

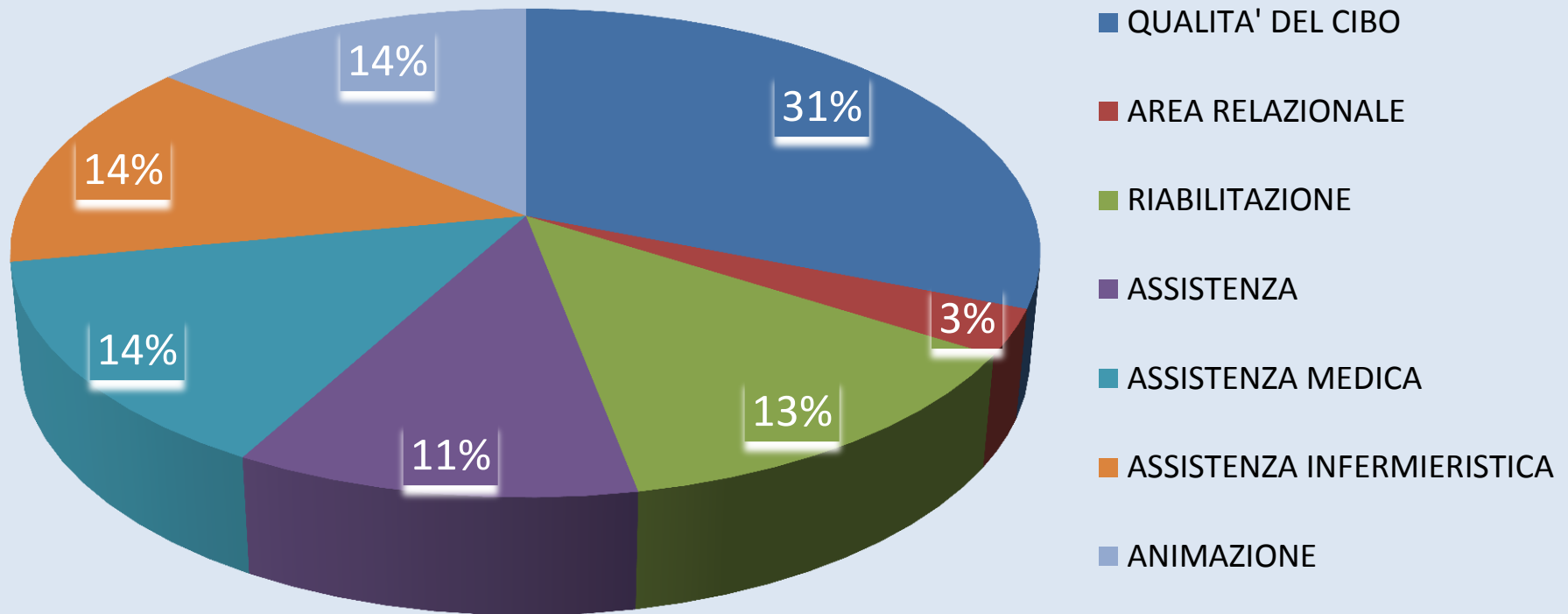
# **IL MONITORAGGIO E I SISTEMI DI CONTROLLO NELL'APPALTO DI RISTORAZIONE**

**Il caso della Civica di Trento**

**L'esperienza dell'appaltante e dell'appaltatore a confronto**

# SERVIZI/AREE CHE I RESIDENTI, SECONDO UNA LORO SCALA DI VALORI, HANNO COLLOCATO AL PRIMO POSTO

DATI 2011



# IL CORRISPETTIVO VARIABILE

CALCOLATO TRIMESTRALMENTE

VERSATO MENSILMENTE

VERSATO OGNI TRE MESI



# LA CHECK LIST

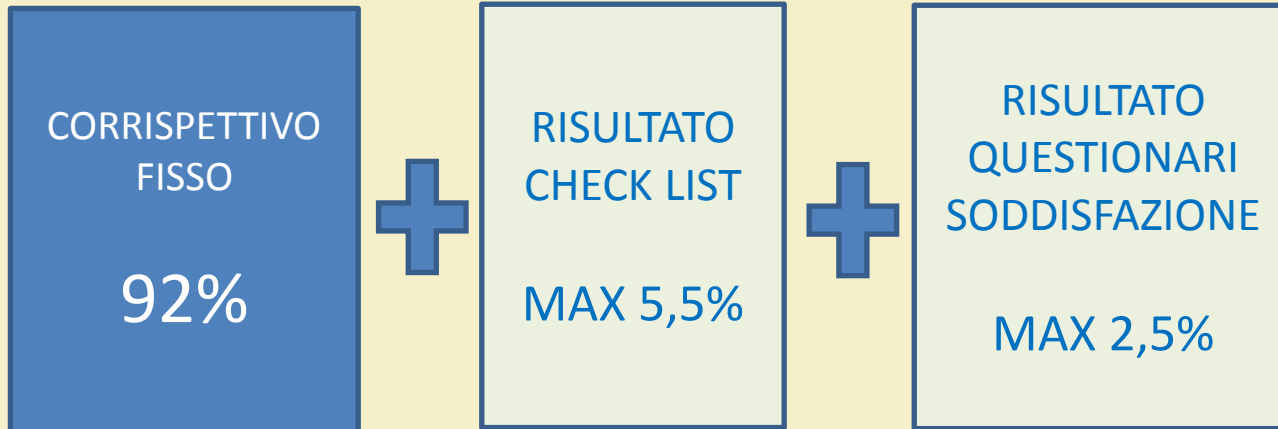
ITEM	CRITERIO DI VERIFICA			NOTE	PESO	
<b>ORGANIZZAZIONE</b>						
1	Le autorizzazioni sanitarie necessarie sono presenti	Presenza affissa del numero di registrazione e presenza di copia di tutte le altre necessarie autorizzazioni o denunce	SI	NO		1.20
2a	Piano di autocontrollo	Entro il 1/05/2010 deve essere presente in ciascuna struttura e deve essere specifico e dettagliato	SI	NO		0.85
2b		Sono presenti le registrazioni	SI	NO		0.74
2c		Sono presenti i risultati delle verifiche effettuate	SI	NO		0.37
2d		Sono presenti i DDT degli ultimi sette giorni	SI	NO		0.37
2e		Sono rispettate le procedure di lavorazione	SI	NO		0.74
2f		Sono registrate le temperature durante la veicolazione	SI	NO		0.74
2g		È presente il piatto campione	SI	NO		0.22
2h		La disinfestazione è effettuata	SI	NO		0.74

# IL CORRISPETTIVO VARIABILE

CALCOLATO TRIMESTRALMENTE

VERSATO MENSILMENTE




VERSATO OGNI TRE MESI







# IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

## SECONDO PIATTO





*Come le è stato servito il secondo piatto?*

			
---	---	---	---

*Secondo lei era ben cucinato?*

			
---	---	---	---

*La temperatura andava bene?*

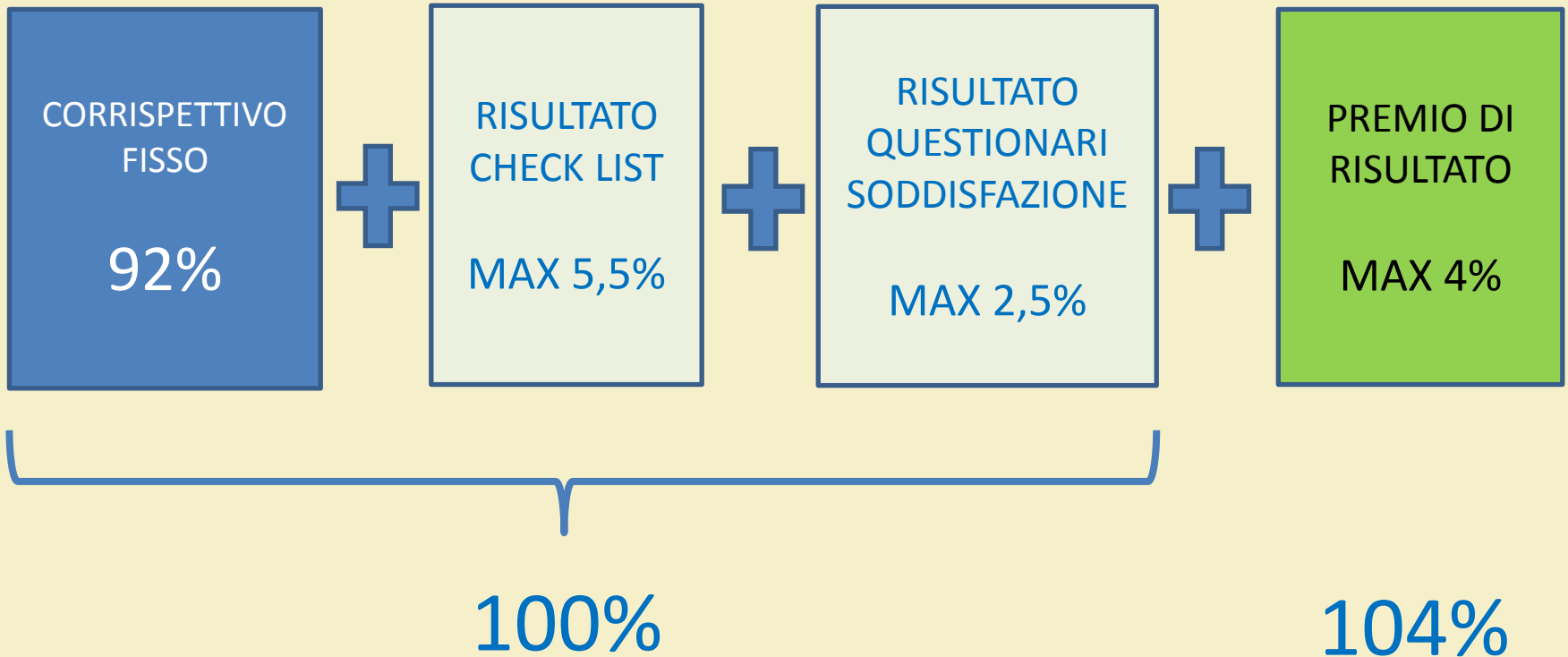
			
---	---	---	---

# IL CORRISPETTIVO VARIABILE

CALCOLATO TRIMESTRALMENTE

VERSATO MENSILMENTE

VERSATO OGNI TRE MESI



# EVOLUZIONE DEL CORRISPETTIVO

## PRIMA

Verifica trimestrale	Check list	Questionari soddisfazione
<b>% di esito positivo</b>	Max 3,2 % del corrispettivo	Max 1,8 % del corrispettivo
≥ 90 %	3,2 %	1,8 %
≥ 80 %	2,6 %	1,8 %
≥ 70 %	2 %	1,5 %
≥ 60 %	-	1 %
≥ 60 %	-	-
≥ 50 %	- 0,5 %	-
≥ 40 %	- 1 %	- 0,5 %
≥ 30 %	- 2 %	- 1 %
< 30 %	- 5 %	- 3 %

## DOPO

Verifica trimestrale	Check list	Questionari soddisfazione
<b>% di esito positivo</b>	Max 5,5 % del corrispettivo	Max 2,5 % del corrispettivo
≥ 95 %	5,5 %	2,5 %
≥ 90 %	5,3 %	
≥ 85 %	5 %	
≥ 80 %	4,5 %	
< 80 %	4 %	2 %
≤ 75%	3 %	1 %
≤ 70 %	1,5 %	- 0,5 %
≤ 65 %	- 0,5 %	- 2,5 %



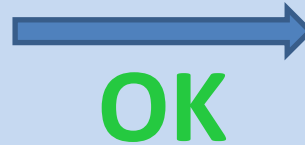
# COME SI AUTOREGOLA LA CHECK LIST

## IL SISTEMA DEI PESI VARIABILI

Si effettua il controllo in una struttura

72	I piatti, le posate, contenitori e simili	Sono puliti	SI	NO	1.48
----	---	-------------	----	----	------

Il controllo riscontra la regolarità



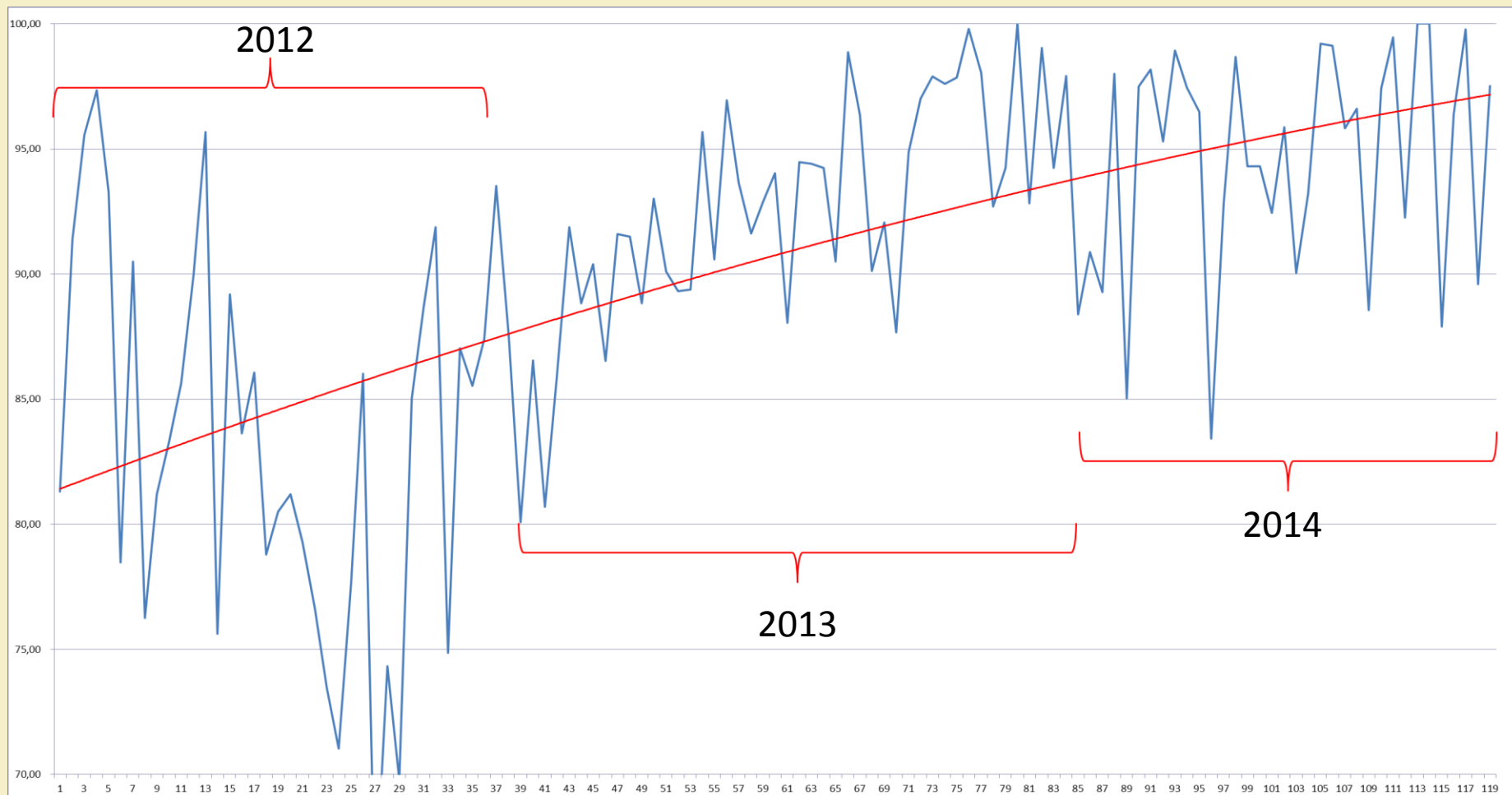
72	I piatti, le posate, contenitori e simili	Sono puliti	SI	NO	1.48
----	---	-------------	----	----	------

**KO**

Il controllo riscontra la non regolarità

72	I piatti, le posate, contenitori e simili	Sono puliti	SI	NO	2,96
----	---	-------------	----	----	------

# RISULTATI CHECK LIST

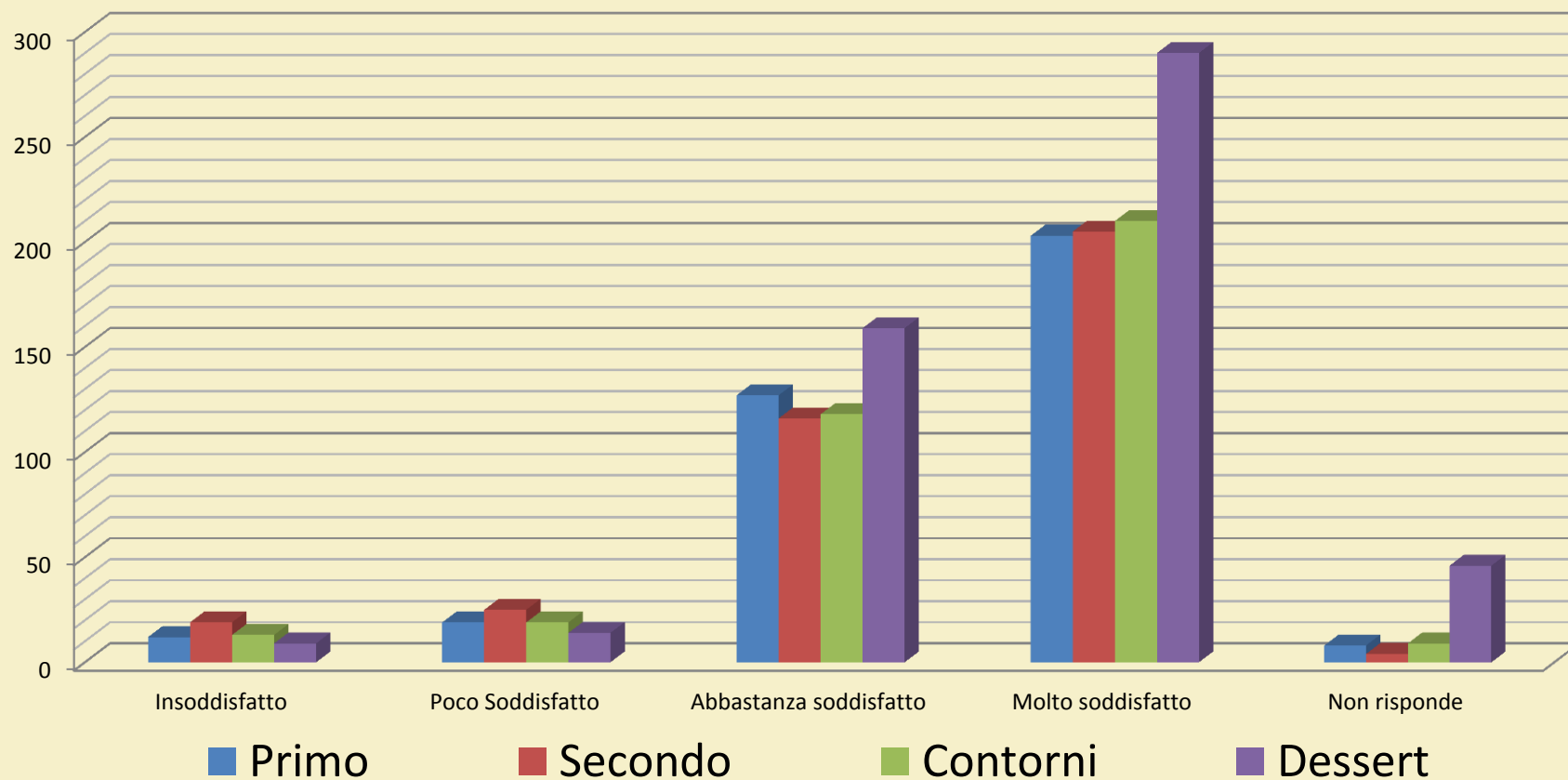


# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

## GRADIMENTO PASTO

1/01/2014 - 30/09/2014

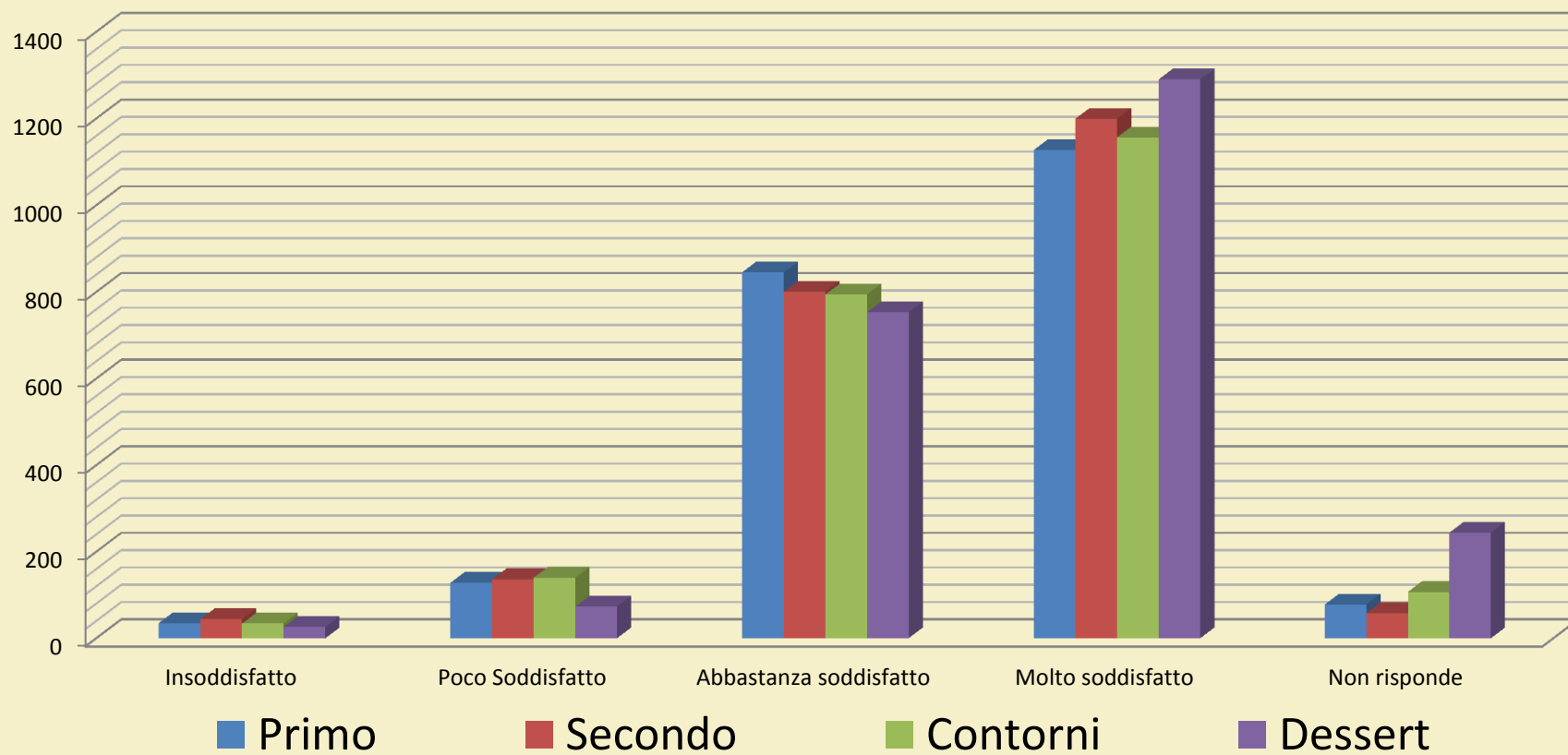
369 QUESTIONARI



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE GRADIMENTO PASTO

1/01/2011 - 30/09/2014

2238 QUESTIONARI

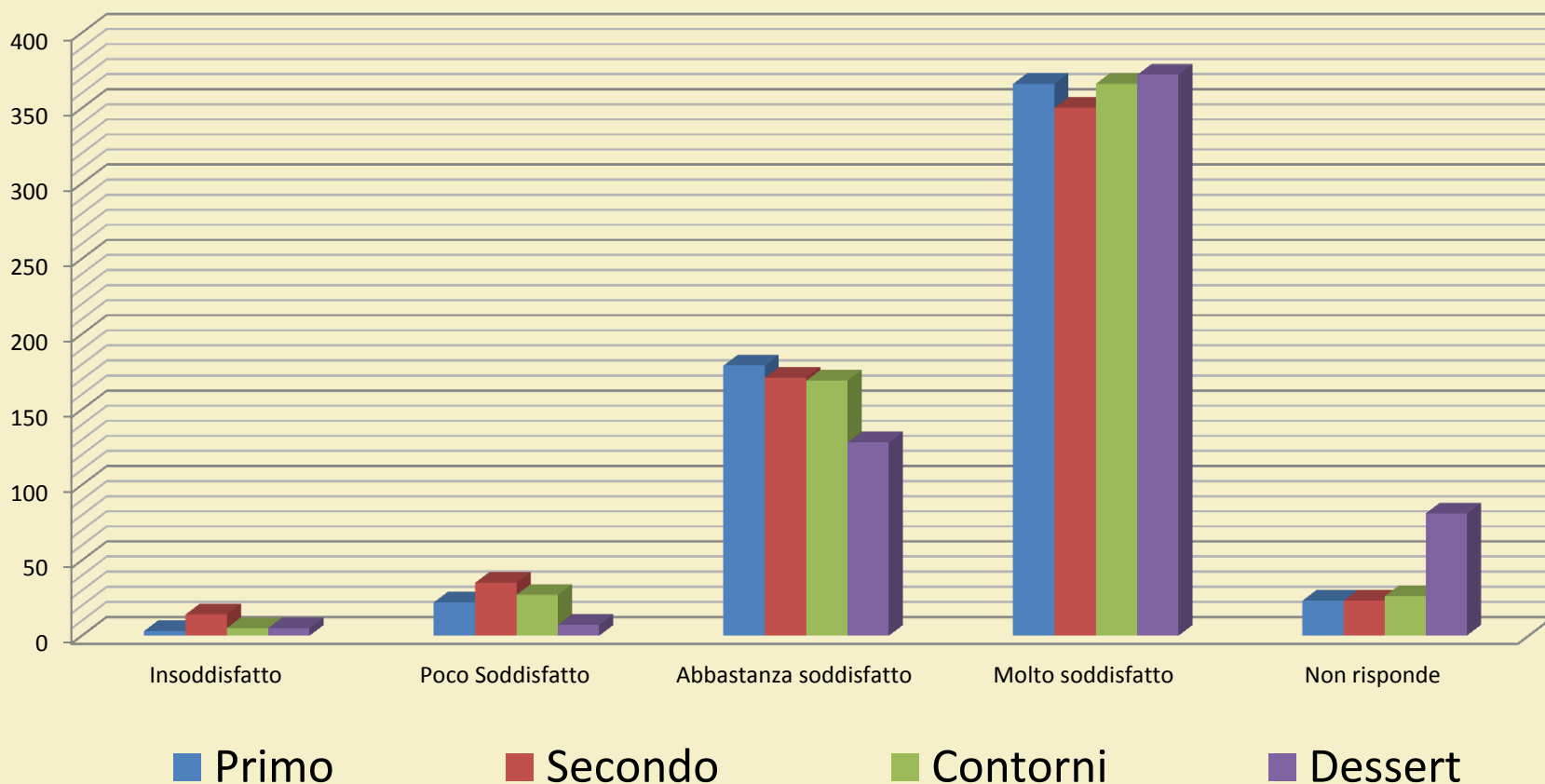


# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – SOLO OSPITI RSA

## GRADIMENTO PASTO

1/01/2011 - 30/09/2014

593 QUESTIONARI



# «COME AVETE MANGIATO OGGI?»

## VALUTIAMO LA QUALITA' DEL PASTO

DATA.....

PIANO.....

PRANZO  CENA

IL NUMERO DI PORZIONI E' SUFFICIENTE? SI  NO  DI COSA? \_\_\_\_\_ QUANTE? \_\_\_\_\_

GIUDIZIO	scarso	troppo	acquoso	denso	gustoso	cattivo	salato	insipido	bollente	freddo	duro	scotto
PRIMO ..... .....												
SECONDO ..... .....												
CONTORNO 1 ..... .....												
CONTORNO 2 ..... .....												
DESSERT ..... .....												
PASTO FRULLATO .....												

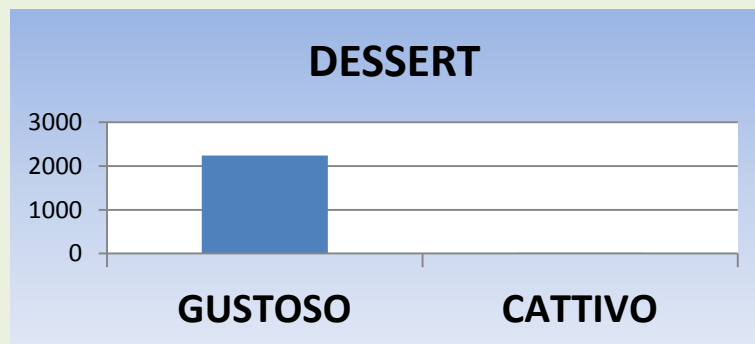
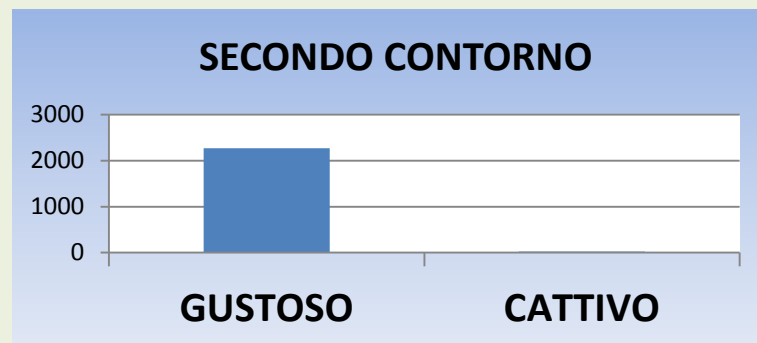
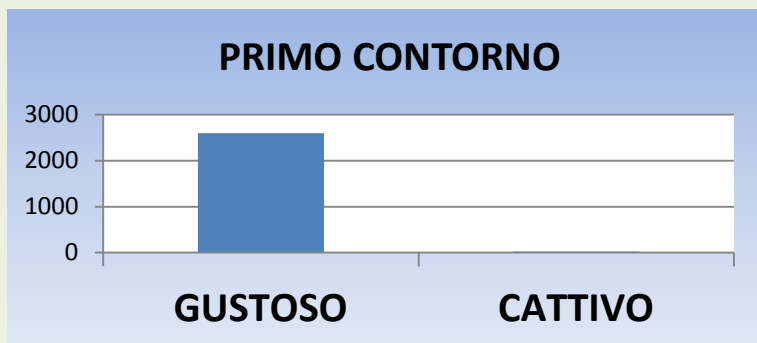
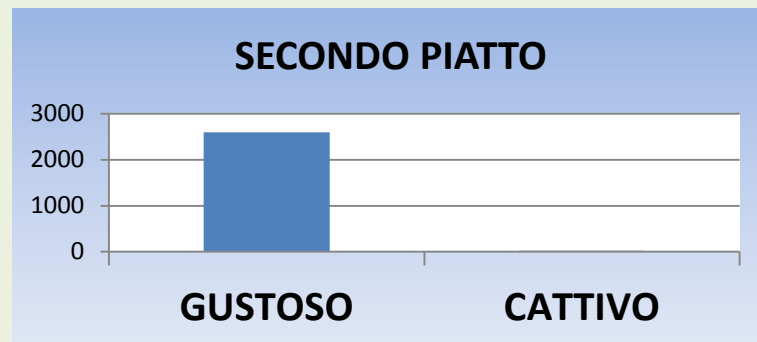
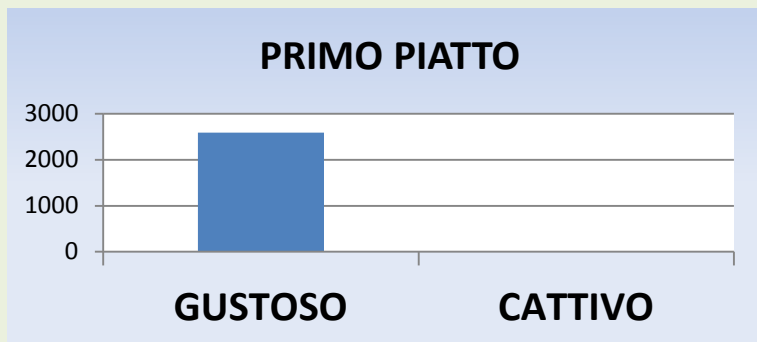
CAPOSERVIZIO  INFERMIERE  OSPITE  FAMILIARE  ASSISTENTE  O.S.A.

DESIDERO RISPOSTA SCRITTA  DESIDERO RISPOSTA VERBALE  SOLO SEGNALAZIONE

FIRMA \_\_\_\_\_

# «COME AVETE MANGIATO OGGI?»

DATI 2014 - 2883 QUESTIONARI

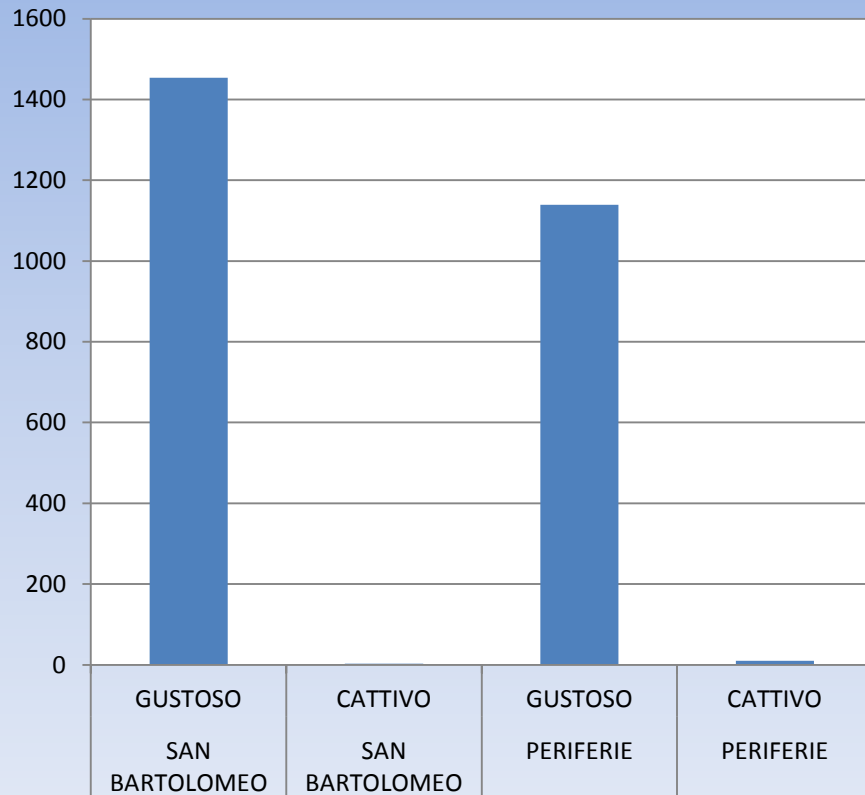


# «COME AVETE MANGIATO OGGI?»

DATI 2014 - 2883 QUESTIONARI  
RAFFRONTI

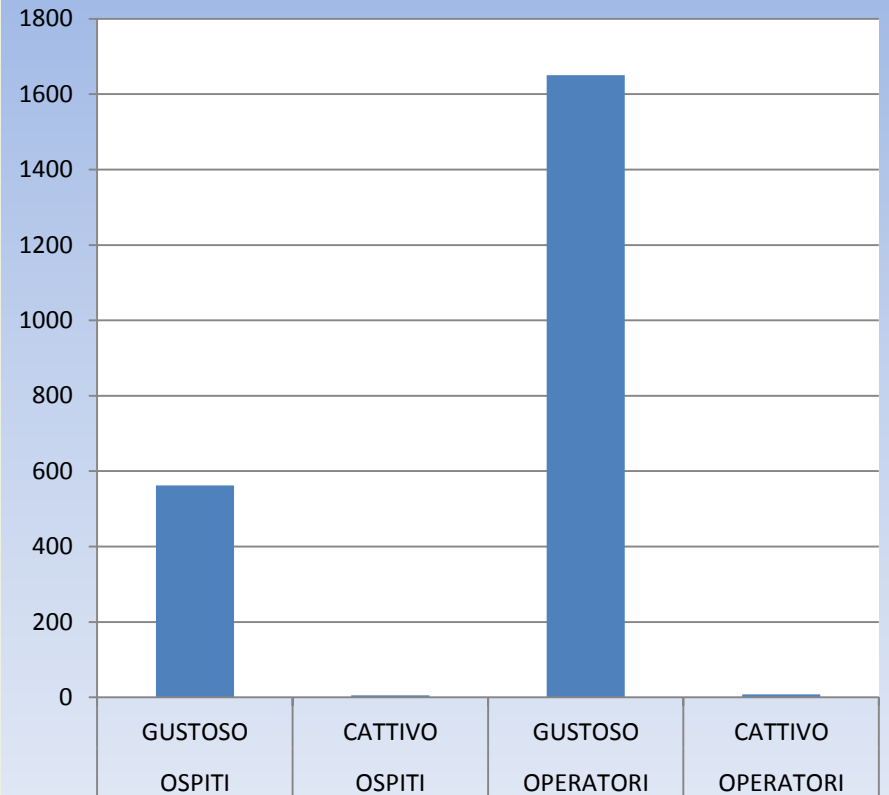
## SEDE-PERIFERIE

### PRIMO PIATTO



## OPERATORI - OSPITI

### PRIMO PIATTO





# I COSTI DEL CONTROLLO

controllare e monitorare costa

annualmente si può stimare

un costo per il personale di:

€ 22.500,00 - 1,15% VALORE ANNUALE CONTRATTO

un costo per consulenze e controlli/analisi

€ 5.000,00 - 0,26% VALORE ANNUALE CONTRATTO

# FARE SISTEMA?

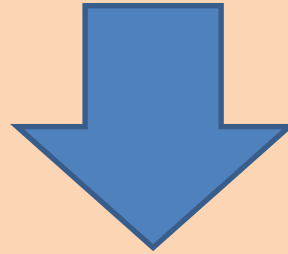
è importante creare un ambiente in cui i controlli, il monitoraggio, la misura delle prestazioni, il rispetto delle prescrizioni di capitolato/contrattuali siano un dato diffuso e assodato per gli attori del mercato

# SVILUPPI FUTURI

CAPITOLATO

PROCEDURA DI  
GARA

CONTROLLI



**INSERIRE NELLE LINEE GUIDA PER LE RELAZIONI/OFFERTE TECNICHE UN MECCANISMO CHE CERCHI DI COSTRINGERE I CONCORRENTI A VALUTARE CON ATTENZIONE QUANTO OFFRONO, COSTRINGENDOLI, NELLA MEDESIMA OFFERTA, A QUANTIFICARE ANCHE QUANTO PAGHEREBBERO DI PENALE NEL CASO IN CUI NON DOVESSERO RISPETTARE QUANTO PROMESSO. LA PENALE SAREBBE LA MISURA DELLA SERIETA' DELL'OFFERTA.**

**AL VALORE DELLA PENALE SI ATTIBUIREBBE UN PUNTEGGIO (ANCHE IN PROPORZIONE DIRETTA) CHE ANDREBBE A PESARE SUL COMPLESSIVO DELLA VALUTAZIONE TECNICA.**