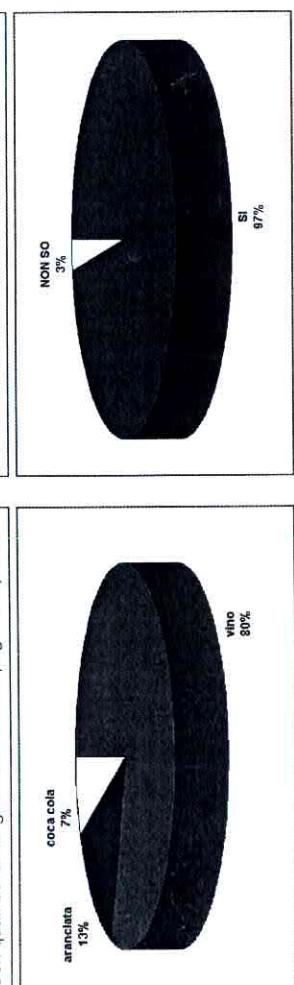
## ■ L'indagine ha visto la partecipazione del 42 per cento dei degenti ospitati in differenti reparti

### IL CAMPIONE

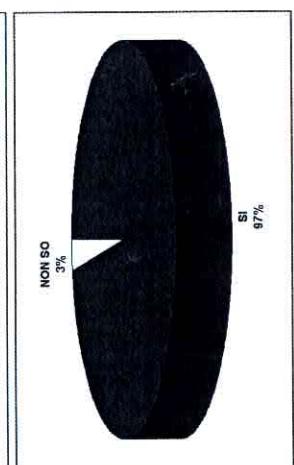
## UTENTI E OPERATORI INTERVISTATI

Numero di utenti totali	94
Numero utenti adulti	94
Numero utenti bambini	0
Numero di utenti intervistati	40 (pari al 42%)
Numero di operatori sanitari intervistati	4
Numero di operatori della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione	2

Con quali bevande gradirebbe accompagnare il pasto?



Funziona il servizio di prenotazione dei pasti?



de non vengono fornite dalla Cir, per accompagnare contorno e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo. Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copricapi, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato fornito di mascherine come richiesto dagli operatori il personale appreso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti».

### NEL MIRINO PRIMA COLAZIONE, PRANZO E CENA

Tutto bene anche per gli orari di distribuzione dei pasti, fissati per le 7:45 per la prima colazione, per le 12 per il pranzo e per le 18 per la cena: il tempo disponibile per la consumazione – un'occhiata è stata giudicato sufficiente, anche perché per la prima colazione i tempi segnalati, polenta, passati di ver-

dure, crema, formaggio di tutti i tipi. Quelle che invece gradirebbero meno sarebbero frutta fresca (perché "acerba", 2 occorrenze), pasta al pomodoro ("indurita quando viene presentata fredda"), carne ai ferri (varie 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 contiene "manchino frullati", evidentemente 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-

itato viene presentato in vasi preconfezionati con piatti dove non vengono fornite dalla Cir, per accompagnare contorno e secondo vengono serviti panini in confezioni di cellophane sigillate e apribili al momento del consumo. Il personale sanitario è risultato regolarmente indossare idoneo copricapi, guanti monouso e cartellino identificativo, mentre non è risultato fornito di mascherine come richiesto dagli operatori il personale appreso sereno e disponibile nei confronti degli ospiti».

**ANCHE L'OCCHIO VUOLE LA SUA PARTE**  
Il vitto viene presentato in vasi preconfezionati con piatti do-

sati, raccogliendo così l'approvazione degli intervistati che dimostra di gradire sempre questo tipo di presentazione di questo tipo di cibo. Al riguardo cinque utenti parlano di buona presentazione e uno addirittura di presentazione ottima. La conferma viene anche dai quattro operatori, avendo tutti dichiarato che la presentazione è buona. Sembra pertanto centrato l'obiettivo di salvaguardare l'aspetto edonistico dei piatti, così come espressamente richiesto dal capitolo. In tema di vassoio personalizzato, sebbene da capitolo lo stesso debba riportare nome e cognome dell'utente, il più delle volte viene indicato nome e numero di letto. In alcuni casi, addirittura, solo il numero del letto, e la scarsa delicatezza non passa inosservata ai degenzi. 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 tolleranza 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, evitando di fare domande specifiche sui singoli operatori, il rapporto con i parenti degli ospiti, definito "difficoltoso" da due operatori su quattro – dice Votta. Prima che diventi un'area di scontro, potrebbe essere utile organizzare un incontro chiarificatore». Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanza attiva propone dunque una revisione del ruolo dei consumatori, un nuovo ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruo-

### PREFERITI

### QUELLE ALIMENTI PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBERE PIÙ FREQUENTE?

	Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Pasta asciutta (2)	Cotolata	Insalata fresca	Frutta fresca	
Minestrone con i fagioli	Carne			
Spaghetti	Arrosto di vitello			
Tagliatelle	Pesce			
Pasta in bianco				

### QUELLE ALIMENTI PRESENTE NEL MENÙ PREFERIREBBERE MENO DI FREQUENTE?

	Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Minestrone in brodo (2)	Pesce (2)	Spinaci	Frutta sciroppata	
Minestrone				
Senzillo				
Maccheroni				

### QUELLE NUOVO PIATTO NEL MENÙ?

	Primi	Secondi	Contorni	Frutta
Tortellini (3)			Pomodori	Banane
Lasagne				

NOTE. Tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari.

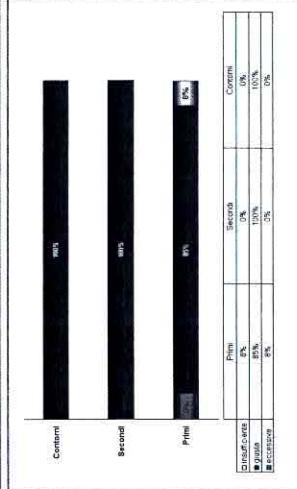
dentemente, il rapporto che gli operatori hanno con i parenti degli ospiti, definito "difficoltoso" da due operatori su quattro – dice Votta. Prima che diventi un'area di scontro, potrebbe essere utile organizzare un incontro chiarificatore».

Sul fronte della tutela dei consumatori, Cittadinanza attiva propone dunque una revisione del ruolo dei cittadini utenti, di quale debba essere il ruo-

### ■ Migliorare la qualità del pasto in ospedale significa curare la qualità dei prodotti

come il rapporto tra operatori e degenzi

### Gradibilità della cottura delle portate del pranzo

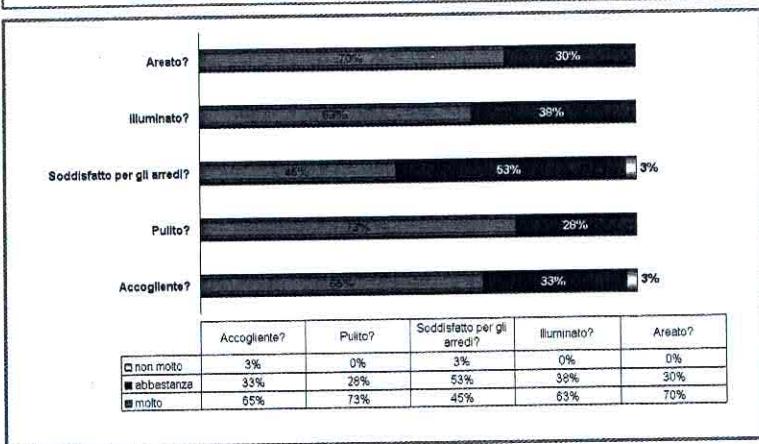


Il report non ha rilevato particolari deficit né in merito alle attrezzature, né alla pulizia, ai servizi nastri e al contatto con il personale





## Gradibilità della cottura delle portate del pranzo



utilità quello che conta, secondo Cittadinanzattiva, è certamente l'introduzione di un sistema di concorrenza che possa consentire al consumatore di esercitare il potere di scelta e al sistema di introdurre significativi 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 quelli dei cittadini utenti, non è inevitabilmente in antitesi con i legittimi diritti ed interessi di questi ultimi. Anzi, l'armonizzazione tra questi due punti di vista può costituire una condizione indispensabile per un definitivo salto di qualità».

(M.R.)

lo dei cittadini utenti nei confronti dei servizi di pubblica utilità. «Per dirla con uno slogan: da semplici utenti ad azionisti di maggioranza – spiega Giustino Trincia. Correspondibili 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 difficolioso cammino d'adeguamento dei servizi a processi economici ed industriali di respiro almeno europeo ma, soprattutto, la possibilità o meno di elevare l'accessibilità e l'adeguatezza dei servizi di pubblica utilità alla collettività. D'altra parte, processi di portata storica - in Europa come nel nostro paese – sembrano rafforzare l'idea che i cittadini consumatori siano destinati a ricoprire un ruolo centrale e non più periferico nella ridefinizione e nella riorganizzazione dei servizi di pubblica utilità. Ci riferiamo, in particolare: al federalismo, come sistema di progressivo. Per quel che riguarda il processo di liberalizzazione in atto, nell'area dei servizi di pubblica

## LA PROPOSTA

**«Crediamo che per migliorare la qualità del servizio sia importante coinvolgere i cittadini. Ed è importante sottolineare come già dal capitolato sia possibile questo: la vera finalità di questa attività di monitoraggio è quella di ampliare, già a partire dai bandi di gara, dai contratti e dai capitolati, la partecipazione dei cittadini». L'associazione non bada a mezzi termini: la sorveglianza e la collaborazione da parte degli stessi cittadini va attuata e anche in maniera sistematica, magari mettendola anche nero su bianco. Nel report "Ristorazione amica" stilato per l'ospedale di Vignola, infatti, un'appendice viene dedicata proprio alle proposte per ampliare la partecipazione dei cittadini all'interno del capitolato speciale d'appalto. «Le aziende sanitarie si riservano il diritto di accedere in ogni momento nei locali di preparazione dei pasti per svolgere i controlli. Spesso però queste ispezioni restano lettera morta: per far sì che ciò non accada sarebbe bene inserire già all'interno del documento di accordi la realizzazione di tali controlli alla presenza anche di rappresentanti di organizzazioni di tutela riconosciute e accreditate presso l'azienda ospedaliera, o comunque presenti e attive a livello locale. Lo stesso dicasì in merito alla produzione dei pasti, o all'aggiudicazione. Sarebbe opportuno infatti allargare la commissione tecnica – incaricata di valutare le offerte per l'aggiudicazione della gestione in appalto del servizio – a rappresentanti delle organizzazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, sulla base delle pregresse esperienze maturate dalla stessa organizzazione». Bene sarebbe per Cittadinanzattiva anche il coinvolgimento delle organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati, nelle varie fasi dei controlli. In particolare, la Direzione Sanitaria potrebbe prendere in esame la stipula di un vero e proprio protocollo di intesa, con le organizzazioni di tutela, in merito alla realizzazione di rilevazioni dell'indice di gradimento dei pasti presso i degenti. Oppure coinvolgere le organizzazioni a tutela degli utenti e dei malati nella raccolta, gestione, analisi dei reclami e delle segnalazioni.**



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

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

IL RESTO DEL CARLINO

19/01/2004

### Vignola, un 'voto' ai pasti dell'ospedale

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

## **ARTICOLO 5**

**Gazzetta di Modena**

**19/01/2004**  
**Vignola (MO)**

### **Vignola. Oggi al Distretto sanitario Ristorazione di qualità Se ne parla in pubblico**

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

# Ristorazione, il giudizio all'utente

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**

**I**l giudizio all'utente. Sembra la scoperta dell'acqua calda, ma non sono in molti a cuorarsi dell'opinione dei cittadini che ogni giorno deve sorbirsì mestre e minestroni, 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 d'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

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 permettere 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 possano 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 quanto riguarda la ristorazione, i servizi sociali e i servizi di pulizia ed è ora che queste esperienze positive diventino da eccezioni a regole. 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

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

di verificare le nostre linee di intervento».

**Perché questo tipo di iniziative?**

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

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

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».



26 Collettività Convivenze • Marzo/Aprile 2001

# Il rapporto di Cittadinanza e CIR food



**U**na revisione del ruolo dei consumatori, più partecipi ed attivi nell'attività di controllo e di monitoraggio degli appalti e delle gestione delle mense. Un contributo attivo, anzi, proattivo, per misurare la qualità dei servizi, per controllare il migliore, per mettere a punto programmi di sviluppo. E Cittadinanzatta ha svolto questa attività all'interno di una Casa di riposo per anziani, a Castelfranco Veneto in via Ospedale. Con risultati davvero confortanti, anche se le "lamentele" 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 menu, sicuramente più salutari e adatti alle esigenze specifiche legate ai problemi di salute e all'età, posti dai dietisti.

## l'opinione dei monitori

Il monitoraggio è stato svolto in due parti: una dedicata alle rilevazioni effettuate dai procuratori dei cittadini di Cittadinanzatta 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, 3 clienti e 2 dipendenti. Per le rilevazioni sono state compilate

una scheda dati generali sulla struttura con dati rilevati in quattro passaggi effettuati in momenti differenti e due questionari per gli operatori.

Il **monitoraggio** si è occupato di sette diversi argomenti:

1. Introduzione su informazioni di carattere generale
2. Ambiente in cui viene consumato il pasto
3. Tavoli, sedie, stoviglie, accessori
4. Bevande, pane.
5. Personale
6. Assistenza all'utente
7. Orari

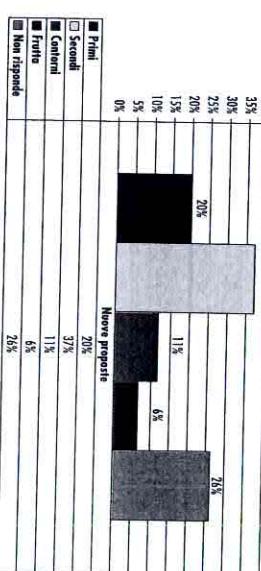
Anzutto, le informazioni di carattere generale. Sono 25 l'in tutto gli utenti ospiti permanenti del servizio mensa, a questi si aggiungono 10 dipendenti. Tra gli ospiti, 67 sono gli autosufficienti e due gli utenti temporanei che fruiscono del pasto. Ai servizi mensa collaborano 24 operatori della CIR food (che si occupano dei soli servizi di ristorazione, compresa la distribuzione dei pasti).

Quattro i **pasti principali**: colazione, pranzo, merenda e cena, serviti rispettivamente alle 8, 12,15, 15,30 e 19,15, ritirati tutti dopo un'ora.

**TABELLA 1  
NUMERO E TIPOLOGIA DI UTENTI**

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

**TABELLA 3  
QUALE ALIMENTO SI VORREBBE PIÙ DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)**



**TABELLA 4  
QUALE ALIMENTO MENO DI FREQUENTE? (tra parentesi il numero di occorrenze nei questionari)**

<b>Primi</b>	<b>Secondì</b>	<b>Conformì</b>
Meno pasta mezza manica'		
Minestrino	Pasta	
Riso		
Spaghetti in salsa rossa		
Tagliatelle		
Fagioli e minestrone con formaggio		
Pasta in brodo o tagliatelle		
Più lipi di pasta		
Risotto (2)		
Pasta al pomodoro con più formaggio		
Pasta al ragù (2)		
Pasta asciutta		
Pasta con poco pomodoro e più formaggio		
Pasta in bianco		
Pasta in brodo o tagliatelle		
Più lipi di pasta		
Risotto (2)		
Pasta al pomodoro con più formaggio		
Pasta al ragù (2)		
Pasta asciutta		
Pasta con poco pomodoro e più formaggio		
Pasta in bianco		
Pasta in brodo o tagliatelle		
Più lipi di pasta		
Risotto (2)		
Pasta al pomodoro con più formaggio		
Pasta al ragù (2)		
Pasta asciutta		
Pasta con poco pomodoro e più formaggio		
Pasta in bianco		
Pasta in brodo o tagliatelle		
Più lipi di pasta		
Risotto (2)		
Pasta al pomodoro con più formaggio		
Pasta al ragù (2)		
Pasta asciutta		

**TABELLA 1**

## FIGURA 1

?

Quali nuove proposte?

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

6%

26%

0%

37%

37%

20%

11%

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».

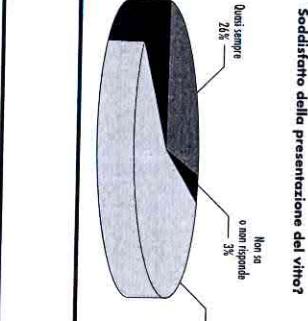
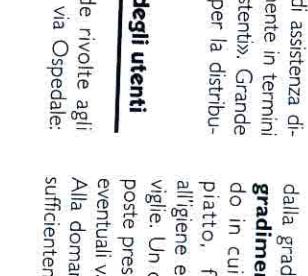
Stesso discorso anche per gli accessori e gli arredi, tutti i buone condizioni, anche se, come pure rilevato sia dai monitori che dagli ospiti stessi, «qualche bicchiere non è sembrato perfettamente pulito» e il numero delle olive a disposizione degli utenti è sembrato ai controllori «insufficiente».

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 caffè e il vino dosato direttamente nei bicchieri. Il pane viene servito in panini e sfuso». E ancora, «il personale è sempre risultato regolarmente indossare grembiule e divisa e cartellino identificativo. Su quattro passaggi di tutto il personale solo una persona in una sola occasione era priva di cuffietta copricapi 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)*

<b>Primi</b>	<b>Secondi</b>	<b>Contorni</b>	<b>Frutta o dolce</b>
Minestrone	Aristo	Insalata	Crostate
Pasta al ragù	Bisbecco a i ferri	Melanzone	Più frutta variata
Risotto con fegatini	Monzo	Purè	
Spaghetti (2)	Pesce	Verze cotte	
Spaghetti al pesto	Rapelle		
	Tacchino lessato		
	Una ciotola di macinato		
	Uovo meno cotto		
	Vitello (5)		

**FIGURA 2****FIGURA 3****Con gli occhi degli utenti**

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

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**

Ospiti della Rsa di via Ospedale:

dalla gradovolezza 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

cepita come "meno varia", 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 ristorazione dell'offerta dei piatti a base di pasta, mentre per i secondi piatti si nota che la proposta di una portata a base di "Vitello" è stata segnalata 3 volte tra le pietanze che si vorrebbero più di frequentate e ben cinque volte tra i piatti nuovi».

Funziona abbastanza bene anche il servizio di **prenotazione**, così pure la "salubrità" della dieta. Al- guendo, a suo parere è adeguata

**FIGURA 4****Temperatura cena**

Fritto	Secondi	Contorni	Fritto
76%	79%	21%	
73%	73%	24%	
73%	73%	25%	

**Temperatura cena**

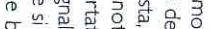
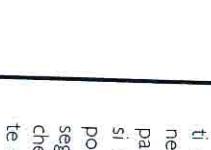
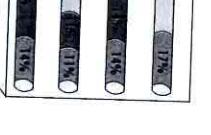
Primi	Secondi	Contorni	Primi
0%	0%	0%	0%
18%	21%	24%	21%
9%	6%	6%	0%

**Temperatura cena**

Primi	Secondi	Contorni	Primi
57%	77%	17%	71%
57%	77%	17%	71%
57%	77%	17%	71%

**Temperatura cena**

ricoverati nella Rsa di Castelfranco 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. Pomeriggio, infatti, riscontrato un gradimento nella varietà della merenda da parte dell'80% degli intervistati a fronte dell'1% 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 varia", 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.



ti molti auspicano una ristorazione dell'offerta dei piatti a base di pasta, mentre per i secondi piatti si nota che la proposta di una portata a base di "Vitello" è stata segnalata 3 volte tra le pietanze che si vorrebbero più di frequentate e ben cinque volte tra i piatti nuovi».

Funziona abbastanza bene anche il servizio di **prenotazione**, così pure la "salubrità" della dieta. Al-

**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».

### Meglio il pranzo

Soddisfatti anche per quanto riguarda la **qualità** delle pietanze, ma soprattutto per il pranzo, mentre la cena in più casi non appare particolarmente gradita: «In particolare, calcolando le medie rispettive si evince che il grado medio di insoddisfazione per la cena (persone che hanno giudicato con uno "scadente") è pari al 19% e pressoché doppio, rispetto a quello del pranzo pasto per cui gli insoddisfatti sono risultati essere il 10% degli intervistati». Place anche la disposizione delle pietanze nei piatti: «il dato è soddisfacente anche in questo caso, i soddisfatti costituiscono il

57% degli intervistati e sommando tale risultato con quello degli utenti che solo a volte non lo sono pienamente (26%) si arriva all'83%. Resta un 14% di insoddisfatti che fa notare come alcune volte il vittuo non sia "porzionato" in modo adeguato».

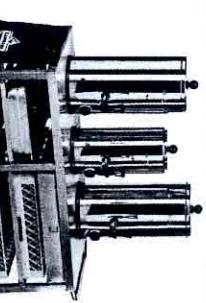
Addeguata anche la temperatura dei cibi, anche se, al solito, la

cena viene percepita come più "fredda" rispetto ai pasti diurni. In particolare, «si nota come oltre il 70% delle portate sia servite alla giusta temperatura. In genere 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 diminuire la temperatura».

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

**Dove la qualità, la quantità, il risparmio di materia prima sono indispensabili**  
**Per hotels, bar, gelaterie, pasticcerie, ospedali, case di riposo, istituti, self-service e collettività in genere**

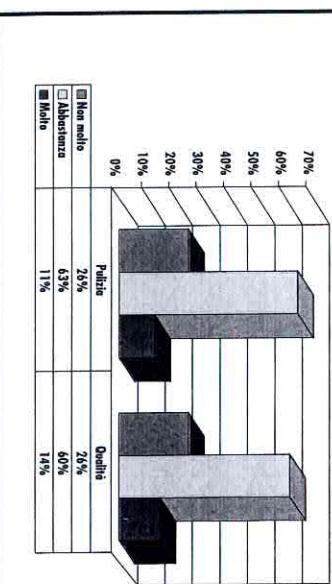


Quaiche problema, invece, per il grado di cottura dei cibi, soprattutto per arrivare al 85% condì infatti totalizzano un grado maggiore: a pranzo la cottura è giusta per il 77% degli intervistati per arrivare al 85%

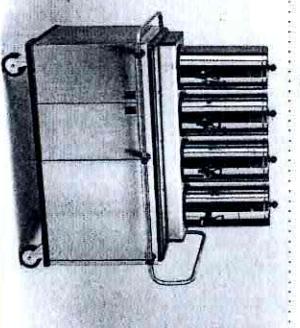
prattutto per i primi piatti a pranzo. Si tratta di una portata, quella offerta a tutti, che «rispetto a tutte queste potrebbe essere una causa della differente percezione della temperatura di servizio sullando non ottimale per ben più degli intervistati, con la distinzione del 14% che segnala cottura eccessiva e una quantità maggiore (29%) che segnala cottura insufficiente. Molto migliore il risultato di gradimento che hanno i primi piatti a cena. Ciò potrebbe essere giustificato da una incidenza minore a cena dei piatti a base di pasta il cui giusto punto di cottura è sempre difficile da ottenere (e da

riconoscere, visto 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 a cena».

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

**FIGURA 7**

pratico, 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%

**Carrelli contenitori termici**



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-

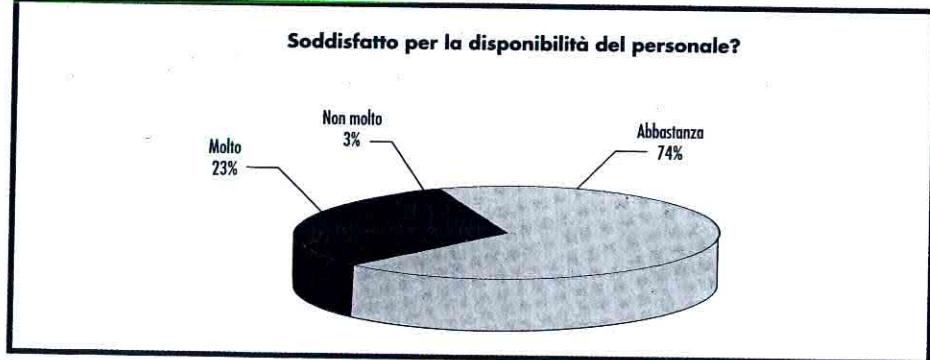
mente gli ospiti «gradissero porzioni più abbondanti nei primi pasti della giornata e poi più ridotte il pomeriggio a mezzanotte e la sera a cena per motivi diversi, minore dispendio di energie e desiderio di riposare la notte a stomaco leggero». Maggiori difficoltà, invece sul la-  
**to igiene e qualità delle stoviglie:** secondo gli intervi-  
stati, 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.

### 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". ♦

**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 commentato dagli "attori" Cittadinanzattiva e Cir Food*



Cittadini più attenti e partecipi per una migliore qualità del servizio di gestione della ristorazione collettiva. È 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 Cini-sello 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 difficolto 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 negativo fanno proposte**





dato relativo al numero di suggerimenti per portata.

Quale/alimento/i presente/i nel menu preferibile 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 menu. Il dato più significativo, riguarda la fritura che, con il maggior numero di "citazioni", nei suggerimenti, risulta il piatto di maggior numero di "citazioni" nella lista, riguardo la fritura che, con il maggior numero di "citazioni", nei suggerimenti, risulta il piatto di secondo piatto potrebbe

quindi essere oggetto di una nuova valutazione, anche con il coinvolgimento degli utenti, in seguito alla quale si potrebbero apportare delle modifiche.

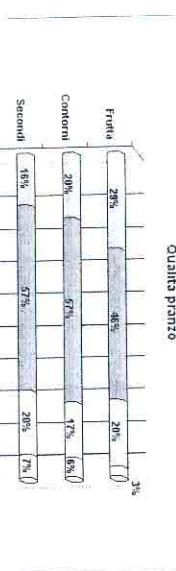
Quale (o quali) nuovo alimento gradirebbe che venisse proposto nel menu?

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% (figura 2)

Figura 2 Giudizio sulla qualità delle portate del pranzo



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

alla composizione del menù: tra gli insoddisfatti c'è una prevalenza (18%) di chi auspicava 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 affirmativa 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

anche il fatto che ben 30 persone

hanno suggerito la pizza.

**Il servizio di prenotazione dei**

**pasti (se esiste) secondo lei fun-**

**ziona 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 quindi positiva, nel complesso.

**Secondo lei il rapporto fra cucinato e**

**la presentazione del cibo è sem-**

**pre gradita?**

La presentazione del vitto soddi-

sfa complessivamente il 79% de-

gli intervistati sommando i sem-

pre soddisfatti (28%) e i quasi sen-

pre soddisfatti (51%). Il 2% si di-

chiara mai soddisfatto. Il resulta-

to è soddisfacente e i suggerimenti

e le osservazioni al riguardo sono

state: "si preferirebbe il vassoio usa-

e getta", "dividere contorno dal se-

condo", "non sono ben dosati i li-

quidi e i soliti dal personale di ser-

vizio", "non piace il sugo della car-

ne che bagna le verdure", "perso-

no che la bagna le verdure", "perso-

e la criticità della struttura. Sono elementi di eccellenza l'illuminazione, l'aerazione, e la pulizia, fatti 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 Mazzoni, Giolitti e Giovanni XXIII) particolarmente sentita nelle maternità, e (22 volte) eccesso di rumorosità delle sale perché affollate (principalmente negli istituti Parini e Zandonai) il che le rende poco accoglienti.

**INFORMAZIONE**  
L'informazione ricevuta riguardante il menu è soddisfacente? L'informazione riguardante il menu nel complesso viene giudicata almeno soddisfacente dal 73% degli intervistati ma la presenza di un 25% di interlocutori che si dichiara non soddisfatto dell'informazione che viene fornita fa ritenere oppure fare degli interventi mirati al miglioramento di questo aspetto del servizio. Alla domanda se viene dato per tempo il previso di eventuali variazioni al menu programmato il risultato non è positivo poiché solo il 21% dei soggetti interrogati sull'argomento dichiarano che il preavviso di variazioni al menu viene fornito tempestivamente il dato relativo alle variazioni al menu è inequivocabile dato negativo precedente, perché se da un lato non si riesce ad avvertire tempestivamente e in modo efficace l'utenza nel caso in cui vengano fatte variazioni al menu, 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 vorrebbe meno frequenti" ovvero che se condizionerebbero essere negativo di intervento, il secondo è la porta-

Figura 5 Struttura e igiene

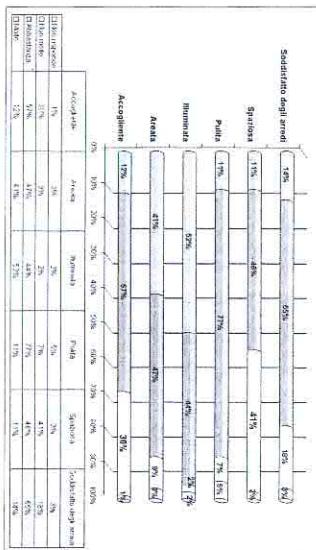
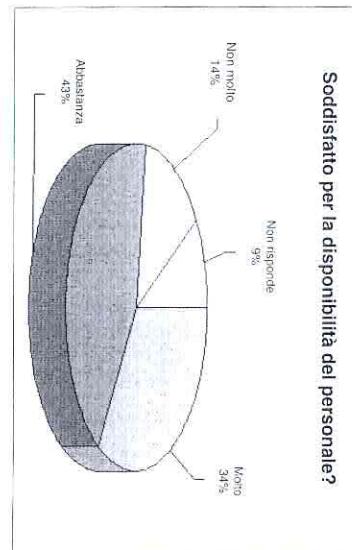


Figura 6 Disponibilità del personale



SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	
Gosa cambierebbe del servizio?	APPREZZAMENTO Suggerimenti sul servizio
Niente (7)	Il servizio va bene (4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• un sistema di lavaggio per migliorare la pulizia della frutta</li> <li>• modo di presentazione dei cibi</li> <li>• togliere la pelle al pollo</li> <li>• varietà del menu (4)</li> <li>• mobilità al menu (evitare ad esempio il minestrone in estate)</li> <li>• servire qualche dolce</li> <li>• particolare in occasione delle festività</li> <li>• migliore cottura dei pasti</li> <li>• migliorare la presentazione del prezzemolo tritato o pomodoro</li> <li>• le insegnanti che vanno in mensa negli stessi giorni mangiano sempre la stessa cosa (qualche volta il gelato)</li> <li>• migliorare la qualità delle pietanze</li> <li>• maggior cura nella preparazione della verdura</li> <li>• i bambini che seguono diete particolari per problemi di intolleranza hanno una dieta poco varia: si richiedono più alternative</li> <li>• curare la qualità degli alimenti</li> <li>• variare i secondi</li> <li>• possibilità di scelta sul primo</li> <li>• aumentare pasti in bianco</li> <li>• viene notato molto spreco nel secondo, sarebbero sufficienti un primo e la frittata</li> <li>• vassillo completo</li> <li>• vassoi e stoviglie usate e getta</li> <li>• si auspica che il cibo rimanente venga donato ad associazioni assistenziali</li> <li>• qualche persona in più</li> <li>• più tempo</li> <li>• più attenzione alle esigenze dei bambini</li> <li>• più attenzione al servizio (pasti e personale)</li> <li>• piatti alternativi per coloro a cui non piace assolutamente una determinata pietanza</li> <li>• personale non adatto per stare con i bambini (contrariamente all'anno precedente)</li> <li>• organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza delle classi in mensa e il rumore</li> </ul>	
	Suggerimenti sul servizio

TABELLA 7
Cosa cambierebbe del servizio?
APPREZZAMENTO
Suggerimenti sul servizio
Il servizio va bene (4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• variazioni del menu (3)</li> <li>• tenere separati secondo e contorno</li> <li>• servire, nel possibile, pietanze calde e cotte al punto giusto</li> <li>• servire i pasti su vassoi con confezioni sigillate</li> <li>• ritene che la dieta sia molto rigida</li> <li>• prosciutto e bresaola tagliati in modo più sottile</li> <li>• più attenzione alla cottura (2)</li> <li>• pasti più caldi</li> </ul>

QUALITÀ CIBI
intolleranza hanno una dieta poco 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 secondo, sarebbero sufficienti un primo e la frittata
• vassillo completo
• vassoi e stoviglie usate 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 (contrariamente all'anno precedente)
• organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza delle classi in mensa e il rumore

ORARI
nitori, insegnanti, medici eccetera. Tali incontri potrebbero essere anche un momento per parlare di temi come la sicurezza alimentare e i disturbi legati all'alimentazione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• migliore cottura dei pasti</li> <li>• migliorare la presentazione del prezzemolo tritato o pomodoro</li> <li>• le insegnanti che vanno in mensa negli stessi giorni mangiano sempre la stessa cosa (qualche volta il gelato)</li> <li>• migliorare la qualità delle pietanze</li> <li>• maggior cura nella preparazione della verdura</li> <li>• i bambini che seguono diete particolari per problemi di intolleranza hanno una dieta poco varia: si richiedono più alternative</li> <li>• curare la qualità degli alimenti</li> <li>• variare i secondi</li> <li>• possibilità di scelta sul primo</li> <li>• aumentare pasti in bianco</li> <li>• viene notato molto spreco nel secondo, sarebbero sufficienti un primo e la frittata</li> <li>• vassillo completo</li> <li>• vassoi e stoviglie usate e getta</li> <li>• si auspica che il cibo rimanente venga donato ad associazioni assistenziali</li> <li>• qualche persona in più</li> <li>• più tempo</li> <li>• più attenzione alle esigenze dei bambini</li> <li>• più attenzione al servizio (pasti e personale)</li> <li>• piatti alternativi per coloro a cui non piace assolutamente una determinata pietanza</li> <li>• personale non adatto per stare con i bambini (contrariamente all'anno precedente)</li> <li>• organizzare in modo diverso lo scarico dei vassoi, lasciarli sul tavolo ridurrebbe il tempo di permanenza delle classi in mensa e il rumore</li> </ul>
PIATTI
I pasti vengono serviti agli orari stabiliti?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• dati relativi alla percezione della proprietà nutrizionale fornite dai ristoratori rilevano essere molto riusciti non può considerarsi positivo visto che a fronte di un punto di eccezionalità del servizio, elevata, al punto da risultare un utenti le cui aspettative vengono disattese. Un intervento in proposito potrebbe consistere fatto ben il 93% degli interpellati ha valutato giusta l'ora del pranzo. Anche il tempo a disposizione, la puntualità che gli utenti per consumare il pranzo è giudicato sufficiente per la grande convogliamento di bambini, ge-</li> </ul>

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questa scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha dato un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-
un 17% si dichiara insoddisfatto. La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-

COMPORTAMENTO 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 maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

CONTRACCOSTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

PREZZI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI
La causa di questo scontento viene ricercata nell'organizzazione del personale?
Il 74% degli intervistati ha da-
to un giudizio positivo su questo delicato aspetto del servizio di ristorazione; il dato appare tuttavia maggiore che infatti occorre tenere in considerazione l'e-

TIPOLOGIA DI PASTI

<tbl\_r cells="1" ix="1" maxcspan="



TABELLA 7

## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

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

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 Cambardella coordinatore del progetto, Bruno Moro, Olga Tanzilli, Tania Toto, Maria Zezon, che hanno somministrato i questionari agli utenti del servizio e compilato le griglie di osservazione della struttura.

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

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

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



## INDICE EDIZIONI

Domenica 18 Maggio 2003

### **DISPOSTE LE ANALISI SUI DOLCI Migliorano i bimbi intossicati**

AMEDEO PICARIELLO

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

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

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



[INDIETRO](#)

«Nottola, tanti problemi»

Nazione, La (Siena)  
25/03/2003**LA NAZIONE.it****QN****Il Resto del Carlino****La Nazione****Il Giorno****Quotid.****CERCA****SIENA**

- nei quotidiani  
 con globalmotors

**ARCHIVIO**

Archivio arretrati  
Edizione nazionale

**CANALI TEMATICI**

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

**LE PAGINE DI...**

Lorenzo Bianchi  
Giovanni Morandi  
Lorenzo Sani  
Leo Turrini

**CONCORSI**

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

**MONEY**

Assicurazioni  
Borse  
Mutui on line  
Top Aziende

**PER IL TUO COMPUTER**

Mp3  
Naviga e guadagna  
Sfondi & Screen Saver  
Tiscali ADSL

**PER IL CELLULARE**

Chat via SMS  
Dediche telefoniche  
Invio SMS animati  
Loghi e suonerie

**PER LA TUA EMAIL**

News QN  
News Tempo libero  
News Attualità

**«NOTTOLA, TANTI PROBLEMI»**

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

Alessandra Aggravi

Pag. 1 - PRIMA PAGINA

SIENA

Pag. 2 - 24 ORE SIENA

Pag. 3 - PRIMO PIANO

SIENA

Pag. 4 - CRONACA

SIENA

Pag. 5 - CRONACA

SIENA

Pag. 6 - CRONACA

SIENA

Pag. 7 - CRONACA

SIENA

Pag. 9 - AGENDA SIENA

Pag. 10 - VALDELSA

Pag. 11 - VALDELSA

Pag. 12 - PROV-VALDIC-

AMIATA-VALDORC

Pag. 13 - PROV-VALDIC-

AMIATA-VALDORC

Pag. 14 - SPORT SIENA

Pag. 15 - SPORT SIENA

Pag. 16 - SPORT SIENA

Pag. 19 - SPETTACOLI

FIRENZE

Cambiano le cucine all'ospedale di Ariano

Mattino, II (Avellino)  
21/03/2003

## INDICE EDIZIONI

Venerdì 21 Marzo 2003

## INIZIATIVA DELL'ASL 1

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

MARIA ELENA GRASSO

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

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

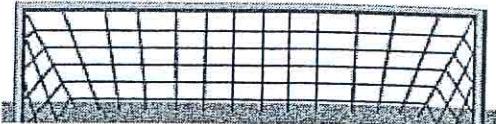
Cambiamento altrettanto importante è già avvenuto per la fornitura della biancheria. La lavanderia e sartoria dell'ospedale non ci sono più. Anche in questo caso a fornire lenzuola, federe, coperte e camici puliti è una ditta esterna.

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

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

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

[INDIETRO](#)



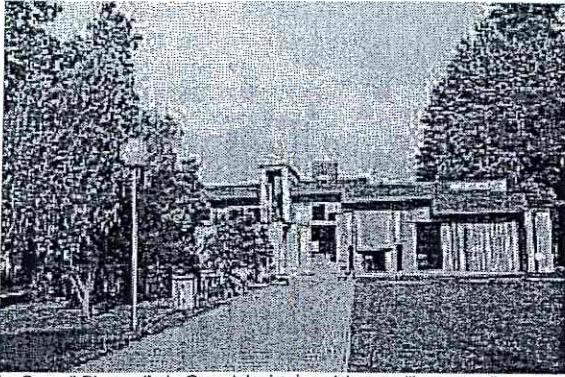
CASTELFRANCO Pranzi da cinque stelle per i nonni

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 Cittadinanzaattiva lo scorso dicembre, è risultato che gli anziani sono soddisfatti della qualità del cibo e del menù in genere ma vorrebbero poter mangiare più cibo tradizionale. Questo, secondo la dietista del centro non sempre è possibile perché le mense devono seguire una dieta stabilita a livello nazionale e sottostare alle leggi dell'HACCP, un sistema di controllo dei punti critici nella preparazione dei cibi. «Ci sono delle linee guida nazionali da seguire. Per esempio, il vitello non è stato messo in appalto perché povero di proteine e ricco di acqua». Il direttore dei servizi sociali dell'Usl 8, Livio Frattin, ha chiesto comunque che, ogni tanto, qualche strappo alla regola si possa fare per rispettare le tradizioni culinarie degli anziani». Polenta e baccalà e poenta e tocionon devono rimanere un sogno alimenatire. 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: 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 Cittadinanzaattiva 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 ON LINE

L'informazione interattiva del NordEst

NAZIONALE

OGNISPORT del lunedì

BELLUNO

ROVIGO

FRIULI

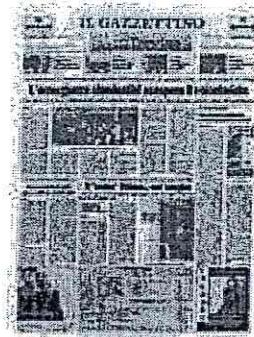
TREVISO

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

**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

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 bacaeà", 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****Prodotti editoriali INTROVABILI  
ai prezzi INCREDIBILI...**

# Venù, il bello della pastasciutta

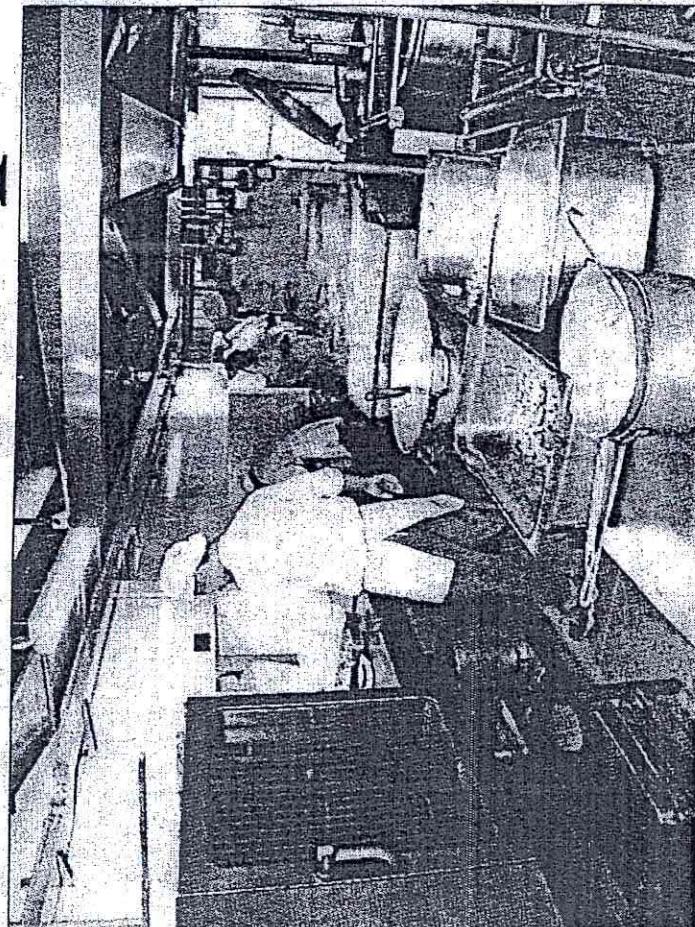
di Luca Pesante

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

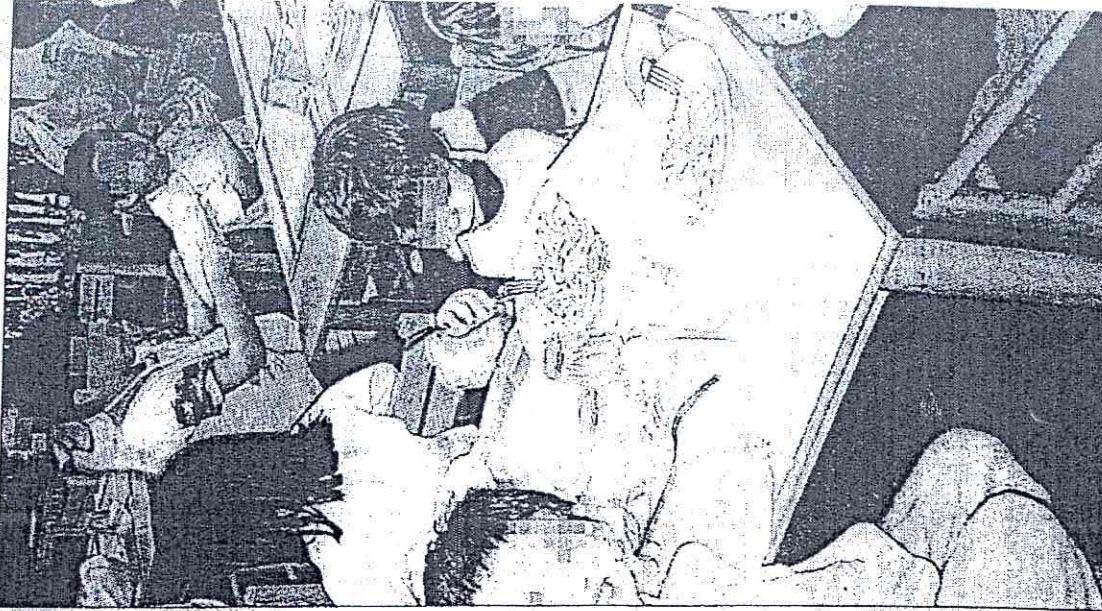
Le schede sono state consegnate nel marzo scorso ai bambini ed ai ragazzi delle scuole elementari Zandonai, Manzoni, Parini, Bauer, alle materne Giovanni XXIII e Gioiliti, ed alla scuola media Garcia Vilas, per un totale di 972 alunni. I risultati di quest'indagine sono stati esposti pubblicamente ieri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

Per tagliate le domande contenute nei questionari. L'indagine ha monitorato a 360 gradi la qualità dei servizi dei refettori, a partire dal cibo che arriva nei piatti dei bambini, fino ad arrivare alla qualità e bontà dei servizi igienici e del personale.

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



Sabato 9 novembre 2002



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 perseguitare la linea della trasparenza e della "consultazione" dell'utenza per conoscere pregi e difetti dei servizi offerti sul territorio, per attuare dei miglioramenti.

In generale, inoltre, i ragazzi si dimostrerebbero sufficientemente soddisfatti anche della quantità di cibo servito nei piatti, anche se sul capitolo pasto il 17% degli intervistati non rifiuterebbe una mestolata in più di maccheroni.

Per quanto riguarda la qualità dei bagni delle scuole, se tutti gli istituti della città sono in possesso di servizi igienici facilmente accessibili dai refettori, in alcuni casi si dovranno essere spravvisti di alcuni preziosi accessori. Alle scuole elementari Zandonai, Parini e Villas, 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 perseguitare la linea della trasparenza e della "consultazione" dell'utenza per conoscere pregi e difetti dei servizi offerti sul territorio, per attuare dei miglioramenti.

— — —

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



BORSA

Cerca il  
titolo

METEO Le previsioni



OROSCOPO

Cerca la  
località

SPORT

Le ultimissime

Cerca la  
squadra

PRONOSTI



LA PRIMA PAGINA

# GAZZETTA DI REGGIO

■ EMAIL ■ CHI SIAMO ■ ARCHIVIO

giovedì 14 novembre  
2002

## IL PROGETTO I cittadini e la Cir

Si sono tenute a Cinisello Balsamo e a Castelfranco Veneto le prime due tappe di «Ristorazione Amica», il progetto che mette in moto un percorso di coinvolgimento dei cittadini. Accanto una organizzazione di tutela dei cittadini Cittadinanzattiva e Cir food, Cooperativa italiana di ristorazione, si è sperimentato come coinvolgere i 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
- Lovellara  
Bassa Est
- Montecchio  
Enza / Zone  
Matildiche
- Scandiano e  
Comprensorio  
ceramiche
- Castelnovo Monti  
Montagna

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

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

# Roma News

**Settimanale di informazione globale anno II n° 37**

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

## Servizi pubblici: coinvolgere gli utenti per migliorarne qualità ed efficienza

*Le proposte di Cittadinanzattiva e delle organizzazioni cooperative*

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

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

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

Angela Tomassi

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

## Professionisti Italiani in prima linea

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

rappresentanti dei Sindacati e delle Associazioni non regolamentate. Professionisti in prima linea, quindi, per porre all'attenzione della società e dei politici le argomentazioni bollenti intorno alla riforma del settore in corso sia a livello europeo- dove si sta scrivendo la Direttiva professioni- che nazionale, e mentre le regioni, alle quali le modifiche al Titolo V della Costituzione ha conferito potestà concorrente, legifermano d'anticipo senza aspettare i principi a cui nor-

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

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

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

**Partecipazione civica negli appalti e concessioni di servizi**

Roma  
25 ottobre 2002  
Campidoglio  
Sala della Protomoteca



FEDERSOLIDARIETÀ  
FEDRLAVORO E SERVIZI



ANCST  
COOPERATIVA DI SERVIZI COOPERATIVI SOCIALI



## La cooperazione di lavoro ed il confronto con il mercato

*Necessarie scelte che elevino la capacità di innovazione del sistema federale*

Le sfide che l'evoluzione degli scenari di mercato mette di fronte alle imprese cooperative impongono una forte capacità di cambiamento e innovazione capace di utilizzare le esperienze e le risorse esistenti e traghettarle verso progetti futuri incentrati sulla qualità dei servizi, su un'offerta di servizi integrati (global service) e innovativi.

Oggi strumenti organizzativi di questo percorso dovranno essere la progettazione e lo sviluppo di reti fra cooperative omogenee per settori (reti di re livello) e fra cooperative di settori diversi per il Global Service" (refi di II<sup>a</sup> livello).

Il primo embrione di rete per la cooperazione è rappresentato dalla politica che i Consorzi Nazionali nella produzione e lavoro hanno finora condotto e che dovrà svilupparsi attraverso:

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

- La promozione di con-

sorzi nazionali, interregionali (logistica, ambiente, trasporto personale).

- L'aggregazione, propedeutica alla costituzione di consorzi anche in forma diversa tra cooperative ed enti in settori particolari (ristorazione, e-commerce).

Inoltre, potrebbero rappresentare un ulteriore evolu-

nzione dell'integrazione imprenditoriale, rispetto alla tradizionale politica consolare, sia il gruppo cooperativo, previsto dall'articolo 5 della legge 366/01 sul diritto societario

stia il network d'impresa, strutturato più snello, nel quale prevedere anche la presenza di imprese non cooperative.

Sarà compito del "sistema Federavoro e Servizi" (Federazione/Commissioni settoriali/Consorzi esistenti) definire le strategie settoriali.

Con riguardo al problema degli appalti dovranno poi essere sviluppati interventi mirati al superamento del sistema del massimo ribasso (non esser la progettazione e lo sviluppo di reti fra cooperative omogenee per settori (reti di re livello) e fra cooperative di settori diversi per il Global Service" (refi di II<sup>a</sup> livello).

Il primo embrione di rete per la cooperazione è rappresentato dalla politica che i Consorzi Nazionali nella produzione e lavoro hanno finora condotto e che dovrà svilupparsi attraverso:

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

- La promozione di con-

sorzi nazionali, interregionali (logistica, ambiente, trasporto personale).

- L'aggregazione, propedeutica alla costituzione di consorzi anche in forma diversa tra cooperative ed enti in settori particolari (ristorazione, e-commerce).

Inoltre, potrebbero rappre-

sentare un ulteriore evolu-

nzione dell'integrazione impre-

ditoriale, rispetto alla tradi-

zionale politica consolare, sia il

gruppo cooperativo, previsto

dall'articolo 5 della legge

366/01 sul diritto societario

stia il network d'impresa, strutturato più snello, nel quale prevedere anche la presenza di imprese non cooperative.

Sarà compito del "sistema Federavoro e Servizi" (Federazione/Commissioni settoriali/Consorzi esistenti) definire le strategie settoriali.

Con riguardo al problema degli appalti dovranno poi essere sviluppati interventi mirati al superamento del sistema del massimo ribasso (non esser la progettazione e lo sviluppo di reti fra cooperative omogenee per settori (reti di re livello) e fra cooperative di settori diversi per il Global Service" (refi di II<sup>a</sup> livello).

Il primo embrione di rete per la cooperazione è rappresentato dalla politica che i Consorzi Nazionali nella produzione e lavoro hanno finora condotto e che dovrà svilupparsi attraverso:

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

- La promozione di con-

sorzi nazionali, interregionali (logistica, ambiente, trasporto personale).

- L'aggregazione, propedeutica alla costituzione di consorzi anche in forma diversa tra cooperative ed enti in settori particolari (ristorazione, e-commerce).

Inoltre, potrebbero rappre-

sentare un ulteriore evolu-

nzione dell'integrazione impre-

ditoriale, rispetto alla tradi-

zionale politica consolare, sia il

gruppo cooperativo, previsto

dall'articolo 5 della legge

366/01 sul diritto societario

### Sul tema un seminario che si terrà a Roma il 10 e 11 dicembre

**Global service: un terreno di crescita per l'impresa cooperativa**

Segreteria  
organizzativa:

**AGCI**  
00153 Roma  
Via Bargoni 78  
tel 06 583272  
fax 06 58327210

**ANCI Lazio**  
00186 Roma  
Via dei Prefetti 41  
tel e fax  
06 68808460 -  
68808441

**Cittadinanzattiva**  
00196 Roma  
Via Flaminia 53  
tel 06 367181  
fax 06 36718333

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

**Confervizi Lazio**  
00154 Roma  
Via Ostiense 106  
tel 06 57995095  
fax 06 5740511

**ANCST - Legacoop**  
00161 Roma  
Via Guattani 9  
tel 06 84439300 - 1  
fax 06 4403082

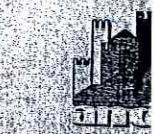
**URPL Lazio**  
00187 Roma  
Via Quattro  
Novembre 152  
tel 06 6796225  
fax 06 6790319

## Partecipazione civica negli appalti e concessioni di servizi

Roma  
25 ottobre 2002  
Campidoglio  
Sala della Protomoteca



**AGCI SOLID,**  
**ANCOS**



**ABRUZZO**  
**MARCHE** - **UMBRIA**



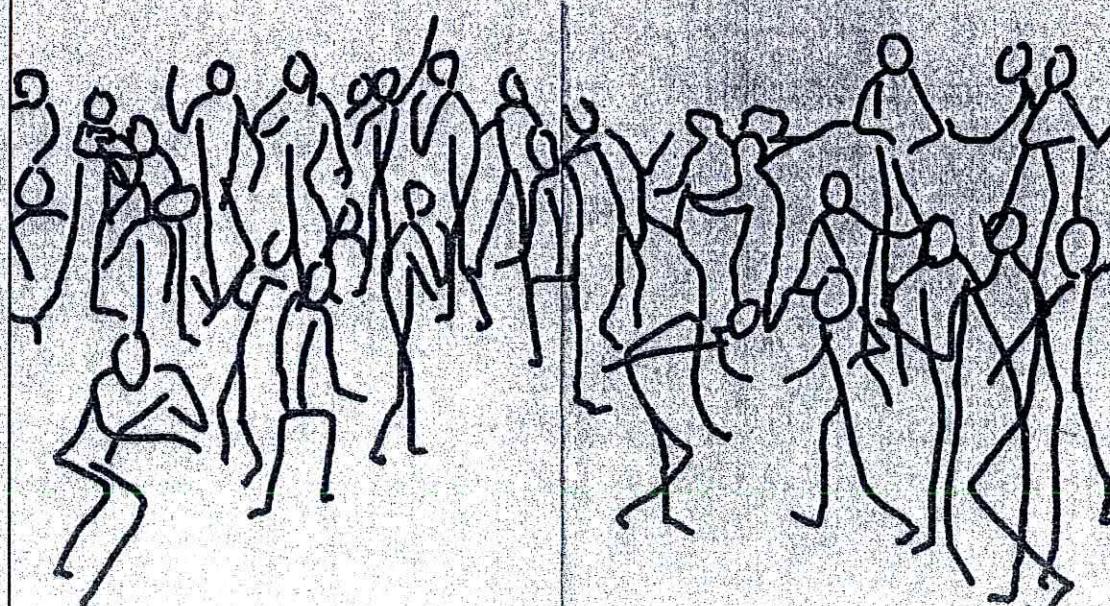
**CONFCOOP**  
CONCESSIONE COOPERATIVA  
**FEDERSOLID**  
**FEDERLAV**  
E SERVIZI



**legacoop**  
**ANCST**  
COOPERATIV  
SERVIZI  
COOPERAT  
SOCIALI



**URPL LAZ**



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

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

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

---

#### Ore 9.30 Registration dei partecipanti

Presidente  
Piero Inglese

Vicepresidente Federlavoro  
e Servizi - Concooperative  
e Servizi - Concooperative

---

#### Ore 10.00 Apertura lavori

Antonio Cicchetti  
Vicepresidente ANCI Lazio

---

#### Ore 10.15 Saluto di benvenuto

Walter Veltroni  
Sindaco di Roma

---

#### Interventi introduttivi

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

Franco Tumino  
Vicepresidente ANCST - Legacoop

---

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

Giustino Trinca  
Procuratore Nazionale dei cittadini

Cittadinanzattiva

Giacomo D'Aversa  
Presidente Conservizi Lazio

Donato Lamorte  
Presidente URPL Lazio

---

#### Ore 11.30 Dibattito e interventi preannunciati

Paolo Centi, Presidente ANCI Abruzzo

Stefano Cimicchi, Presidente ANCI Umbria

Costanza Fanelli, Cooperative sociali

ANCSF - Legacoop

Gianfranco Sironcini, Presidente ANCI Toscana

Riccardo Zoffoli, Federsolidarietà - Concooperative

---

#### Ore 13.00 Interventi conclusivi

Stefano Scavino, Presidente Arcosel - AGCI

Fabio Sturani, Presidente ANCI Marche

Mariano Votta, Cittadinanzattiva

Cittadinanzattiva,  
nuova iniziativa

# Appalti monitorati dai cittadini

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

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

G.Z.

LATINA OGGI

16/04/02

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

## Consumi e Società



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

Anno XVI - N u m e r o  
Novembre/Dicembre 2002 6

# Più partecipazione, migliori servizi

Antonella Fantò

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Molto lavoro da fare, ma il rispetto del parere dell'utente potrebbe segnare una svolta nell'assegnazione degli appalti dei servizi ed è la strada per una privatizzazione non selvaggia.

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

■ DI ALESSANDRO COSSU

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

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

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

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

1. un atto di indirizzo sulla partecipazione civica;

2. delle linee guida per l'elaborazione di specifiche carte dei servizi;

3. una norma quadro da inserire

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

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

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

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

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

## L'ESPERIENZA/Scuola al microscopio

**U**no dei casi di sperimentazione più importanti ha riguardato il 175° Circolo didattico di Roma, nell'VIII Circoscrizione, dove l'azienda titolare dell'appalto di refezione scolastica è la Cir sin dal 1998. Oggetto della fornitura è la preparazione e la distribuzione di pasti, pulizie di cucine, magazzini e locali mensa. Gli utenti interessati sono circa 1.500, tra insegnanti e alunni, con una media giornaliera di 600 pasti. Il servizio presentava delle peculiarità, frutto della pluralità di soggetti titolari di poteri decisionali e/o di controllo: l'appalto viene espletato autonomamente dall'autorità scolastica; il capitolo d'appalto è definito dal comune di Roma d'intesa con il Provveditorato agli studi, il menu è determinato dal Comune, i controlli vengono effettuati dalla direzione didattica, dal Comune, dalla circoscrizione, dall'Azienda sanitaria locale e della commissione mensa. Poiché il servizio è rivolto ai bambini, gli interlocutori delle diverse parti non sono gli utenti finali, ma i genitori degli alunni. Dopo la fase iniziale di monitoraggio, sono state individuate delle problematiche su cui agire:

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

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





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Le regole a garanzia del patto

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

### Fase 1: conoscenza della domanda a. operazioni:

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

### b. strumenti:

- indagine a mezzo questionari; analisi dei reclami.

### c. competenza:

- ente appaltante e/o appaltatore.

### Fase 2: definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi a. operazioni:

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

### b. strumenti:

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

### c. competenza:

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

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

#### a. operazioni:

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

#### b. strumenti:

- convocazione di una conferenza dei servizi.

#### c. competenza:

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

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

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

### Fase 5: stampa, presentazione e diffusione della carta

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

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

### Fase 6: sperimentazione

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

### Fase 7: revisione annuale

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

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

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

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

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

# Cittadinanza attiva

Anno XII, numero 11 - Novembre 2005

IL PROGETTO

## RISTORAZIONE AMICA

Cittadinanzattiva è da tempo impegnata sul tema della qualità della ristorazione mediante il progetto Ristorazione amica, realizzato in partnership con Ciffood, Cooperativa Italiana di ristorazione, impresa attiva nel comparto della ristorazione collettiva.

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

- produrre effetti positivi sul miglioramento della qualità del servizio e, di conseguenza, sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;
- accrescere la partecipazione attiva dei cittadini-utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato. I cittadini, infatti, benché non coinvolti prima dell'aggiudicazione del servizio, cioè nella fase di progettazione dello stesso, sono coinvolti ad aggiudicazione avvenuta, con il monitoraggio dell'esecuzione dei servizi e la valutazione delle prestazioni. Negli ultimi anni si sono concluse diverse iniziative particolarmente significative. A Cinisello Balsamo (Mi) sono state coinvolte 4 scuole elementari, due materne e una scuola media, per un totale di circa 1000 studenti-utenti. A Castelfranco Veneto (Tv), invece, l'iniziativa ha coinvolto il Centro Residenziale per Anziani "Domenico Sartor", uno dei più grandi del-

la regione, con oltre 250 ospiti. Analoghe iniziative si sono realizzate presso l'ospedale di Vignola (Mo), dotato di circa 100 posti letto, tre scuole elementari di Castiglione del Lago (Pg), per un totale di oltre 780 alunni e scuole elementari e medie di Sarzana (La Spezia) per circa 300 alunni. Nell'anno scolastico 2005/2006 sono previste iniziative presso scuole di Roma, Firenze, Parma e Manfredonia (Foggia). L'esperienza di Cittadinanzattiva in tema di analisi civica e monitoraggio dei servizi gestiti in appalto/concessione è stata recentemente raccolta nel manuale *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, realizzato nel 2003 dal Dipartimento della Funzione Pubblica-Progetto Cantieri, e al quale Cittadinanzattiva ha dato un contributo diretto.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere a: [osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it](mailto:osservatorioappalti@cittadinanzattiva.it)

34 • 20 maggio 2006, Sabato

IL SECOLO XIX

*indagine nelle MENSE*

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

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



L'assessore Roberto Bottiglioni

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

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

Pino Meneghini



## Avellino - Via al monitoraggio del servizio di ristorazione

giovedì 18 maggio 2006

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

**IRPINIANEWS © Tutti i diritti sono riservati - Vietata la riproduzione, anche parziale, senza citare la fonte**

PIEMONTE

06 36718333

42

# LA VITA DEL POPOLO

Settimanale d'informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Spedizione in Abbonamento Postale - 45%  
art.2, comma 20/b legge 662/96  
Filiale di Treviso, Taxe perçue/Tassa pagata  
Contiene I.P. e I.R.

Anno CXI numero 42  
3 novembre 2002

Euro 0,93 (Lire 1.800)

In caso di mancato recapito rinviare  
all'ufficio di Treviso. Il mittente si impegna  
a versare la tassa dovuta.

V S F

## Empoli: progetto da giovedì 21 novembre

Lunedì 18 novembre alle ore 20.30 nella chiesa di Castelfranco Veronese, il sacerdote filologo Giorgio e dell'autore lezione intitolata "Aforismi e citazioni nel racconto del Comune di Caselli". Lunedì 25 novembre, a Empoli, il sacerdote storico don G. Di Renzo, organizza la loro interpretazione delle "raccomandazioni" del simeone Pieral Paolo Dattani (1570-1620) a Maria Vicentina. Da più di un anno questo spettacolo riuscisce con successo, oltre che essere assistito alla Pergola Teatrale (dal 11 al 14 novembre) a Vicenza (2001), per la realizzazione ed implementazione di una singolare interpretazione individuale dei testi.

## Alta e bassa attualità

Il 21 novembre, alle 20.30, nella chiesa di Santa Maria del Carmine di Empoli, il sacerdote Gianni Saccoccia, organizza un incontro su "La vita quotidiana degli abitanti di Empoli nel Cinquecento".

## Casa di riposo: indagine sulla fibrillazione

Il 21 novembre, alle 20.30, nella chiesa di Santa Maria del Carmine di Empoli, il sacerdote Gianni Saccoccia, organizza un incontro su "La vita quotidiana degli abitanti di Empoli nel Cinquecento".

X MARIANO UOTTA

*Rapporto*

Venerdì 22 settembre San Martino

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

MONDADORI

# L'AVVOCATO DEL PODORO

42

Euro 0,93 (tasse escluse)

In più di mese di lettura  
all'inizio di tutto l'impegno.

A corrispondere il prezzo di

> 15 F

Settimanale di informazione e di approfondimento della Diocesi di Treviso

636718333

Spedire in Abbonamento Postale - 45%

al 2, colonna 205, foglio 667/6

Piazza di Treviso. Taxe per ogni fascia pagata

Corriere IP e IR

Anno XI numero 42

3 novembre 2002

**DALTER ALIMENTARI SPA**

Via Val d'Eza 134  
42049 S. Ilario D'Enza (Re)  
tel. 0522 801101 - fax 0522 673690  
web: [www.dalter.it](http://www.dalter.it) - mail: [info@dalter.it](mailto:info@dalter.it)

4° copertina

**DESMON SRL**

Head Office: Zona Ind. F3 Sup.  
83051 Nusco (Av)  
tel. 0827 607318 - fax 0827 607009  
web: [www.desmon.it](http://www.desmon.it) - mail: [info@desmon.it](mailto:info@desmon.it)

pag. 2

**ELECTROLUX PROFESSIONAL SPA**

Viale Treviso 15  
33170 Pordenone (Pn)  
tel. 0434 3801 - fax 0434 380854  
web: [www.electrolux-professional.it](http://www.electrolux-professional.it) - e-mail: [food-service@electrolux.it](mailto:food-service@electrolux.it)

pag. 59

**FAMA INDUSTRIE SRL**

Via Altrelli 39  
47900 Rimini  
tel. 0541 388222 - fax 0541 385662  
web: [www.famaindustrie.com](http://www.famaindustrie.com) - mail: [fama@famaindustrie.com](mailto:fama@famaindustrie.com)

pag. 37

**F.S.G. ITALIA SRL**

Sede legale Cambro:  
5301 Skylab Road  
Huntington Beach  
Calif. 92647-2056 U.S.A.  
tel. 01 714 8481555 - fax 01 714 2304375  
Ufficio in Italia:  
Via Roma 37/A  
42049 S. Ilario D'Enza (Re)  
tel. 0522 902051 - fax 0522 902017  
web: [www.cambro.com](http://www.cambro.com) - mail: [balfonso@cambro.com](mailto:balfonso@cambro.com)

pag. 15

**ILSA SPA**

31010 Castello R. San Fior (Tv)  
tel. 0438 4905 (3 linee r.a.) - fax 0438 401447  
web: [www.ilaspa.com](http://www.ilaspa.com) - mail: [ilsa@ilaspa.com](mailto:ilsa@ilaspa.com)

pag. 35

**LAMBER di Affaba Francesco & Co. Snc**

Z.I. Via Italia, 8  
26855 Lodrèccio (Lo)  
tel. 0371 7542489-753202 - fax 0371 752928  
web: [www.lamber.com](http://www.lamber.com) - mail: [info@lamber.it](mailto:info@lamber.it)

pag. 29

**LINPAC PLASTICS VERONA SRL**

Via Monte Pastello, 40  
37057 S. Giovanni Lupatoto (Vr)  
tel. 045 9216411 - fax 045 8750047  
web: [www.linpac-plastics.it](http://www.linpac-plastics.it) mail: [direzione@linpac-plastics.it](mailto:direzione@linpac-plastics.it)

pag. 5

**MORETTI FORNI SPA**

Via A. Meucci, 4 - 61037 Mondolfo (Pu)  
tel. 0721 96161 - fax 0721 96616299  
web: [www.morettiforni.com](http://www.morettiforni.com) - e-mail: [info@morettiforni.com](mailto:info@morettiforni.com)

pag. 9

**NESTLE' WATERS POWWOW ITALIA SRL**

Via Enrico Fermi, 20  
20090 Assago (Mi)  
tel. 02 488471 - fax: 02 45706415  
web: [www.nestle-waters-powwow.it](http://www.nestle-waters-powwow.it) - e-mail: [servizioclienti@waters.nestle.com](mailto:servizioclienti@waters.nestle.com)

pag. 28

**PASTIFICIO CERATI**

Via Enrico Toti, 5  
20020 Bovisio Masciago (Mi)  
tel. 0362 591436 - fax 0362/558407  
web: [www.pastacerati.it](http://www.pastacerati.it) - mail: [cerati@ul.it](mailto:cerati@ul.it)

pag. 21

**RATIONAL ITALIA SRL**

Via Venier 21/A  
30020 Marcon (Ve)  
tel. 041 5951809 - fax 041 5951845  
web: [www.rational-italia.it](http://www.rational-italia.it) - mail: [info@rationalitalia.it](mailto:info@rationalitalia.it)

pag. 11

**THOEELKE DISTRIBUZIONE SNC**

Via Adamello 2/4  
22070 Locata Varesina (Co)  
tel. 0331 836911 - fax 0331 836913  
web: [www.thoeelke.it](http://www.thoeelke.it) - e-mail: [thoeelke.distribuzione@thoeelke.it](mailto:thoeelke.distribuzione@thoeelke.it)

pag. 13

**ACADEMIA BARILLA**

tel. 0521/264080 - fax 0521/262965  
[www.academiacarilla.it](http://www.academiacarilla.it) - [info@academiacarilla.it](mailto:info@academiacarilla.it)

**ACADEMIA NAZIONALE PROFESSIONAL ALBERGHIERE**

tel. 06/8845463 - fax 06/8845473

[accademia.roma@libero.it](mailto:accademia.roma@libero.it)

**AG DI D'AMBROSIO ANGELA**

tel. 0432/761658 - fax 0432/761679

[www.culturavelroceraimica.it](http://www.culturavelroceraimica.it) [angela.dambrosio@libero.it](mailto:angela.dambrosio@libero.it)

**ASSOCIAZIONE NAZIONALE INDUSTRIE APPARECCHI DOMESTICI E PROFESSIONALI c/o ANIE**

tel. 02/3264.21 - fax 02/3264212

[www.anie.it](http://www.anie.it) - [comunicazione@anie.it](mailto:comunicazione@anie.it)

**ASSOFOODTEC c/o ANIMA**

tel. 02/45418500 - fax 02/45418545

[www.anima-it.com](http://www.anima-it.com) - [assofoodtec@anima-it.com](mailto:assofoodtec@anima-it.com)

**AUTOGRILL SpA - Divisione Ristorazione Urbana**

tel. 02/48263631 - fax 02/48263443 - 02/48263614

[www.autogrill.net](http://www.autogrill.net) - [investor.relations@autogrill.net](mailto:investor.relations@autogrill.net)

**BARILLA ALIMENTARE SPA Foodservices Unit**

tel. 0521/2621 - fax 0521/263358

[www.barilla.it](http://www.barilla.it) - [webline@mail.barilla.it](mailto:webline@mail.barilla.it)

**BESTTEAM SRL**

tel. 02/83108405 - fax 02/83108621

[www.bestteam.it](http://www.bestteam.it) - [ufficistampa@bestteam.it](mailto:ufficistampa@bestteam.it)

**BLUSEA Holding**

tel. 0125/634062 - fax 0125/627739

[www.bluseaholding.com](http://www.bluseaholding.com) - [pizzadoc@pizzadoc.com](mailto:pizzadoc@pizzadoc.com)

**CAMST SRL-COOPERATIVA ALBERGO MENSA SPETTACOLO E TURISMO**

tel. 051/6017411-6017480 - fax 051/6053502-6053904

[www.camst.it](http://www.camst.it) - [mail@camst.it](mailto:mail@camst.it)

**COOPERATIVA ITALIANA RISTORAZIONE Srl Gruppo CIR Food**

tel. 0522/53011-530415 - fax 0522/530300

[www.cir-food@cir-food.it](http://www.cir-food@cir-food.it) - [cir-food@cir-food.it](mailto:cir-food@cir-food.it)

**CITTADINANZA ITALIA-ONLUS**

tel. 06/36718351-367181 - fax 06/36718333

[www.cittadinanza-italia.it](http://www.cittadinanza-italia.it) - [mai@cittadinanza-italia.it](mailto:mai@cittadinanza-italia.it)

**COMPASS GROUP Europe**

tel. 0033/1/55272300 - fax 0033/1/55272399

[www.compass-group.com](http://www.compass-group.com)

**CONSORZIO DIAL CONSORZIO INGROSSO ACQUE MINERALI**

tel. 0823/321636 - fax 0823/447564

[www.consortiodial.com](http://www.consortiodial.com) - [dial@consortiodial.com](mailto:dial@consortiodial.com)

**DONADINI Srl**

tel. 0422/432932 - fax 0422/432933

[www.donadini.com](http://www.donadini.com) - [info@donadini.com](mailto:info@donadini.com)

**CONVOTHERM Elektrogeräte GmbH**

tel. 08847 67-0 - fax 08847 414

[www.convotherm.de](http://www.convotherm.de) - [info@convotherm.de](mailto:info@convotherm.de)

**ENODIS ITALIA**

tel. 02/93960284 - fax 02/93960201

[www.enodis.com](http://www.enodis.com) - [enodis.italia@frimont.it](mailto:enodis.italia@frimont.it)

**FEDERAZIONE ITALIANA CUOCHI**

tel. 02/66983141 - 86712162 - fax 02/66984690

[www.fic.it](http://www.fic.it) - [fic@mi.flashnet.it](mailto:fic@mi.flashnet.it)

**FOUNDAZIONE BANCO ALIMENTARE**

tel. 02/673961 - fax 02/67100341

[www.bancoalimentare.it](http://www.bancoalimentare.it) - [ibsa@bancoalimentare.it](mailto:ibsa@bancoalimentare.it)

**ENODIS ITALIA - FRIMONT SPA**

tel. 02/93960216 - fax 02/93960201

[www.enodis.com](http://www.enodis.com) - [scotsman.europe@frimont.it](mailto:scotsman.europe@frimont.it)

**GIRONI SpA**

tel. 0437/807300 - fax 0437/807001

[www.gironi.com](http://www.gironi.com) - [info@gironi.com](mailto:info@gironi.com)

**GRECI IND. ALIMENTARE Srl**

tel. 0521/605411 - fax 0521/6057109

[www.grecl.it](http://www.grecl.it) - [grecl@grecl.it](mailto:grecl@grecl.it)

**IOLI - ITALIAN CULINARY INSTITUTE FOR FORMIGER**

tel. 0141/962171 - fax 0121/982772

[www.ioli.com](http://www.ioli.com) - [ioli@ioli.com](mailto:ioli@ioli.com)

**ILYCAFFÈ SPA**

tel. 040/3890111 - fax 040/3890490

[www.illy.com](http://www.illy.com) - [info@illy.com](mailto:info@illy.com)

**INTESA GRUPPO DISTRIBUTORI INDEPENDENTI SRL**

tel. 06/50741075 - fax 06/5086461

[www.intesagdi.it](http://www.intesagdi.it) - [marketing@intesa.191.it](mailto:marketing@intesa.191.it)

**ITALAGLIEVE SPA (Boario e Ferrarelli)**

tel. 06/700541 - fax 06/7858564 - [www.ferrarelli.it](http://www.ferrarelli.it)

**ITALGRB Federazione Italiana grossisti bevande**

tel. 06/65748720 - fax 06/65748701

[italgrb@itscale.it](mailto:italgrb@itscale.it)

**LATTIERA SOCIALE SRL**

tel. 0473/272900 - fax 0473/272909

[www.lattemerano.it](http://www.lattemerano.it) - [info@lattemerano.it](mailto:info@lattemerano.it)

**GRUPPO LOMBARDINI SpA**

tel. 035/4320111 - fax 035/370273

[www.lombardiniholding.it](http://www.lombardiniholding.it) - [info@lombardiniholding.it](mailto:info@lombardiniholding.it)

**MARR SpA**

tel. 0541/746111 - fax 0541/742422

[www.marr.it](http://www.marr.it) - [marr@marr.it](mailto:marr@marr.it)

**MC DONALD'S DEVELOPMENTS ITALIA Srl**

tel. 02/74181 - fax 02/7418302

[www.mcdonalds.it](http://www.mcdonalds.it) - [servizioclienti@mcdonalds.it](mailto:servizioclienti@mcdonalds.it)

**METRO MCA GRUPPO**

tel. 02/517111 - fax 02/51712454

[www.metro.it](http://www.metro.it) - [ristorazione.collettiva@metro.it](mailto:ristorazione.collettiva@metro.it)

**MITHO SRL**

tel. 051/752812 - fax 051/751125

[www.mitho.com](http://www.mitho.com) - [pizzakit.it](mailto:pizzakit.it) - [mitho@mitho.com](mailto:mitho@mitho.com)

**PELLEGRINI SPA DIVISIONE CENTRAL FOOD**

tel. 02/69130403 - fax 02/89130447

[www.gruppopeleggini.it](http://www.gruppopeleggini.it) - [info@gruppopeleggini.it](mailto:info@gruppopeleggini.it)

**NCR ITALIA Srl**

tel. 02/47901 - fax 02/47904790 - [www.ncr.com](http://www.ncr.com)

**PARTESA Srl**

tel. 02/270761 - fax 02/27076511

[www.partesa.it](http://www.partesa.it) - [partesa@partesa.it](mailto:partesa@partesa.it)

**RISO GALLO FOOD SERVICE**

tel. 0384/6761 - fax 0384/672136

[www.risogallo.it](http://www.risogallo.it) - [info@risogallo.it](mailto:info@risogallo.it)

**SCAPA ITALIA Srl**

tel. 02/484461 - fax 02/48400538

[www.scapaitalia.it](http://www.scapaitalia.it) - [commerciale.scpa@scapaitalia.it](mailto:commerciale.scpa@scapaitalia.it)

**SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA**

tel. 0444/348400 - fax 0444/348482

[www.serenissima.it](http://www.serenissima.it) - [ufficioclienti@grupposerenissima.it](mailto:ufficioclienti@grupposerenissima.it)

**SODEXHO ITALIA SPA**

tel. 02/69841 - fax 02/6887169

[www.sodexho.it](http://www.sodexho.it) - [seds@sodexho.it](mailto:seds@sodexho.it)

**TECNOINOX Srl**

tel. 0434/920110 - fax 0434/920422

[www.tecnoinox.it](http://www.tecnoinox.it) - [tecnoinox@tecnoinox.it](mailto:tecnoinox@tecnoinox.it)

**TECNOLAM Sas**

tel. 011/4501130 - fax 011/4503953

[www.tecnolamsas.it](http://www.tecnolamsas.it) - [steli@tecnolamsas.it](mailto:steli@tecnolamsas.it)

**UNIVERSITÀ DI SCIENZE GASTRONOMICHE**

Tel. 0172 458511 - fax 0172/458500

[www.unisg.it](http://www.unisg.it) - [info@unisg.it](mailto:info@unisg.it)

**SCIENZE GASTRONOMICHE FACOLTÀ DI AGRARIA UNIVERSITÀ PARMA**

Tel. 0521/032111 - [www.unipr.it](http://www.unipr.it)

**UNIFRAIS**

tel. 0039/45077788 - fax 0039/45077788

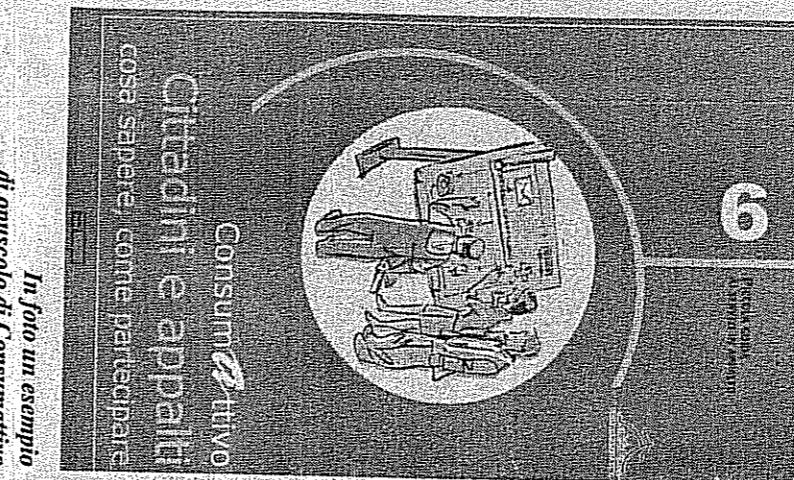
[www.unifrais.com](http://www.unifrais.com) - [info@unifrais.com](mailto:info@unifrais.com)

La Piazza dei Quarreni di Roma XV  
1° ETT - OTT - 2003

# CITTADINANZA/IVA INFORMA

Pagina speciale a cura dell'Associazione

## PROGETTO CONSUMATIVO. Dieci opuscoli per la tutelarsi in diverse situazioni di vita quotidiana Come diventare consumatori accorti di beni e servizi



In foto un esempio  
di opuscolo di Consumativo

Consumatori accorti, consapevoli dei loro diritti. Di fronte a prezzi impiuzzati e a servizi pubblici sempre meno adeguati, il cittadino qualcosa può sempre fare: informarsi sui propri diritti e tutelarsi. ConsumAttivo è un progetto realizzato da Cittadinanzattiva con il contributo del Ministero delle Attività Produttive e promosso dalla rete dei Procuratori dei cittadini, che ha l'obiettivo di migliorare e riducere nel territorio l'insieme delle tecnologie e delle modalità d'intervento messe a punto da Cittadinanzattiva sul tema della tutela dei diritti dei consumatori. Il progetto prevede attività di formazione e di informazione sui diritti dei consumatori e degli utenti di servizi, e sulle modalità del loro coinvolgimento attivo. Consuntivamente prevede il potenziamento dell'attività giuridica di tutela dei consumatori e degli utenti attraverso l'attivazione di servizi locali d'informazione, assistenza e intervento collegati al servizio centrale di Cittadinanzattiva, il Pir Servizi. Fanno parte del progetto anche seminari di formazione organizzati in tutta Italia e gli opuscoli informativi, dieci libricini che contengono molti spunti per approfondire le tematiche consumeristiche. Ogni opuscolo affronta un argomento specifico fornendo informazioni essenziali sulle modalità di tutela del cittadino in diversi campi: la difesa civica, l'euro, gli appalti, trasporti, l'acqua, i tribunali, il credito, le istituzioni europee. Ogni opuscolo è strutturato in quattro sezioni: L'organizzazione, I diritti, La partecipazione e Recuperi utili.

### • IN BREVE Cittadinanza/IVA Veneto

#### IL CDR SI RIUNISCE

**IL 13 SETTEMBRE A TREVISO**  
Il 13 settembre si riunirà il Comitato Direttivo Regionale (CDR) di Cittadinanzattiva Opus Regione Veneto, presso la sede di Treviso in via Roma 20 (di fronte alla stazione ferroviaria). L'ordine del giorno presenta tra gli altri anche la discussione sull'«Piano regionale dei servizi alla persona e alla comunità 2003-2005» e l'eventuale delibera con le indicazioni che dovrà seguire la delegazione del movimento nel corso della consultazione del 17/09/03 in Regione. Cittadinanzattiva è stata infatti invitata a Palazzo Ferri Fini il giorno 17 settembre alle ore 15.00 per esplicare pareri e proposte sulla nuova legge regionale in materia di sanità.

#### WEEKEND DELLA CITTADINANZA

Il weekend della Cittadinanza del Trentino-Alto Adige, Veneto e Friuli si terrà a Riva del Garda il 22 e il 23 novembre del 2003. Parteciperanno tutti i componenti del Comitato Direttivo Regionale e alcuni iscritti possibilmente dei direttivi e impegnati attivamente nel movimento. Saranno nominati da tre a cinque partecipanti per assemblea. Nell'occasione Cittadinanzattiva cercherà un piccolo spazio per un Cdr con all'ordine del giorno l'approvazione del bilancio preventivo 2004 da presentare entro il 30/11/03. I nominativi che verranno segnalati dovranno ovviamente essere responsabili della loro adesione e non dare forfait all'ultimo momento.  
Un protocollo tra le banche e le associazioni di tutela dei consumatori.

Initiative congiunte Abi-consumatori di informazione e formazione sulle novità introdotte dal protocollo PattiChiarì e un tirovò di lavoro per monitorare lo stato di attuazione tappa dopo tappa. Queste le principali novità previste nel protocollo d'intesa che è stato siglato a fine luglio tra l'Abi e le organizzazioni dei consumatori (Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Confconsulenti, Lega consumatori-Acli, Movimento difesa del cittadino, Movimento consumatori, Unione nazionale consumatori). Obiettivo principale del Protocollo è quello di favorire la diffusione e la conoscenza dei contenuti di PattiChiarì, il progetto che mira a migliorare il rapporto tra banche e clienti all'insegna di informazioni facili di comprendere e confrontabili. L'accordo prevede di avviare un piano di iniziative

congiunte da effettuarsi a livello decentrato sul territorio nazionale, finalizzate a facilitare l'informazione e la formazione dei consumatori sulle novità contenute nel progetto PattiChiarì. Le iniziative riguarderanno i tre settori chiave del rapporto tra banca e cliente: risparmio (elenco delle obbligazioni a basso rischio-rendimento, informazioni chiare su obbligazioni bancarie strutturate e subordinate), credito (criteri di valutazione delle capacità di credito) e servizi (conti correnti a confronto, servizio bancario di base, tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno). Abi e associazioni dei consumatori si impegnano inoltre a dare vita entro la fine dell'anno ad un apposito tavolo di lavoro che avrà il compito di monitorare lo stato di attuazione del progetto PattiChiarì a livello nazionale e territoriale.

#### VENETO, DIRITTI E DOVERI

#### DEL MALATO

L'Asl di Rovigo si è rivolta al Tribunale dei diritti del malato per attivare una serie di incontri di formazione e informazione sul tema dei "diritti e doveri del malato". Gli incontri sono iniziati nel mese di gennaio e si sono conclusi a maggio in una prima edizione sperimentale. Risultato in diversi ospedali e Università della terza età della provincia di Rovigo, gli incontri hanno coinvolto operatori sanitari, cittadini e rappresentanti delle amministrazioni locali.

### CONVEGNO. La continuità assistenziale in oncologia

#### SABATO 4 OTTOBRE 2003, ARZIGNANO (VI), VILLA BRUSAROSCO

Prima sessione ore 9.00 - 10.30  
La continuità assistenziale in oncologia: aspetti organizzativi nella costruzione della rete assistenziale.

#### L'articolazione delle attività tra ospedale e territorio, F. Figoli

#### - Il malato nella "rete oncologica", S. Appiano

#### - Poteri curare in casa: l'efficacia della rete assistenziale, E. Gremes

#### Seconda sessione ore 10.45 - 13.30

#### La continuità assistenziale: fondamenti etici e socio-relazionali

#### - Il valore della comunicazione, A. Marcon

#### - L'etica e la nuela del paziente, A. De Toni

#### - TAVOLA ROTONDA: La ricerca della sintesi tra luoghi, operatori, e strutture, S. Appiano, F. Figoli, E. Gremes, A. Marcon, A. De Toni e la partecipazione dei referenti dei lavori di gruppo

Il corso è stato accreditato per infermieri, è aperto anche ad altri operatori. Sarà aperto ad un massimo di 100 partecipanti. Costo della giornata studio: 10.00 Euro.

**ISCRIZIONI ED INFORMAZIONI:** Centro di formazione UISS 5 Ovest Vicentino, Via Ca' Rotte, Montecchio Maggiore (VI); Tel. 0444/708154, Fax 0444/708151

Dipartimento Funzionale di Oncologia UISS 5 Ovest Vicentino, Tel. 0444/708120, Fax 0444/708198, e-mail: oncologia.formazione@uiss5ir.it