SERENISSIMA ristorazione

La sicurezza di una ristorazione di qualità

Manuale di riferimento per il sistema di controllo del servizio di ristorazione A.O.U.Pisana Rev. 2.0

Proposta PPP AOU Pisana
Realizzazione della nuova cucina e mensa e affidamento del servizio di ristorazione











SST Servizio Sanitario della Toscana

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA PISANA

COMMITTENTE: A.O.U. Pisana
PROMOTORE: Serenissima Ristorazione S.p.a.

MANUALE DI RIFERIMENTO

PER IL SISTEMA DI CONTROLLO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE A.O.U. PISANA

1. OGGETTO

Questo manuale di riferimento per il controllo e monitoraggio del Servizio di Ristorazione Dipendenti e Degenti relativo alla Proposta di Parternariato pubblico Privato relativo alla realizzazione della nuova cucina e mensa e all'affidamento del servizio di ristorazione per l'AOU Pisana ha per oggetto la definizione delle specifiche relative alle prestazioni di gestione del servizio di ristorazione destinato ai degenti al ristorante aziendale. Tali prestazioni si basano sul **controllo di risultato**.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le specifiche menzionate in questo manuale di riferimento, sono applicabili all'insieme delle strutture, infrastrutture ed arredi, relative al Disciplinare di gestione relativo al Servizio di Ristorazione per l'AOU Pisana relativi al servizio dedicato ai degenti e ai dipendenti.

3. TERMINOLOGIA (DEFINIZIONI DEI TERMINI RELATIVI AL CONTROLLO)

3.1 BASE DI CONTROLLO – LOTTO DI CONTROLLO

Per base di controllo si intende il raggruppamento di una o più entità fisiche nelle quali viene prodotto od erogato il servizio di ristorazione. Il servizio di ristorazione è costituito da diverse attività e deve pertanto essere suddiviso in più sottoprocessi. Per lotti di controllo si intendono i sottoprocessi/attività in cui viene scomposto il servizio.

Definizione dei lotti:

Attraverso l'analisi e scomposizione del servizio in sottoprocessi o attraverso l'analisi delle diverse strutture ospedaliere coinvolte, vengono identificati i lotti di controllo e la popolazione di riferimento.

I lotti di controllo individuati per l'applicazione del sistema di controllo sono:

1 Diverse fasi del servizio relative al controllo per il servizio di ristorazione per i degenti e, nello specifico, l'output di qualità atteso per il pasto che sarà consegnato a vassoio al letto del degente.

2 Diverse fasi del servizio relative al controllo per il servizio di ristorazione per i dipendenti e, nello specifico, il controllo degli output relativi alla qualità attesa presso il ristorante aziendale.

I lotti di controllo individuati per l'applicazione del sistema di controllo in oggetto sono così suddivisi:

LOTTO A	**LOTTO B**
Controllo vassoio	Pasto erogato ai dipendenti

Viale della Scienza, 26/A - 36100 Vicenza - ITALIA - Tel. +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it
Reg. Impr./ Cod. Fisc. / P. IVA 01617950249 - R.E.A. 174392 - 1290 Reg. Ord. - 15512 Reg. Soc. - Capitale Soc. Euro 8.000.000,00 int. vers.

3.3 CATEGORIA DI CONTROLLO

Per categoria di controllo si intendono le fasi specifiche/omogenee/ elementi del servizio

LOTTO A	ELEMENTO DI CONTROLLO
Controllo vassoio degenti	CONSEGNA PASTI
	COMPOSIZIONE VASSOIO
	PRIMO PIATTO
	SECONDO PIATTO
	CONTORNO COTTO O CRUDO
	FRUTTA, PUREA DI FRUTTA DESSER
	PANE GRISSINI CRACKERS
	PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE
LOTTO B	**ELEMENTO DI CONTROLLO**
Servizio ristorazione dipendenti	MENU
	TEMPI
	LINEA DI DISTRIBUZIONE
	PRIMO PIATTO
	SECONDO PIATTO
	CONTORNO COTTO O CRUDO
	FRUTTA, PUREA DI FRUTTA DESSERT
	PANE GRISSINI CRACKERS
	PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE
	SALA RISTORANTE

3.4 POPOLAZIONE DI CONTROLLO

Per popolazione di controllo si intende il numero di giornate alimentari annue della struttura ospedaliera e del numero di pasti annui erogati presso le mense aziendali.

Ai fini della presente gara si stima un numero di giornate alimentari complessivo, comprese le diete speciali,

di **337.290 pranzi degenti/anno +319.290 cene degenti/anno e 142.212 pasti dipendenti.**

LOTTO	OUTPUT	PASTI ANNO	TOTALE
A	**Servizio ristorazione degenti – controllo vassoio**	337.290 pranzi 319.290 cene	798.792
B	**Servizio ristorazione dipendenti**	142.212 pasti	

3.5 PERIODO DI CONTROLLO

Intervallo di tempo durante il quale deve essere controllato il numero di zone costituenti il campione di controllo. Periodo di controllo:

- trimestre

3.6 LIVELLO DI CONTROLLO

Il livello di controllo o monitoraggio è una stima del numero totale dei controlli da effettuare all'interno di Ciascun lotto. Il livello di controllo può essere ridotto (LIVELLO 1), medio (LIVELLO 2) o rinforzato (LIVELLO 3). In base al livello di monitoraggio attuato, varia il numero di controlli da effettuare nei lotti e, conseguentemente, anche il numero di non conformità ammesse per ciascuno lotto.

È possibile passare da un livello di controllo ad un altro solo alla fine del periodo di controlli.

Il livello di controllo scelto è il 2.

3.7 CAMPIONE DI CONTROLLO

Il campione di controllo viene identificato tramite tabelle statistiche (UNI ISO 2859) in base alla numerosità della popolazione di controllo.

Prospetto I - Lettere codice per la numerosità del campione (vedere 10.1 e 10.2) - **LETTERE CODICE**

Numerosità del lotto o del "batch"					Livelli di collaudo speciali				Livelli di collaudo correnti		
					S - 1	S - 2	S - 3	S - 4	I	II	III
da	2	a	8		A	A	A	A	A	A	B
da	9	a	15		A	A	A	A	A	B	C
da	16	a	25		A	A	B	B	B	C	D
da	26	a	50		A	B	B	C	C	D	E
da	51	a	90		B	B	C	C	C	E	F
da	91	a	150		B	B	C	D	D	F	G
da	151	a	280		B	C	D	E	E	G	H
da	281	a	500		B	C	D	E	F	H	J
da	501	a	1200		C	C	E	F	G	J	K
da	1201	a	3200		C	D	E	G	H	K	L
da	3201	a	10000		C	D	F	G	J	L	M
da	10001	a	35000		C	D	F	H	K	M	N
da	35001	a	150000		D	E	G	J	L	N	P
da	150001	a	500000		D	E	G	J	M	P	Q
da	500001	a	oltre		D	E	H	K	N	Q	R

Prospetto II-A - Piani di campionamento semplice per il collaudo ordinario (Prospetto generale) (vedere 10.3 e 10.4) - **SEMPLICE ORDINARI**

Lettura Codice per la numerosità del campione	Numerosità del campione	Livello di qualità accettabile **(COLLAUDO ORDINARIO)**																									
		0,010	0,015	0,025	0,040	0,065	0,10	0,15	0,25	0,40	0,65	1,0	1,5	2,5	4,0	6,5	10	15	25	40	65	100	150	250	400	650	1000
		Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr	Na Nr
A	2														↓	0 1	↓	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	30 31
B	3														0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	30 31	44 45
C	5												↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	30 31	44 45	↓
D	8											↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	30 31	44 45	↓	↓
E	13										↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	30 31	44 45	↓	↓	↓
F	20									↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓
G	32								↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
H	50							↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
J	80						↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
K	125					↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
L	200				↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
M	315			↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
N	500		↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
P	800	↓	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Q	1250	0 1	↑	↓	1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
R	2000			1 2	2 3	3 4	5 6	7 8	10 11	14 15	21 22	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓

↓ = Usare il primo piano di campionamento sotto la freccia. Se la numerosità del campione uguaglia o supera quella del lotto "batch", collaudare al 100% .

↑ = Usare il primo piano di campionamento sopra la freccia .

Na = Numero di accettazione

Nr = Numero di rifiuto

Essendo il periodo di controllo trimestrale, il numero di controlli a trimestre verrà calcolato come segue:

1250	**: 4**	**= 312**
Controlli da effettuare nell'altro	Numero di trimestri in un anno	Numero controlli da effettuare nel trimestre

Per il lotto B, il campione di controllo viene ripartito considerando 62 controlli sul servizio e 62 rilevazioni della customer

BASE	Lotto di controllo	Popolazione di controllo	Campione di controllo	Peso ponderale Lotto	N° Controlli o rilevazioni/Periodo per Lotto
A.O.U. PISANA	Controllo vassoio degenti	656.580	312	60 %	188
	Servizio ristorazione dipendenti	142.212		40%	93

3.8 ELEMENTI DI QUALITA' DEGLI OUTPUT

Per elemento si intende una specifica attività della consegna, della composizione del vassoio, della composizione delle pietanze. Gli elementi specifici sono soggetti a monitoraggio dedicato.

Esempio di elementi di qualità degli output:

ELEMENTO DI CONTROLLO	Elementi di qualità degli output	Livello di qualità degli output	Sistema di misurazione dell'output
CONSEGNA PASTI	Rispetto orario consegna pasti	Margine di ritardo ≤10 minuti	Orario di consegna
	Corrispondenza prenotazione/ vassoi consegnati	Corrispondenza tra i vassoi prenotati e quelli effettivamente presenti nel carrello -OBL	Visivo con bolla
	Ordine e pulizia del carrello di consegna pasti	Assenza promiscuità, sversamenti evidenti, sporcizia	Controllo visivo

3.9 LIVELLO DI QUALITA' DEGLI OUTPUT

Per livello di qualità degli output si intende il valore limite ammissibile del livello di qualità considerato. In caso di controllo strumentale e non visivo, la soglia viene definita in base alla scala dello strumento di misura utilizzato.

ELEMENTO DI CONTROLLO	Elementi di qualità degli output	Livello di qualità degli output	Sistema di misurazione dell'output
CONSEGNA PASTI	Rispetto orario consegna pasti	Margine di ritardo ≤10 minuti	Orario di consegna
	Corrispondenza prenotazione/ vassoi consegnati	Corrispondenza tra i vassoi prenotati e quelli effettivamente presenti nel carrello -OBL	Visivo con bolla
	Ordine e pulizia del carrello di consegna pasti	Assenza promiscuità, sversamenti evidenti, sporcizia	Controllo visivo

Viale della Scienza, 26/A - 36100 Vicenza - ITALIA - Tel. +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it
Reg. Impr./ Cod. Fisc. / P. IVA 01617950249 - R.E.A. 174392 - 1290 Reg. Ord. - 15512 Reg. Soc. - Capitale Soc. Euro 8.000.000,00 int. vers.

3.10 SISTEMA DI MISURAZIONE DELL'OTPUT

Per sistema di misurazione dell'output si intende la variabile adottata per valutare un elemento.

ELEMENTO DI CONTROLLO	Elementi di qualità degli output	Livello di qualità degli output	Sistema di misurazione dell'output
CONSEGNA PASTI	Rispetto orario consegna pasti	Margine di ritardo ≤10 minuti	Orario di consegna
	Corrispondenza prenotazione/ vassoi consegnati	Corrispondenza tra i vassoi prenotati e quelli effettivamente presenti nel carrello -OBL	Visivo con bolla
	Ordine e pulizia del carrello di consegna pasti i	Assenza promiscuità, sversamenti evidenti, sporcizia	Controllo visivo

3.11 COEFFICIENTE DI PONDERAZIONE – VALORE ATTRIBUITO

Per coefficiente di ponderazione si intende il coefficiente che permette di differenziare un elemento di controllo o un criterio secondo l'importanza relativa assegnatagli (valori consigliati da 1 a 3).

ELEMENTO DI CONTROLLO	Elementi di qualità degli output	Livello di qualità degli output	Sistema di misurazione dell'output	Valutazione della qualità C= Conforme NC=Non conforme	Valore attribuito
CONSEGNA PASTI	Rispetto orario consegna pasti	Margine di ritardo ≤10 minuti	Orario di consegna	1	1
	Corrispondenza prenotazione/ vassoi consegnati	Corrispondenza tra i vassoi prenotati e quelli effettivamente presenti nel carrello -OBL	Visivo con bolla	1	2
	Ordine e pulizia del carrello di consegna pasti	Assenza promiscuità, sversamenti evidenti, sporcizia	Controllo visivo	1	1

Valutazione della qualità

C= Conforme= 1

NC=Non conforme= 0

3.12 LIVELLO DI QUALITA' ACCETTABILE, LQA

Indicatore quantitativo che definisce il livello di qualità minima accettabile del servizio erogato.

Indica il livello di qualità accettata misurata attraverso il numero di non conformità accettabili degli elementi e degli indicatori in considerazione del coefficiente di ponderazione ad essi attribuito.

LQA suddivisi per i vari sottoprocessi nei quali il servizio è scomposto:

LQA 0,90 Servizio ristorazione degenti – controllo vassoio

LQA 0,80 Servizio ristorazione dipendenti – customer satisfaction

Viale della Scienza, 26/A - 36100 Vicenza - ITALIA - Tel. +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it
Reg. Impr./ Cod. Fisc. / P. IVA 01617950249 - R.E.A. 174392 - 1290 Reg. Ord. - 15512 Reg. Soc. - Capitale Soc. Euro 8.000.000,00 int. vers.

3.13 INDICE DI LOTTO (IL) SERVIZIO DEGENTI

Indicatore del risultato ottenuto dall'applicazione del sistema di controllo. Corrisponde al valore ottenuto dall'elaborazione dei dati rilevati nelle griglie di controllo per ciascun lotto (corrisponde all'indice di lotto = IL)
Se IL ≥ 1 Servizio conforme al Livello Qualitativo Atteso
Se IL < 1 Servizio NON conforme al Livello Qualitativo Atteso

$$IL = \frac{\sum \frac{indicatori\ di\ risultato\ dei\ controlli\ effettuati}{indicatori\ di\ qualità\ attesa}}{Numero\ di\ controlli\ effettuati}$$

3.14 RIDUZIONE DEL CORRISPETTIVO SERVIZIO DEGENTI

In caso di **IL negativo**, la decurtazione del corrispettivo per il servizio di ristorazione degenti viene calcolata sulla base della seguente tabella

Range IGB	**Valore percentuale di riduzione dei corrispettivi**
IL ≥ 0,90	
0,85 ≤ IL < 0,90	
0,79 ≤ IL < 0,85	
0,70 ≤ IL < 0,79	
0,60 ≤ IL < 0,70	
0,50 ≤ IL < 0,60	
IL < 0,50	

3.15 RIDUZIONE DEL CORRISPETTIVO SERVIZIO DIPENDENTI

Per il servizio mensa dipendenti, la rilevazione della qualità è basata sia sulle rilevazioni puntuali derivanti dai controlli già descritti che dai risultati ottenuti dalle indagini di customer satisfaction. Per definire la qualità complessiva del servizio, quindi, sarà necessario ripartire proporzionalmente i risultati ottenuti dalle due diverse modalità di rilevazione, al fine di calcolarne un indice globale

IG = (IL SERVIZIO MENSA X 0,50) + (LQO CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO MENSA X 0,50)

Dove IL SERVIZIO MENSA

$$\text{IL SERVIZIO MENSA} = \frac{\sum \frac{(indicatori\ di\ risultato\ dei\ controlli\ effettuati)}{indicatori\ di\ qualità\ attesa}}{Numero\ di\ controlli\ effettuati}$$

e IL CUSTOMER SATISFACTION

$$IL(customer) = \frac{\sum \frac{(indicatori\ di\ risultato\ dei\ questionari\ somministrati)}{indicatori\ di\ qualità\ attesa}}{Numero\ di\ questionari\ somministrati}$$

Viale della Scienza, 26/A - 36100 Vicenza - ITALIA - Tel. +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it
Reg. Impr./ Cod. Fisc. / P. IVA 01617950249 - R.E.A. 174392 - 1290 Reg. Ord. - 15512 Reg. Soc. - Capitale Soc. Euro 8.000.000,00 int. vers.

il **campione di riferimento** è rappresentato dal numero pasti del numero di questionari somministrati alla data di rilevazione ovvero al numero di pasti serviti quel giorno. LQA Customer Satisfaction è pari a 0,80

Le rilevazioni di CUSTOMER saranno valide al fine del sistema di calcolo della riduzione del canone se risponderanno almeno il 80% dei destinatari dell'indagine svolta.

3.16 RIDUZIONE DEL CORRISPETTIVO SERVIZIO DIPENDENTI

In caso di IG negativo, la decurtazione del corrispettivo per il servizio di ristorazione degenti viene calcolata sulla base della seguente tabella

Range IGB	**Valore percentuale di riduzione dei corrispettivi**
0,75 ≤ LQO_CS < 0,80	
0,70 ≤ LQO_CS < 0,75	
0,65 ≤ LQO_CS < 0,70	
0,55 ≤ LQO_CS < 0,65	
0,45 ≤ LQO_CS < 0,55	
LQO_CS < 0,45	

Viale della Scienza, 26/A - 36100 Vicenza - ITALIA - Tel. +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it
Reg. Impr./ Cod. Fisc. / P. IVA 01617950249 - R.E.A. 174392 - 1290 Reg. Ord. - 15512 Reg. Soc. - Capitale Soc. Euro 8.000.000,00 int. vers.