



Civica di Trento

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

L'APPLICAZIONE DEL METODO DI CONTROLLO

Un esempio pratico attraverso la check list

Trento, 10 ottobre 2014



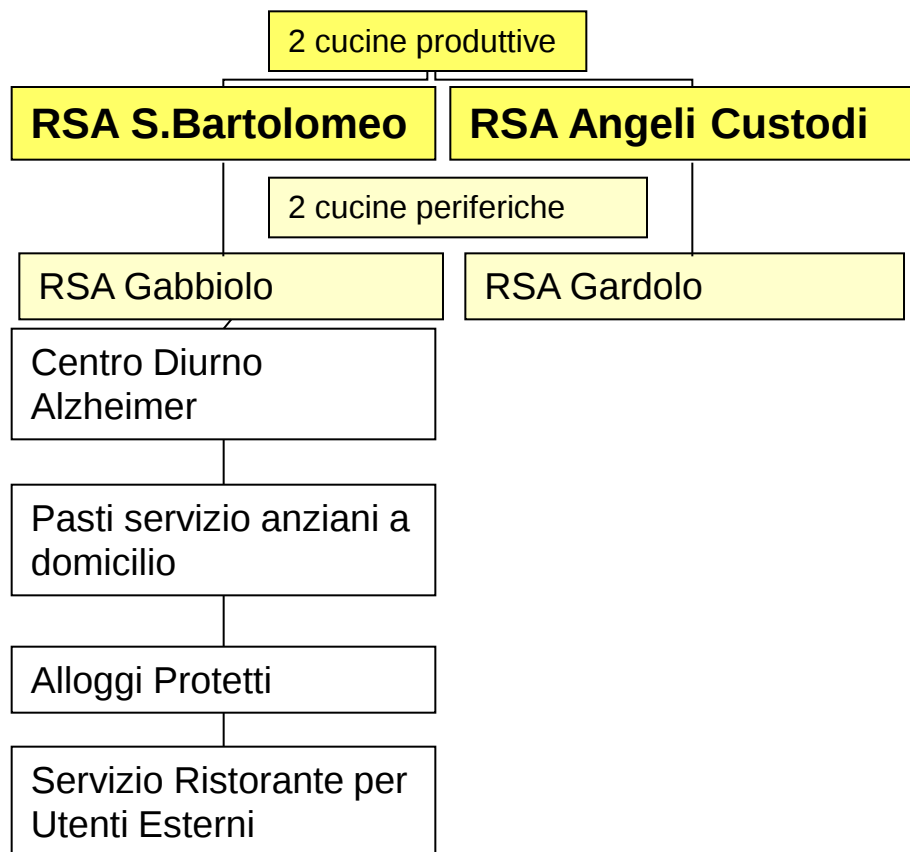
sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

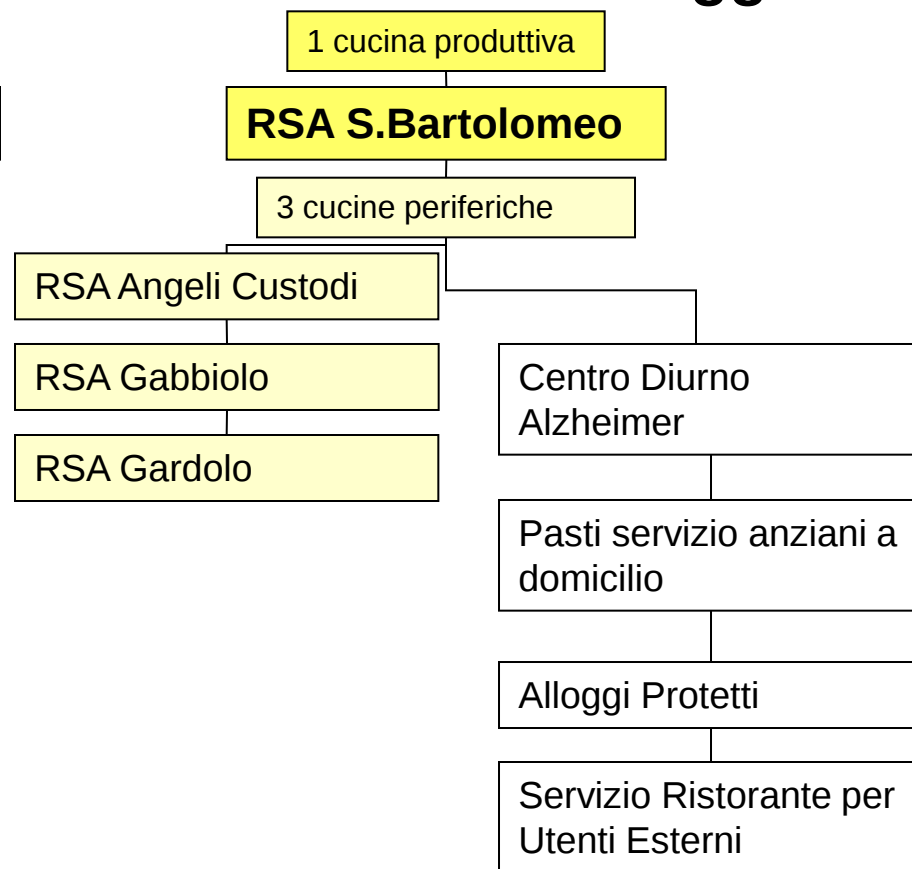


Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

FASE 1 dal 2010 al 2012



FASE 2 dal 2013 ad oggi



AREE DI CONTROLLO

Organizzazione

(piano HACCP – sicurezza – qualifica dei fornitori – personale previsto – formazione – gestione delle NC – manutenzioni)

La preparazione dei pasti

(menù – ricettario – diete – pasti frullati – grammature – caratteristiche e gestione dei prodotti in fase di ricevimento e conservazione – gestione dei pasti veicolati)

La distribuzione

(allestimento e gestione della fase finale del servizio di ristorazione)

Dotazioni e locali

(divise – pulizie locali attrezzature stoviglie – dotazioni previste)

Gestione rifiuti

(corretta gestione delle modalità di effettuazione e dell'area dedicata – smaltimento rifiuti)



la CHECK LIST

Check lists differenziate per la cucina produttiva e le cucine periferiche



immagine APSP San Bartolomeo: esterno e interno cucina

la CHECK LIST



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



immagine RSA Gabbiolo esterno e interno cucina

Esempio di alcuni items della c.l. produttiva

C.L. cucina produttiva 156 items

Esempi

x cucina centrale:

materie prime – numero personale impiegato – tempi e
modalità di preparazione aspetti igienici – temperature –
tempi di permanenza

ITEM		CRITERIO DI VERIFICA			NOTE	PESO
ORGANIZZAZIONE						
19	Non conformità e reclami	Sono gestiti in modo corretto e tempestivo	SI	NO		0.4
LA PREPARAZIONE DEI PASTI						
34	Prodotti contestati o non graditi	Sono stati sostituiti o ne è stata proposta una sostituzione entro quattro giorni	SI	NO		1
35a	I prodotti biologici previsti	Sono presenti	SI	NO		0.2
35b		Sono assenti corrispondenti prodotti non biologici	SI	NO		0.2
37	È effettuata la variazione degli ingredienti base	Presenza in magazzino di diverse tipologie	SI	NO		1
39	Semilavorati	Sono presenti prodotti non autorizzati	SI	NO		1
40a	Confezioni aperte	È indicata la data di apertura	SI	NO		1
40b		Il prodotto è consumato entro il tempo previsto dal piano di autocontrollo	SI	NO		2
42	Prodotti freschi	È a disposizione la metà della shelf life	SI	NO		0.3
43	Prodotti precotti e preconfezionati	E’ rispettato il divieto di utilizzo di prodotti non autorizzati	SI	NO		1
47	Ortaggi, frutta, carne e pesce	La consegna è 2x settimana	SI	NO		1
50a	Frutta	La frutta è matura	SI	NO		1
50b		È rispettato il calendario	SI	NO		1
51	Uova	Sono extrafresche	SI	NO		1
56a	Preparazioni	Sono effettuate il giorno stesso del consumo	SI	NO		1
58a	Porzionatura	È effettuata nelle ore immediatamente precedenti la cottura	SI	NO		0.6
60a	Registrazione prodotti utilizzati	Sono indicati su apposita scheda le	SI	NO		1

Esempio di alcuni items della c.l. non produttiva

C.L. cucina non produttiva 125 items

Esempi

x cucine periferiche:

presentazione piatto finito – grammature – completezza del servizio – tempi di trasporto – pulizia dei mezzi

ITEM		CRITERIO DI VERIFICA			NOTE	PESO
ORGANIZZAZIONE						
18a	Riunione mensile	È stata fatta	SI	NO		0,26
18b		Era presente il referente ed il cuoco	SI	NO		0,26
LA PREPARAZIONE DEI PASTI						
23	Orari di distribuzione	Sono rispettati	SI	NO		0,26
24a	Menù	Le variazioni inevitabili sono state concordate con la Dietista dell’Ente	SI	NO		0,38
24b		Le stampe sono in numero sufficiente	SI	NO		0,26
24c		Sono inviati nei tempi previsti	SI	NO		0,38
24d		È indicato il tipo di pesce o di carne utilizzati	SI	NO		1,27
26	Piatto di emergenza	Il servizio è effettuato nel tempo previsto	SI	NO		1,27
DISTRIBUZIONE						
64a	I carrelli pasto (per ciascun momento)	Sono consegnati in orario	SI	NO		0,38
64b		Sono completi di tutto quello che serve	SI	NO		1,27
64c		Sono rispettate le temperature	SI	NO		1,27
DOTAZIONI E LOCALI						
71	Le stoviglie (piatti, posate ecc,)	Sono state rimpiazzate quelle in dotazione con articoli idonei	SI	NO		2,54
72	I piatti, le posate, contenitori e simili	Sono puliti	SI	NO		2,54

ORGANIZZAZIONE del SERVIZIO



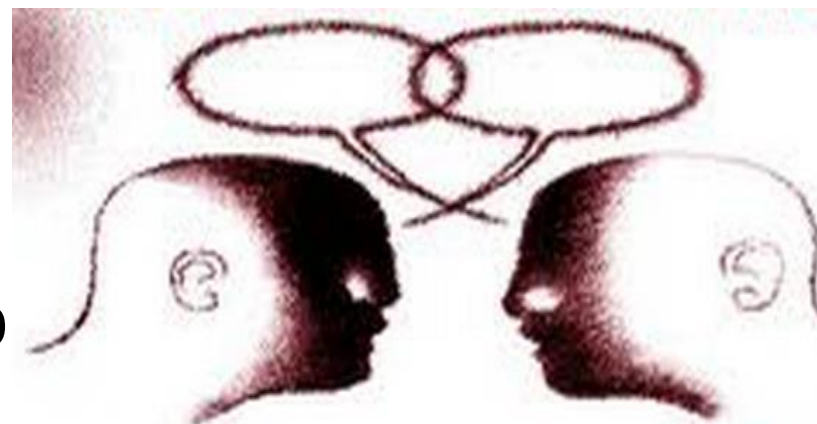
CHECK LIST

Evoluzione del meccanismo di controllo



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

- Inizialmente il controllo non avveniva necessariamente in contraddittorio

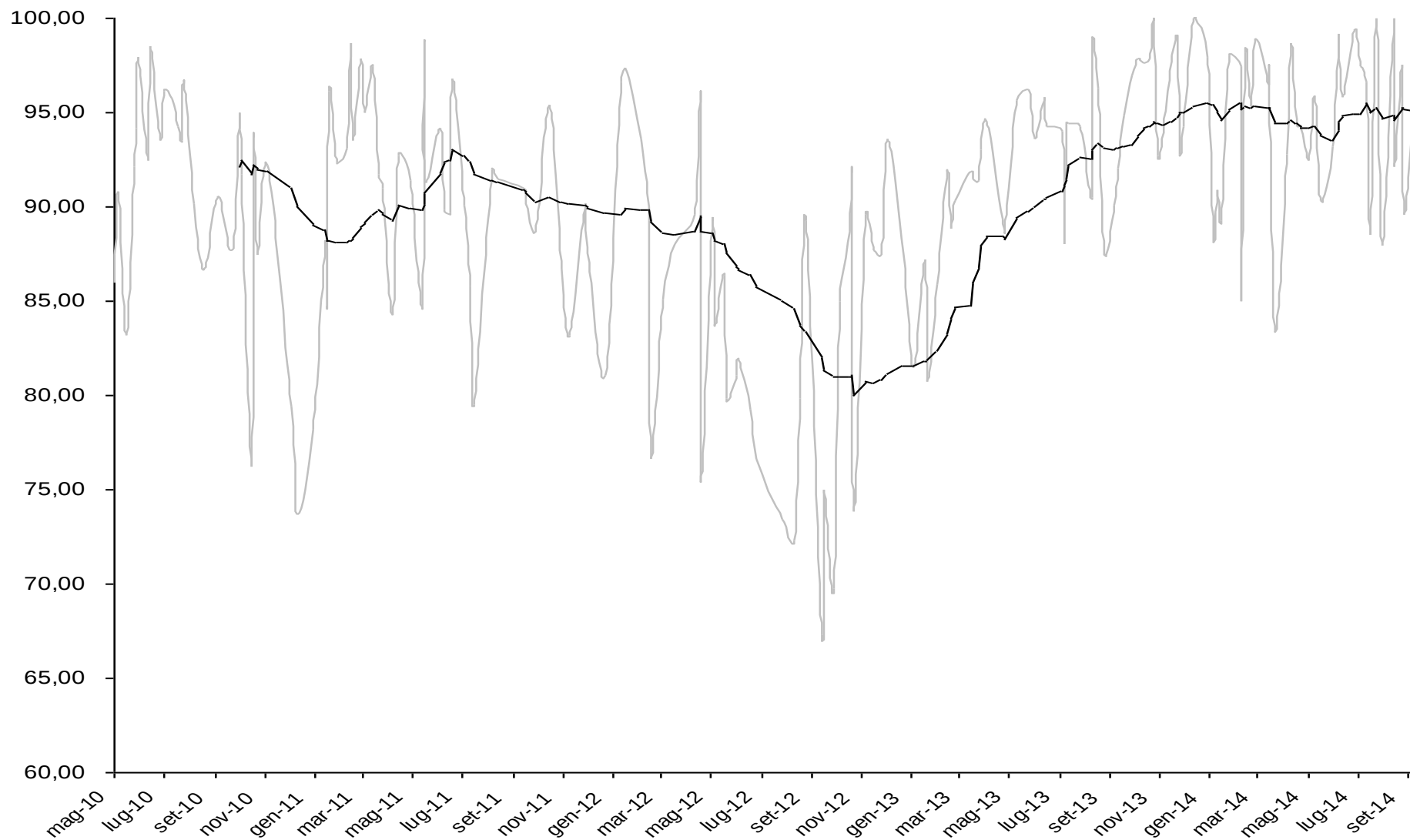


- Il contraddittorio ha reso lo strumento più efficace e applicabile nell'ottica del miglioramento, più funzionale e più immediato nel passaggio delle informazioni

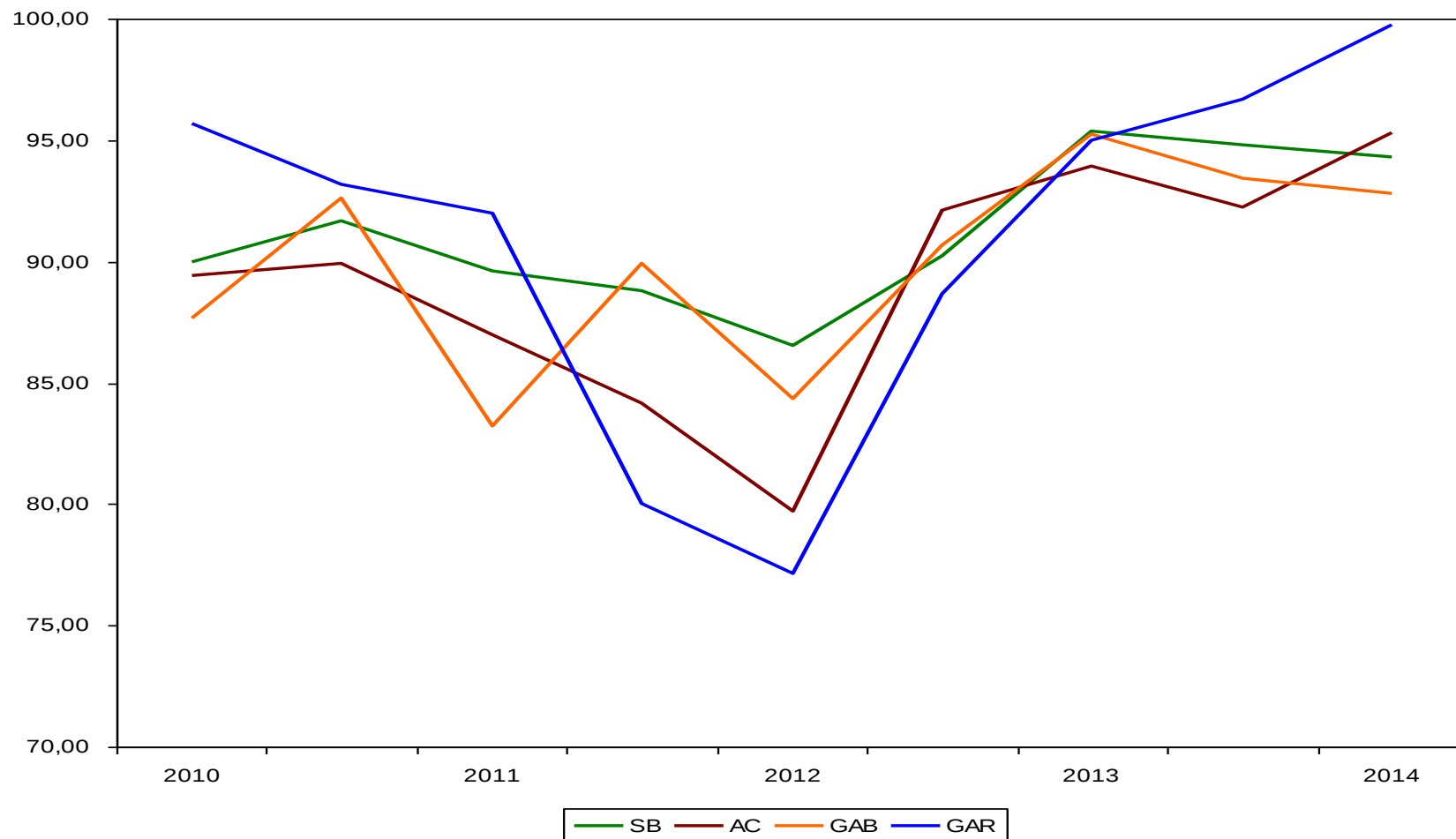
Andamento globale C.L. (2010/2014)



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona



Andamento C.L. per impianti (2010/2014)



- **Modulo di gestione delle NC e dei RECLAMI**
- **Questionario di gradibilità del pasto**
- **Scheda di valutazione del pasto**
- **Consulenza esterna**

- **pulizia attrezzature e stoviglie**
- **reintegro stoviglie rotte e/o usurate**
- **grado di maturazione della frutta servita agli ospiti**
- **tempi di gestione delle risposte alle NC rilevate**
- **gestione delle prenotazioni e delle consegne ai reparti**
- **gestione prodotti non graditi da sostituire**



Esempi concreti



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

sistema pulizia contenitori termici per le
bevande calde della colazione



bicchieri per l'idratazione



Esempi concreti

dotazione e reintegri stoviglie (carrello del pulito)



Esempi concreti



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Pulizia guarnizioni frigoriferi



Pulizia carrelli bagnomaria



Il sistema di controllo ha quindi permesso:

- **di correggere le situazioni NC**
- **di approfondire il controllo**
- **di portare in evidenza le aree di miglioramento**
- **di mirare formazione e addestramento continuo sul campo sulla base di quanto viene riscontrato**

Esempi concreti



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Menù e scelta dei piatti Esempio di influenza del controllo nella gestione del menù (MENU' a PUNTI)

Esempio menù a punti

PRIMI	
piatto	punteggio
crema di carciofi	1
minestra in brodo	1
pasta al pomodoro	1
riso al latte	1
crema di piselli e patate	2
passato/zuppa di verdure	2
pasta ai peperoni	2
pasta al ragù	2
risotto alle zucchine	2
zuppa di fagioli	2
bavette con cime di rapa	3
crema di porri con crostini	3
pasta ai frutti di mare	3
pasta alle melanzane	3
zuppa di cipolle	3
cannelloni ricotta e spinaci	4
crepelle ai funghi	5
gnocchetti di patate	5
gnocchi di ricotta	5
rolo di patate alle verdure	5

SECONDI	
piatto	punteggio
frittata al formaggio	1
hamburger di trota	1
sgombrò	1
arrosto di vitello	2
filetto di trota al forno	2
pollo al forno	2
pesce spada ai ferri	3
polpettine di carne alla pizzaiola	3
salmone in salsa agrumi	3
scaloppina alla pizzaiola	3
uova sode con salsa vinagrette	3
cotoletta milanese	4
involtino di carne al prosciutto	4
involtino di halibut con patate	4
petto di pollo con salsa	4
prosciutto e melone	4
saltimbocca alla romana	4
melanzane alla parmigiana	5
omelette alla marmellata	5
polpettone vegetale	5

DESSERT

piatto	punteggio
frutta fresca	0
melone/anguria	1
macedonia di frutta	2

CONTORNI

piatto	punteggio
carote baby	1
fagiolini al vapore	1
piselli in umido	1
scorzonera al vapore	1
spinaci al vapore	1
affettato	2
carciofi gratinati	2
cavolfiori all'olio	2
funghi porcini	2
patate bollite	2
polenta	2
peperonata	3
porri al vapore	3
purea di patate	3
sedano rapa gratinato	3
zucchine trifolate	3
filini di peperoni al forno	4
melanzane al funghetto	4
pomodoro condito	4
pomodoro gratinato	4

Esempi di controllo sul menù (pasto campione per le verifiche organolettiche)



Aree di miglioramento:

- controllo delle eccedenze di produzione (avvio del nuovo sistema di gestione dei pasti di emergenza)
- gestione della fase di distribuzione

Onerosità e impegno economico



Margine di soggettività a favore però di un controllo che coinvolge tutti gli attori del servizio



- **Risoluzione puntuale delle NC (c.l. come strumento per la verifica dell'efficacia delle soluzioni intraprese)**
- **Monitoraggio continuo**
- **Miglioramento continuo attraverso approfondimento del dettaglio dei controlli**
- **Il meccanismo di controllo si basa su un sistema dettagliato che richiede organizzazione e risorse limitando il numero di aziende in grado di garantire il rispetto di quanto previsto**



**Strumento efficace ma
richiede impegno**



Importanza del contraddittorio

Momento di confronto

Il punto di vista del **CONTROLLATO**



Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Decisione di affidare il controllo a figure non direttamente coinvolte nel servizio in modo da non essere influenzati dalla percezione quotidiana dell'operatività

Le figure coinvolte devono avere competenze ed esperienze specifiche del settore

L'azienda ha potuto rispondere positivamente al meccanismo di controllo impostato dalla Civica perché già organizzata al suo interno nell'ottica di un approccio di controllo della qualità eseguito da funzioni non operative.



Chiaramente non senza un investimento economico.

Ritorno di quanto raccolto attraverso la voce del
residente



Lo strumento della check list è e deve essere
personalizzato in base al servizio e va inteso come
uno strumento non statico ma in continua
evoluzione nell'ottica del miglioramento del
controllo e quindi del servizio controllato

