



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

MANGIARE FUORI CASA

Progetto n. 157

Obiettivo ristorazione: tariffe, prezzi, qualità. Miglioramento della condizione informativa dei consumatori sui prezzi e servizi rapportati a standard di qualità predefiniti nel settore della ristorazione

Progetto cofinanziato dal Ministero delle Attività Produttive

Direzione Generale Armonizzazione del Mercato e Tutela del Consumatore

Disposizioni per il cofinanziamento delle iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'art. 148, comma 1, Legge 23 dicembre 2000 n. 388 – art. 12 D.M. 3 luglio 2003.

RELAZIONE SULL'INDAGINE RELATIVA ALLA RISTORAZIONE OSPEDALIERA

analisi sincronica

anno di riferimento: 2005



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Il numero totale dei servizi di ristorazione ospedaliera oggetto del monitoraggio è stato, nell'anno 2005, di 82 unità.

La suddivisione per aree territoriali è riportata nel seguente prospetto:

Area territoriale	Numero monitoraggi
NO (Nord-Ovest): Valle d'Aosta – Piemonte – Liguria – Lombardia	16
NE (Nord-Est): Trentino AA – Veneto – Friuli VG – Emilia-Romagna	18
CE (Centro): Toscana – Marche – Umbria – Lazio	21
SU (Sud): Abruzzo – Molise – Campania – Puglia – Basilicata - Calabria	15
IS (Isole): Sicilia – Sardegna	12

I dati campionari – le cui elaborazioni e sintesi troviamo commentate in questo come negli altri elaborati di statistica facenti parte del presente lavoro – non hanno tanto l'aspirazione e la pretesa di produrre stime su prezzi e quantità supplementari rispetto alle fonti ufficiali, ma di fornire invece informazioni utili a razionalizzare il fenomeno della ristorazione ed assolvere la funzione di indagine pilota per successive e più puntuali analisi.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 2

La gestione del servizio è affidata: a) ad aziende municipalizzate
b) ad una struttura interna
c) ad aziende private (in appalto)
d) altro (specificare nel riquadro sottostante)

Area NO (Nord-Ovest)

a)	0	0,00%
b)	3	18,75%
c)	13	81,25%
d)	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

a)	0	0,00%
b)	6	33,33%
c)	12	66,67%
d)	0	0,00%

Area CE (Centro)

a)	0	0,00%
b)	2	9,52%
c)	18	85,71%
d)	1	4,76%

Area SU (Sud)

a)	0	0,00%
b)	2	13,33%
c)	13	86,67%
d)	0	0,00%

Area IS (Isole)

a)	0	0,00%
b)	5	41,67%
c)	7	58,33%
d)	0	0,00%

Totale Italia

a)	0	0,00%
b)	16	21,95%
c)	63	76,83%
d)	1	1,22%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale, si nota come la **gestione del servizio più diffusa** sia quella affidata ad **aziende private** (in appalto); essa rappresenta il 76,83% del totale.

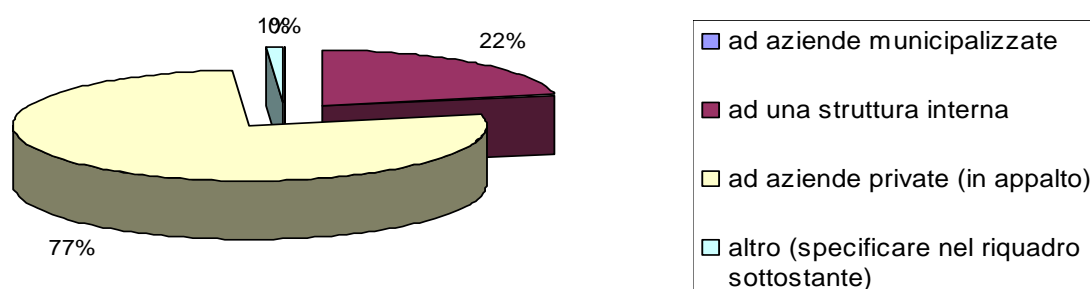
Segue, con una percentuale del 21,95% la tipologia **strutture interne** (gestione in economia).

Da ultimo vengono le **altre tipologie**, che rappresentano solo l'1,22% del totale.

Non è presente la tipologia **aziende municipalizzate**, non essendo gli ospedali Enti dipendenti dai Comuni.

Data la percentuale esigua o nulla delle ultime due tipologie citate, queste non saranno oggetto di analisi territoriale.

Fig. 1. : Suddivisione nazionale delle diverse tipologie di gestione



Nei seguenti grafici vengono confrontate le **tipologie di gestione del servizio** tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.



Fig. 2. Gestione in economia: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)

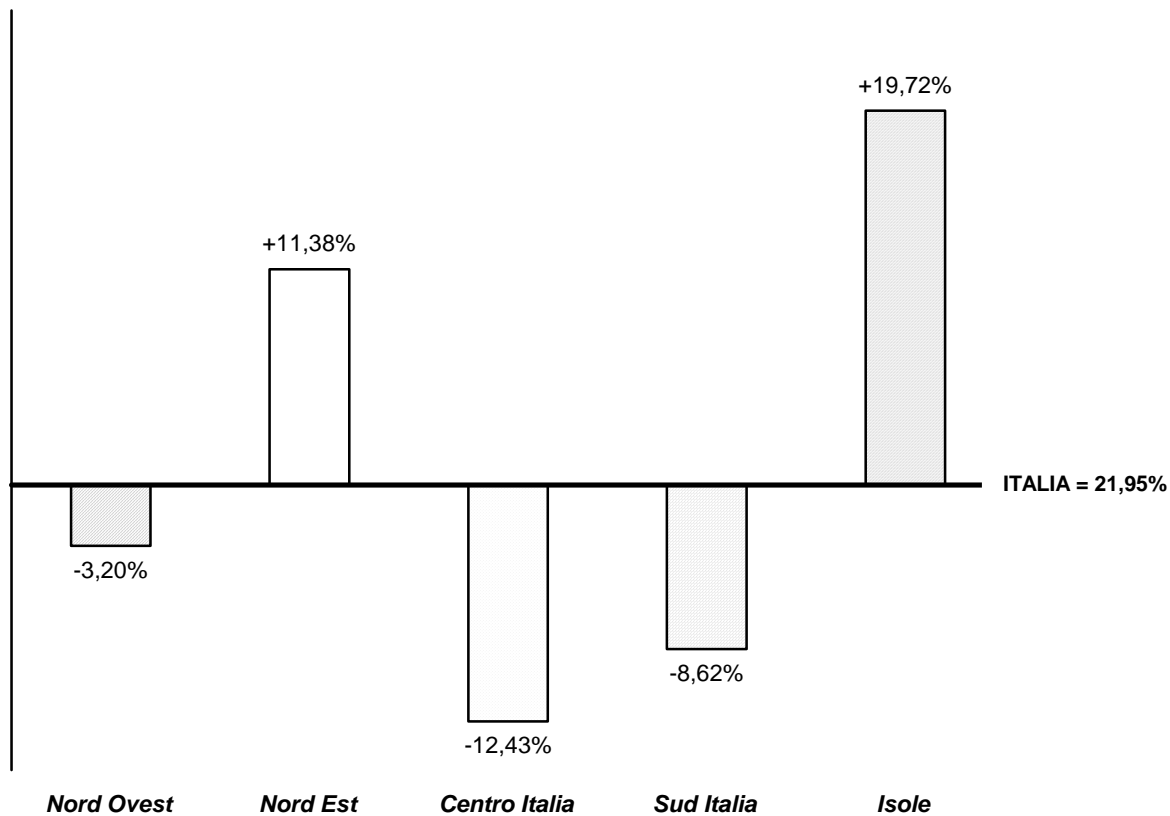
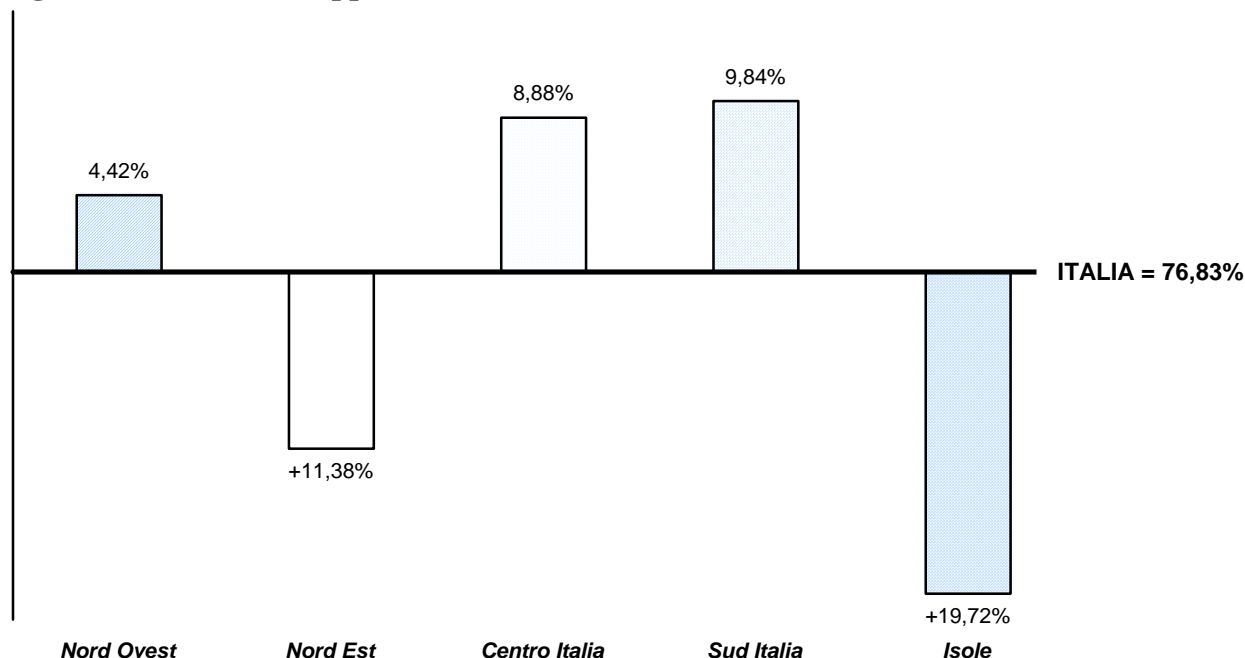




Fig. 3. Gestione in appalto: media italiana e differenze territoriali (anno 2005)



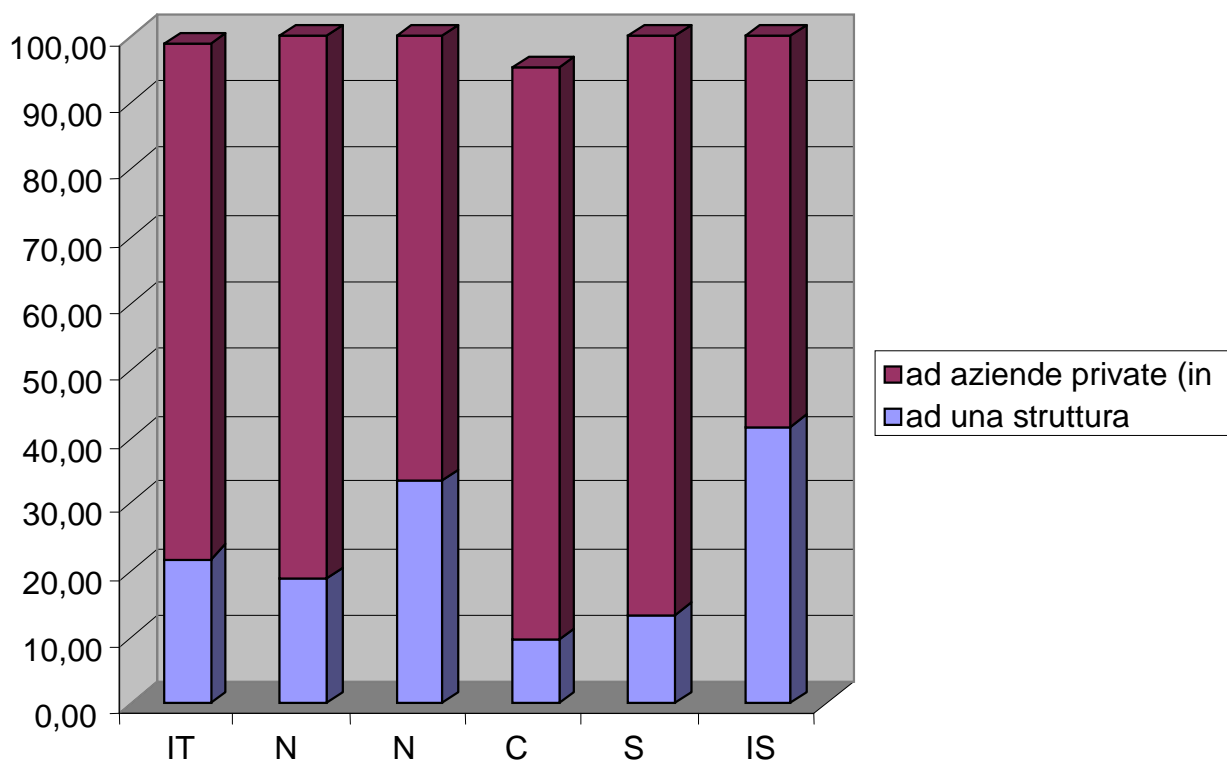
Dalla comparazione dei dati si evince come le gestioni in appalto siano maggioritarie in tutte le aree territoriali, mentre la gestione diretta è ancora presente in tutte le aree.

I rapporti tra queste due forme di gestione della ristorazione ospedaliera sono tuttavia diversi nel territorio: in alcune aree, come il Nord-Est (per 1/3 del totale) e soprattutto nelle Isole (per oltre il 40% dei casi) la gestione diretta ha ancora una notevole diffusione, mentre nel Nord-Ovest, nel Sud e, soprattutto, al Centro (dove è inferiore al 10%) la presenza di questa forma di gestione è molto più limitata.

La proporzione tra la gestione affidata in appalto e quello diretta (in economia) è evidenziata nel grafico sottostante.



Fig. 4. Proporzioni fra gestione in economia ed appalto privato





Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 3, si nota come la **produzione dei pasti** avvenga in prevalenza (57,32%) nello **stesso luogo** dove si verifica la loro somministrazione.

La **produzione dei pasti** avviene in un **luogo diverso rispetto** a quello in cui avviene la loro somministrazione per una quota del 42,68%.

In questo caso i pasti vengono trasportati ai centri di consumo.

Il trasporto può avvenire con due diverse modalità:

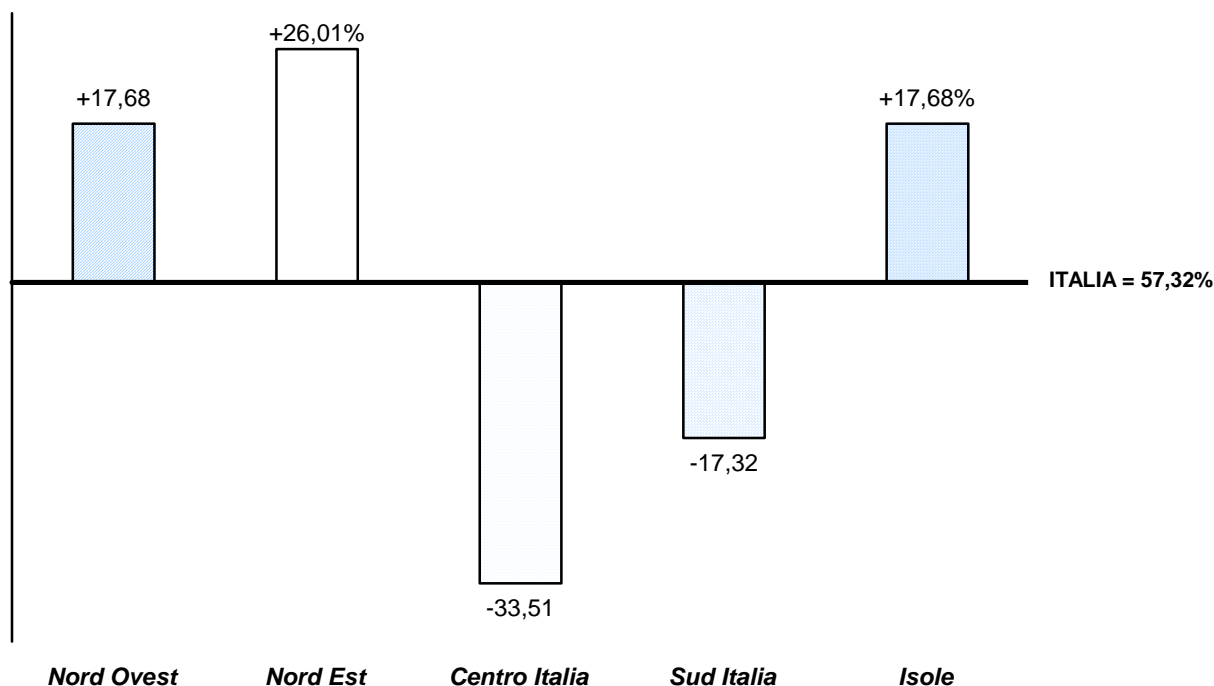
- Con **legame fresco-caldo**: i pasti vengono trasportati caldi in appositi contenitori termici ($t \geq 65^{\circ}\text{C}$), tranne i prodotti che vengono consumati freschi (verdura, frutta, pane, ecc.) che ovviamente non devono essere riscaldati. In questo caso i pasti caldi devono essere prodotti in un centro-cottura non troppo lontano dai centri di consumo.
- Con **legame refrigerato**: i pasti vengono cucinati e poi subito sottoposti ad abbattimento rapido di temperatura; vengono poi conservati e quindi trasportati in regime di freddo con veicoli a temperatura controllata ($t \leq 4^{\circ}\text{C}$), e poi rinvenuti sul posto (ovviamente solo quelli che devono essere riscaldati). I pasti possono essere prodotti in centri-cottura anche lontani dai centri di consumo, che devono essere dotati di un terminale per la conservazione (frigo) e di uno per il rinvenimento dei pasti (forno).

Analizzando invece il dato nazionale relativo alla domanda 4, si nota come, **nel caso in cui il pasto venga veicolato**, il trasporto avvenga soprattutto con **legame fresco-caldo** (risposta a = 85,71%), mentre **in alcuni casi** la veicolazione avviene con **legame refrigerato** (risposta b = 14,29%). Questa seconda tipologia, piuttosto diffusa in Europa nella ristorazione istituzionale sta lentamente prendendo quota anche in Italia.

Nel seguente grafico vengono confrontate le tipologie di produzione dei pasti tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.



Fig. 5. Distribuzione territoriale del caso a) i pasti vengono preparati nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione



Dalla comparazione dei dati si evince come eccezioni notevoli rispetto alla media nazionale sono rappresentate dal Nord-Est, dove i pasti vengono prodotti nello stesso luogo dove avviene la loro somministrazione per l'83,33% dei casi, 25 punti sopra la media nazionale, e dal Centro, area in cui prevale nettamente la tipologia b): i pasti vengono preparati in un luogo differente rispetto al quale avviene la loro somministrazione, quindi vengono trasportati (76,19%, contro una media nazionale del 42,68%).



Domanda n° 5

Quanti pasti vengono mediamente preparati per ogni servizio?

Area NO (Nord-Ovest)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	0
da 61 a 120	0
da 121 a 180	1
da 181 a 300	1
da 301 a 600	4
da 601 a 1.000	3
da 1.001 a 2500	3
da 2.501 a 5000	3
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>15</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>1408,00</i>

Area NE (Nord-Est)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	0
da 61 a 120	1
da 121 a 180	0
da 181 a 300	2
da 301 a 600	4
da 601 a 1.000	3
da 1.001 a 2500	7
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	1
<i>Totale</i>	<i>18</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>1362,22</i>

Area CE (Centro)	
meno di 10	1
da 11 a 30	8
da 31 a 60	0
da 61 a 120	3
da 121 a 180	1
da 181 a 300	1
da 301 a 600	4
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	0
da 2.501 a 5000	2
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>21</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>520,24</i>

Area SU (Sud)	
meno di 10	0
da 11 a 30	0
da 31 a 60	0
da 61 a 120	3
da 121 a 180	4
da 181 a 300	3
da 301 a 600	0
da 601 a 1.000	0
da 1.001 a 2500	5
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>15</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>689,33</i>

Area IS (Isole)	
meno di 10	0
da 11 a 30	3
da 31 a 60	0
da 61 a 120	4
da 121 a 180	1
da 181 a 300	2
da 301 a 600	2
da 601 a 1.000	0
da 1.001 a 2500	0
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>12</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>162,50</i>

Totale Italia	
meno di 10	1
da 11 a 30	11
da 31 a 60	0
da 61 a 120	11
da 121 a 180	7
da 181 a 300	9
da 301 a 600	14
da 601 a 1.000	7
da 1.001 a 2500	15
da 2.501 a 5000	5
più di 5.001	1
<i>Totale</i>	<i>81</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>849,69</i>

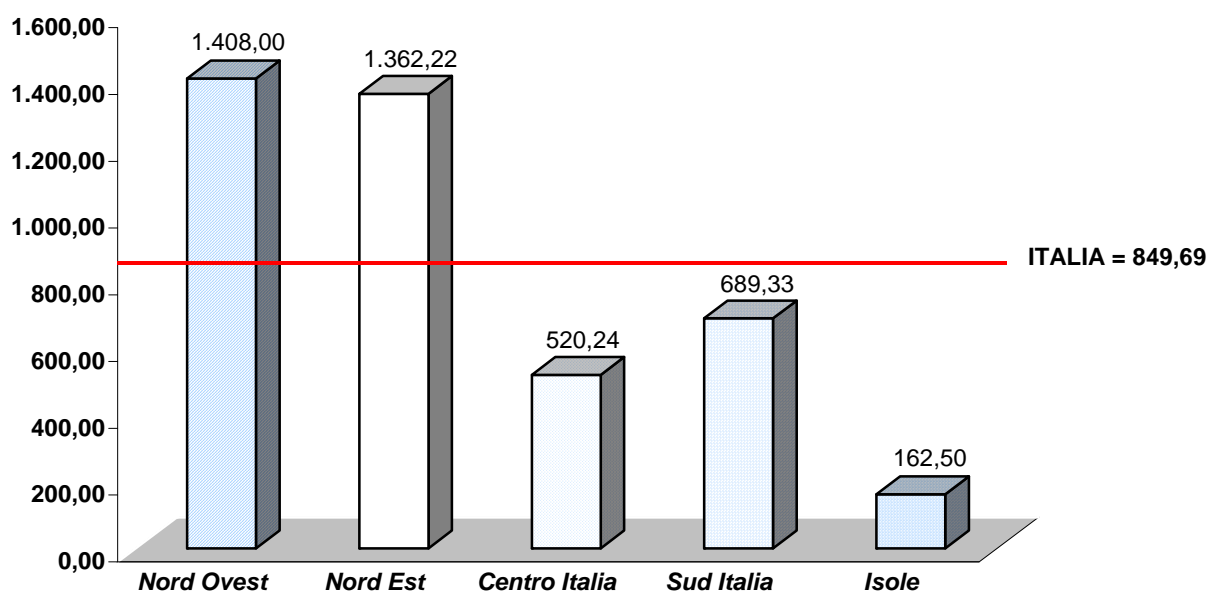


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come la **dimensione media dei centri cottura** per la ristorazione ospedaliera si collochi nella fascia tra 601 e 1.000 pasti prodotti: la **media** delle rilevazioni è 849,55 pasti per centro cottura.

Nel seguente grafico viene confrontata la media dei pasti prodotti nei centri cottura tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 6. Distribuzione territoriale del numero medio di pasti prodotti nei centri cottura



Dalla comparazione dei dati si evince come, rispetto al dato medio nazionale, le **dimensioni medie dei centri cottura** (in termini di numero di pasti prodotti) siano **maggiori al Nord**, dove i dati sono superiori dell'80% rispetto alla media nazionale, mentre, al contrario sono **minori al Sud** (in particolare nelle isole, dove il dato si colloca a meno di 1/5 rispetto alla media nazionale).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 6sa

Ristoraz.scolastica - Qual è il costo massimo per l'utente, comprensivo di tasse e imposte?

Area NO (Nord-Ovest)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€7,45	€280,00
immunodepressi	€7,17	€0,00
allergici	€7,17	€0,00
personale	€3,34	€80,17
altri (da specificare)	€5,76	€96,00
<i>media costo max</i>	<i>€ 6,18</i>	<i>€ 91,23</i>

Area NE (Nord-Est)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€5,87	€172,85
immunodepressi	€6,44	€158,00
allergici	€6,44	€158,00
personale	€4,08	€158,00
altri (da specificare)	€8,18	€0,00
<i>media costo max</i>	<i>€ 6,20</i>	<i>€ 129,37</i>

Area CE (Centro)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€6,33	€213,70
immunodepressi	€12,07	€0,00
allergici	€13,04	€0,00
personale	€0,00	€0,00
altri (da specificare)	€0,00	€0,00
<i>media costo max</i>	<i>€ 5,88</i>	<i>€ 39,15</i>

Area SU (Sud)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€8,41	€167,40
immunodepressi	€7,84	€167,40
allergici	€6,87	€167,40
personale	€6,58	€167,40
altri (da specificare)	€0,00	€0,00
<i>media costo max</i>	<i>€ 5,94</i>	<i>€ 133,92</i>



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€7,07	€68,67
immunodepressi	€8,09	€64,92
allergici	€7,41	€76,35
personale	€4,13	€59,60
altri (da specificare)	€2,79	€0,00
<i>media costo max</i>	<i>€ 5,90</i>	<i>€ 67,39</i>

Totale Italia

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
malati generici	€7,07	€205,94
immunodepressi	€8,09	€107,82
allergici	€7,41	€107,82
personale	€4,13	€125,85
altri (da specificare)	€2,79	€19,20
<i>media costo max</i>	<i>€ 5,90</i>	<i>€ 113,33</i>



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 6sa, si nota come il **costo massimo per pasto** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione ospedaliera sia in media di €5,90, dato più elevato più elevato per i malati, in particolare per gli immunodepressi.

Il **costo massimo mensile** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione ospedaliera è in media di € 113,33, con valori più elevati per i malati. Questo dato tuttavia non è molto significativo perché le risposte ricevute a questo quesito sono state molto limitate (meno di 1/3 dei casi), mentre al quesito relativo al costo massimo per pasto pagato dagli utenti hanno risposto la maggioranza degli intervistati.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi massimi per pasto pagati dagli utenti tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 7. Distribuzione territoriale della media del costo massimo per pasto pagato dagli utenti



Dalla comparazione dei dati si può dedurre che, rispetto al dato medio nazionale, la **media dei costi massimi per pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione ospedaliera è **maggiore al Nord**,



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

in particolare nell'area Nord-Ovest, dove il dato è di €0,3 superiore rispetto alla media nazionale (+5%), mentre, al contrario è **minore al Centro**, dove il dato è di €0,6 inferiore rispetto alla media nazionale (-10%).

La **forbice di oscillazione costi massimi per pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione ospedaliera tra il minimo e il massimo è del **15%**.



Domanda n° 7

**In quale fascia si colloca il
costo pasto? • • • •**

• • •
• •

Area NO (Nord-t)

**Intervalli di costi
rilevati •**

Casi rilevati

- meno di €2,58
meno di €2,58 • 1

- da €2,58 a €2,84
da €2,58 a €2,84 • 0

- da €2,85 a €3,10
da €2,85 a €3,10 • 1

- da €3,11 a €3,36
da €3,11 a €3,36 • 0

- da €3,37 a €3,62
da €3,37 a €3,62 • 0

- da €3,63 a €3,87
da €3,63 a €3,87 • 1

- da €3,88 a €4,13
da €3,88 a €4,13 • 0

- da €4,14 a €4,39
da €4,14 a €4,39 • 3

- più di €4,40
più di €4,40 • 10

- *Media costo pasto*
Media costo p



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">•• Area NE
(Nord-Est)• Area NE (Nord-Est)
Area NE (Nord-Est)
Intervalli di costi• Casi rilevati
Casi rilevati•• meno di €2,58
meno di €2,58• 0
0•• da €2,58 a €2,84
da € 2,58 a €
2,84• 0
0•• da €2,85 a €3,10
da € 2,85 a €
3,10• 0
0•• da €3,11 a €3,36
da € 3,11 a €
3,36• 0
0•• da €3,37 a €3,62
da € 3,37 a €
3,62• 0
0•• da €3,63 a €3,87
da € 3,63 a €
3,87• 0
0•• da €3,88 a €4,13
da € 3,88 a €
4,13• 0
0•• da €4,14 a €4,39
da € 4,14 a €
4,39• 6
6•• più di €4,40
più di €4,40• 12
12•• <i>Media costo pasto</i>
<i>Media costo</i> | |
|--|--|



	<i>pasto • 4,43</i> <i>4,43 •</i>
• • •	

Area CE (Centro)

Intervalli di costi

Casi

- meno di €2,58
meno di €2,58 • 0

- da €2,58 a €2,84
da €2,58 a €2,84 • 0

- da €2,85 a €3,10
da €2,85 a €3,10 • 0

- da €3,11 a €3,36
da €3,11 a €3,36 • 0

- da €3,37 a €3,62
da €3,37 a €3,62 • 0

- da €3,63 a €3,87
da €3,63 a €3,87 • 0

- da €3,88 a €4,13
da €3,88 a €4,13 • 0

- da €4,14 a €4,39
da €4,14 a €4,39 • 0

- più di €4,40
più di €4,40 • 16

- *Media costo pasto*
Media costo p_i



	4,52 •
•• Area SU (Sud)	
• Area SU (Sud)	
Area SU (Sud)	
Intervalli di costi • Casi	
rilevati •	
Casi rilevati •	
• meno di €2,58	
meno di €2,58 • 2	2 •
• da €2,58 a €2,84	
da €2,58 a €2,84 • 1	1 •
• da €2,85 a €3,10	
da €2,85 a €3,10 • 0	0 •
• da €3,11 a €3,36	
da €3,11 a €3,36 • 0	0 •
• da €3,37 a €3,62	
da €3,37 a €3,62 • 0	0 •
• da €3,63 a €3,87	
da €3,63 a €3,87 • 0	0 •
• da €3,88 a €4,13	
da €3,88 a €4,13 • 0	0 •
• da €4,14 a €4,39	
da €4,14 a €4,39 • 1	1 •
• più di €4,40	
più di €4,40 • 11	11 •
• <i>Media costo pasto</i>	
<i>Media costo pasto • 4,09</i>	4,09 •
• •	
•	



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area IS (Isole)

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	0
da €2,58 a €2,84	0
da €2,85 a €3,10	0
da €3,11 a €3,36	2
da €3,37 a €3,62	0
da €3,63 a €3,87	1
da €3,88 a €4,13	0
da €4,14 a €4,39	0
più di €4,40	6
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,11</i>

Totale Italia

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	3
da €2,58 a €2,84	1
da €2,85 a €3,10	1
da €3,11 a €3,36	2
da €3,37 a €3,62	0
da €3,63 a €3,87	2
da €3,88 a €4,13	0
da €4,14 a €4,39	10
più di €4,40	55
<i>Media costo pasto</i>	<i>3,88</i>



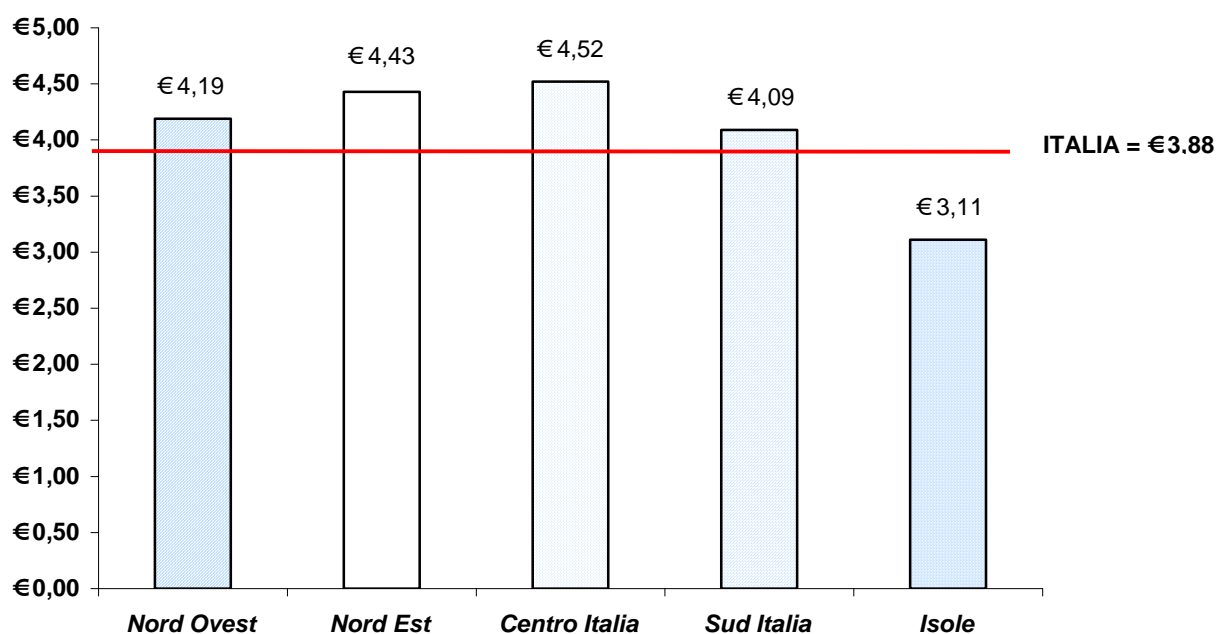
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 7, si nota come il costo pasto sostenuto dalle strutture che gestiscono il servizio di ristorazione ospedaliera sia in media di €3,88, molto inferiore quindi al costo massimo pagato mediamente dagli utenti del servizio (vedi domanda precedente).

Ciò si spiega con il fatto che in molti ospedali è stata considerata nel computo dei costi relativi all'utente (domanda precedente) l'intera "giornata alimentare" e non il costo di un singolo pasto.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi dei costi pasto tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 8. Distribuzione territoriale della media dei costi pasto



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **media dei costi pasto** pagati dagli utenti del servizio di ristorazione ospedaliera è **maggiore al Centro**, in particolare nell'area Nord-Ovest, dove il dato è di €0,3 superiore rispetto alla media nazionale (+5%), mentre, al contrario è **minore al Sud**, in particolare nell'area Sud, dove il dato è di €0,6 inferiore rispetto alla media nazionale (-10%).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

La **forbice di oscillazione** dei **costi pasto** tra il minimo e il massimo è quindi **del 15%**, inferiore a quella dei costi massimi per pasto pagati dagli utenti del servizio, riscontrata nell'analisi del punto precedente



Domanda n° 8

Come è composto il pasto?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	16	100,00%
secondo piatto	16	100,00%
contorno caldo/freddo	16	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	16	100,00%
merenda	5	31,25%

Area NE (Nord-Est)

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	18	100,00%
secondo piatto	18	100,00%
contorno caldo/freddo	18	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	18	100,00%
merenda	5	27,78%

Area CE (Centro)

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	21	100,00%
secondo piatto	21	100,00%
contorno caldo/freddo	21	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	21	100,00%
merenda	13	61,90%

Area SU (Sud)

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	15	100,00%
secondo piatto	15	100,00%
contorno caldo/freddo	15	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	15	100,00%
merenda	0	0,00%

Area IS (Isole)

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	12	100,00%
secondo piatto	12	100,00%
contorno caldo/freddo	12	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	12	100,00%
merenda	1	8,33%

Totale Italia

<i>Portate</i>	<i>Casi rilevati</i>	<i>% sul totale</i>
primo piatto	82	100,00%
secondo piatto	82	100,00%
contorno caldo/freddo	82	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	82	100,00%
Merenda	24	29,27%

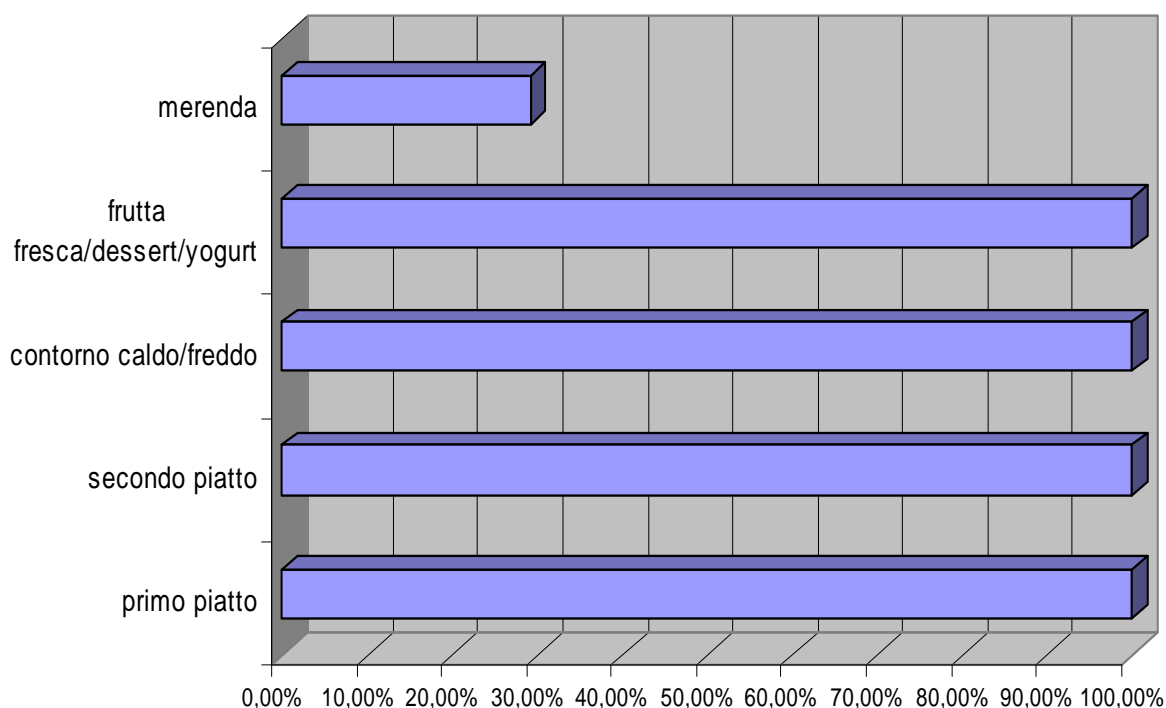


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 8, si nota come la **composizione dei pasti** sia formata sempre da **primo piatto, secondo piatto, contorno caldo/freddo, frutta fresca/dessert/yogurt**.

La **merenda** fa parte del servizio fornito dalla ristorazione ospedaliera nel 45,41% dei casi.

Fig. 9. Dati medi nazionali della composizione del pasto

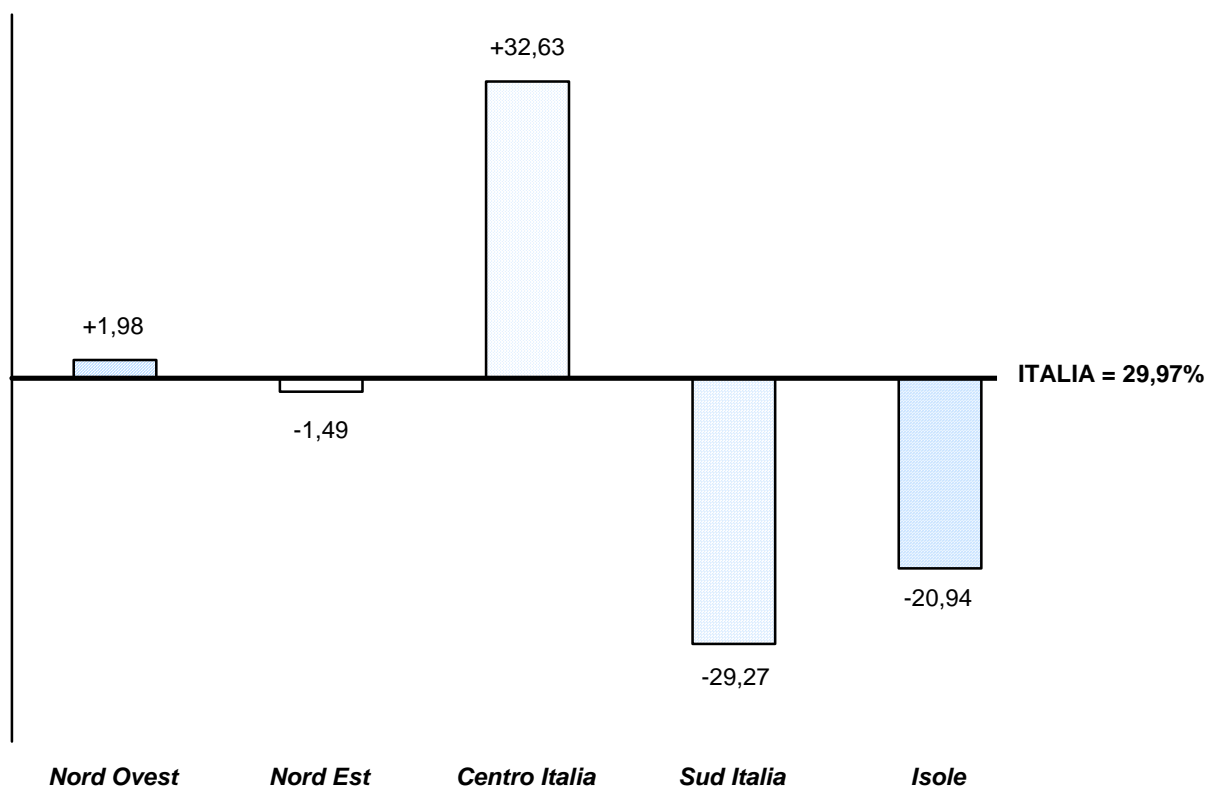


La composizione media del pasto è costante su tutto il territorio nazionale per le prime quattro portate: primo piatto, secondo piatto, contorno caldo/freddo, frutta fresca/dessert/yogurt.

Una certa **variabilità** si riscontra solo per la fornitura della **merenda**. Nel seguente grafico vengono confrontati i dati medi della presenza della merenda nella composizione del pasto tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.



Fig. 10. Distribuzione territoriale della presenza della merenda nella composizione del pasto (dati in %)



Dalla comparazione dei dati si può dedurre, rispetto al dato medio nazionale, che la **presenza della merenda** nella composizione del pasto è **maggiore al Centro** dove il dato è quasi il doppio rispetto alla media nazionale, mentre, al contrario è **nulla al Sud**, e **minore nelle Isole** (presente solo nell'8,33% dei casi).

Nel **Nord** infine il dato è pressoché in linea con la media nazionale.



Domande n° 9 e 10

**Esiste un organismo di controllo, formato da sì
rappresentanti degli utenti? (Es.: Commiss.mensa) no**

Se la risposta alla domanda precedente è sì, da chi è composto?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 9

sì	14	87,50%
no	2	12,50%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 9

sì	9	50,00%
no	9	50,00%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	3	21,43%
consulenti esterni	1	7,14%
altro (da specificare)	12	85,71%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	5	17,86%
consulenti esterni	1	3,57%
altro (da specificare)	4	14,29%

Area CE (Centro)

Domanda 9

sì	12	57,14%
no	9	42,86%

Area SU (Sud)

Domanda 9

sì	12	80,00%
no	3	20,00%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	5	41,67%
consulenti esterni	0	0,00%
altro (da specificare)	6	50,00%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
Utenti del servizio	2	16,67%
consulenti esterni	9	75,00%
altro (da specificare)	4	33,33%

Area IS (Isole)

Domanda 9

sì	8	66,67%
no	4	33,33%

Totale Italia

Domanda 9

sì	52	67,07%
no	27	32,92%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	4	50,00%
consulenti esterni	0	0,00%
altro (da specificare)	5	62,50%

Domanda 10

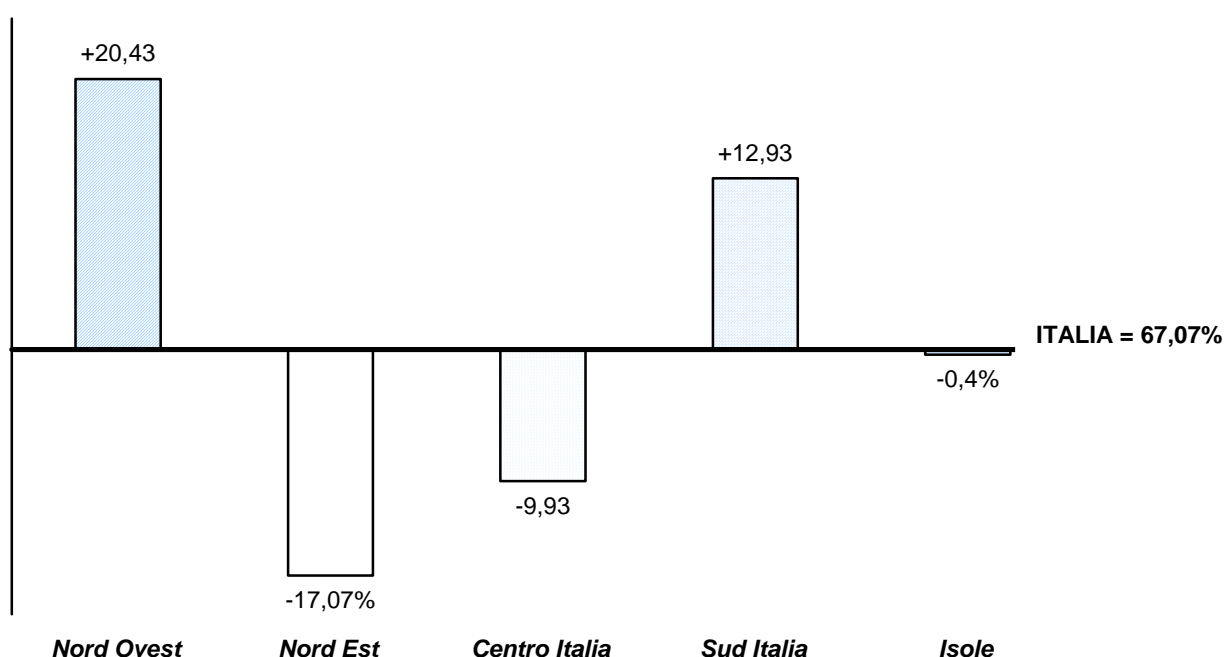
insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	19	34,55%
consulenti esterni	11	20,00%
altro (da specificare)	31	56,36%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 9, si nota come in una percentuale molto alta (90,27%) sia presente un organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti (commissione mensa).

Fig. 11. Distribuzione territoriale della presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti (dati in %): differenza dalla media italiana

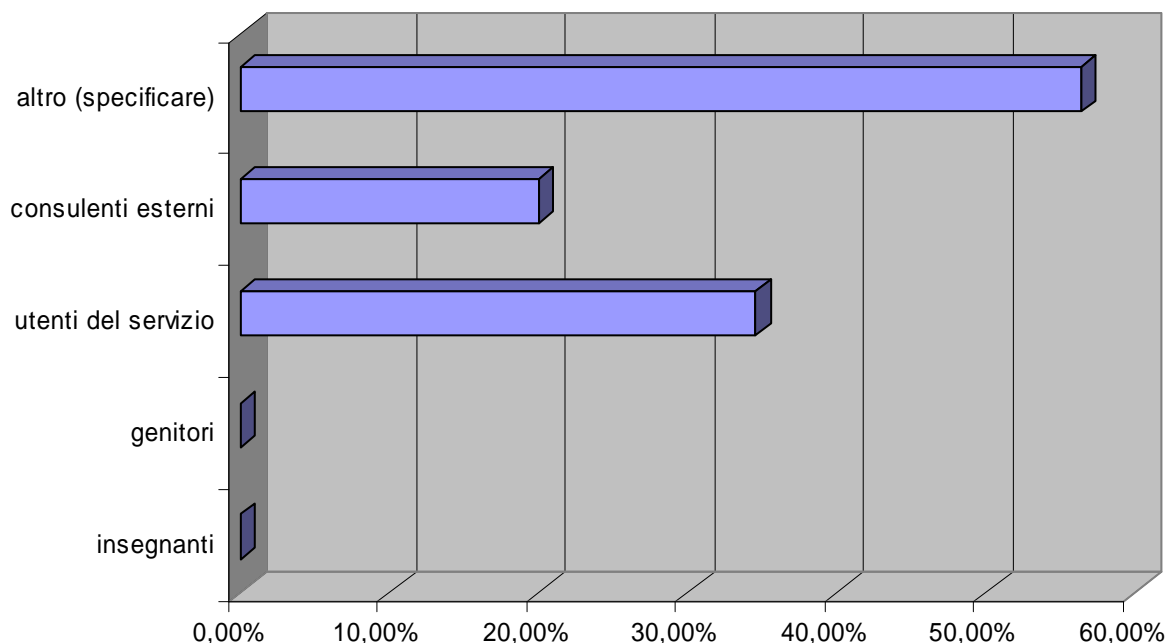


Dalla comparazione dei dati si ricava che nelle aree Nord-Ovest e Sud la **presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti** è più elevata rispetto alla media nazionale e supera (al Nord-Ovest) o tocca (al Centro) l'80% dei casi.

Al Nord-est (50% dei casi) e al Centro (57,14% dei casi) il dato è al di sotto della media nazionale, mentre nelle Isole la presenza della Commissione mensa è in linea con la media nazionale.



Fig. 12. Distribuzione % della composizione delle Commissioni mensa



Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 10 e il grafico sopra riportato, si nota come l'**organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti** sia composto soprattutto dalla voce **altro** (nel 56,36% dei casi), da **utenti del servizio** (34,45% dei casi).

Abbastanza rappresentati sono anche **i consulenti esterni** (20,00%).

Queste ultime comprendono soprattutto personale delle ASL, dietiste, Economi.

Le categorie **genitori** e **insegnanti**, diffuse nella ristorazione scolastica, non sono qui ovviamente rappresentate.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 11

Quali sono gli oggetti delle verifiche da parte dell'organismo di controllo degli utenti?

(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	00,00%
conformità delle etichette	13	81,25%
conformità delle materie prime	13	81,25%
grammature	13	81,25%
assaggio	12	75,00%
pulizia delle attrezzature e dei locali	13	81,25%
modalità di manipolazione degli alimenti	13	81,25%
altro (da specificare)	2	12,50%

Area NE (Nord-Est)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	3	16,67%
conformità delle materie prime	9	50,00%
grammature	8	44,44%
assaggio	3	16,67%
pulizia delle attrezzature e dei locali	4	22,22%
Modalità di manipolazione degli alimenti	4	22,22%
altro (da specificare)	6	33,33%

Area NE (Nord-Est)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	3	16,67%
conformità delle materie prime	9	50,00%
grammature	8	44,44%
assaggio	3	16,67%
pulizia delle attrezzature e dei locali	4	22,22%
Modalità di manipolazione degli alimenti	4	22,22%
altro (da specificare)	6	33,33%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	5	23,81%
conformità delle materie prime	6	28,57%
grammature	6	28,57%
assaggio	7	33,33%
pulizia delle attrezzature e dei locali	8	38,10%
modalità di manipolazione degli alimenti	10	47,52%
altro (da specificare)	3	14,29%

Area SU (Sud)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	10	66,67%
conformità delle materie prime	12	80,00%
grammature	11	73,33%
assaggio	10	66,67%
pulizia delle attrezzature e dei locali	12	80,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	11	73,33%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	7	58,33%
conformità delle materie prime	7	58,33%
grammature	5	41,67%
assaggio	8	66,67%
pulizia delle attrezzature e dei locali	7	58,33%
modalità di manipolazione degli alimenti	6	50,00%
altro (da specificare)	3	25,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	38	46,34%
conformità delle materie prime	47	57,32%
grammature	43	52,44%
assaggio	40	48,74%
pulizia delle attrezzature e dei locali	44	53,66%
modalità di manipolazione degli alimenti	44	53,66%
altro (da specificare)	14	17,07%



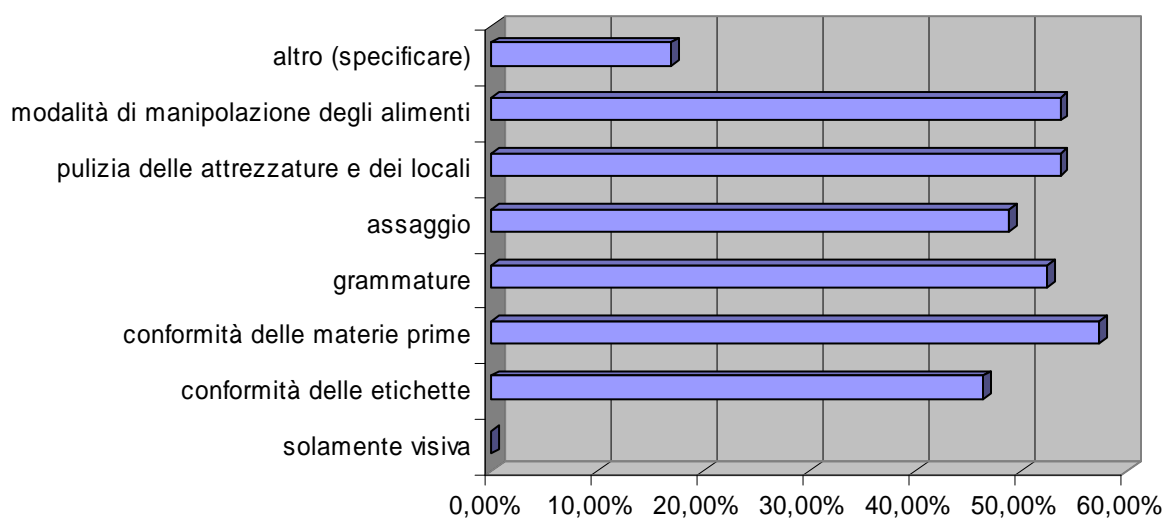
Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 11 e il grafico sotto riportato, si nota come tra gli oggetti delle verifiche il più frequentemente citato è la **conformità delle materie prime** (nel 57,32% dei casi), seguito **dalla pulizia delle attrezzature e dei locali** e dalla **modalità di manipolazione degli alimenti** (entrambe nel 53,66% dei casi) e, con dati medi che si attestano intorno al 50%, nell'ordine: le **grammature**, l'**assaggio**.

La categoria “**solamente visiva**”, che si riferisce ad un controllo solo superficiale, e che esclude ovviamente tutte le altre forme di controllo, non viene mai considerata.

Anche la voce “**altro**” è stata poco riscontrata.

Fig. 13. Distribuzione territoriale della presenza di un organismo di controllo formato da rappresentanti degli utenti (dati in %)





Domande n° 12 e 13

**Sono previste iniziative per valutare sì
la soddisfazione degli utenti? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è sì, come
viene rilevata la soddisfazione?**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 12

sì	13	81,25%
no	1	6,25%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 12

sì	18	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 13

attraverso interviste	0	0,00%
attraverso questionari	13	100,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 13

attraverso interviste	0	0,00%
attraverso questionari	18	100,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area CE (Centro)

Domanda 12

sì	20	95,24%
no	1	4,76%

Area SU (Sud)

Domanda 12

sì	14	93,33%
no	1	6,67%

Domanda 13

attraverso interviste	8	40,00%
attraverso questionari	12	60,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 13

attraverso interviste	0	0,00%
attraverso questionari	14	100,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

Domanda 12

sì	10	83,33%
no	2	16,67%

Totale Italia

Domanda 12

sì	75	91,46%
no	5	6,10%

Domanda 13

attraverso interviste	1	10,00%
attraverso questionari	9	90,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 13

attraverso interviste	9	12,00%
attraverso questionari	66	88,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

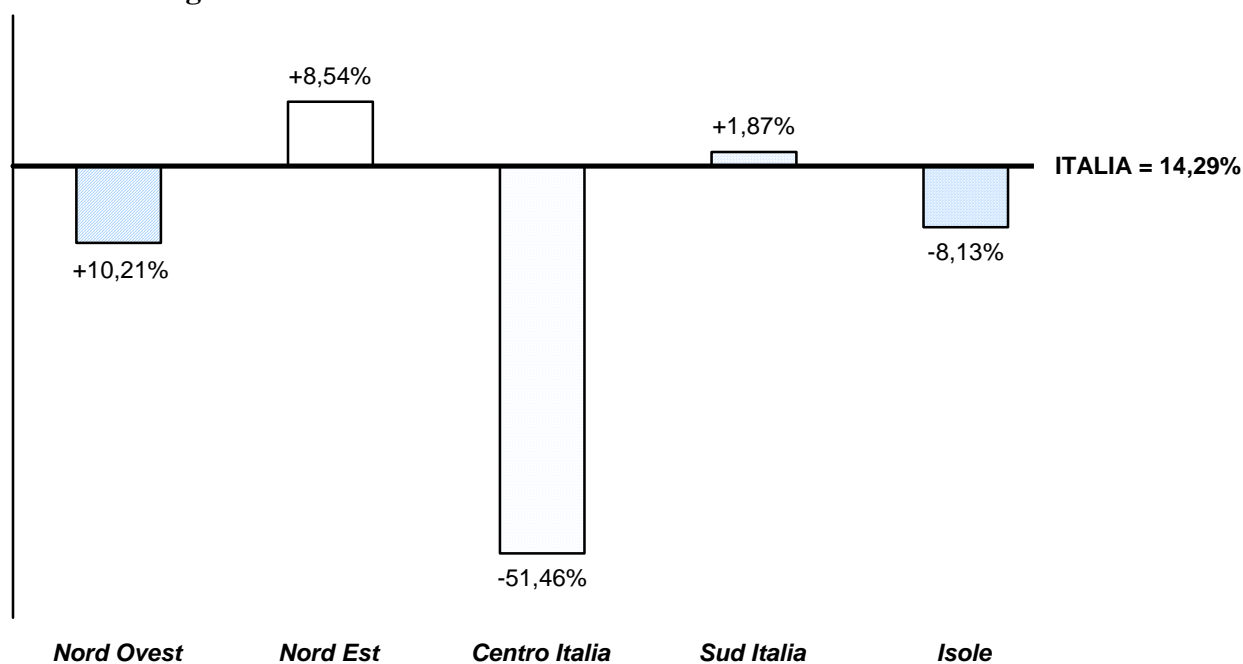


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 12, si nota come le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** siano previste in modo molto diffuso: infatti il 91,46% del campione dichiara di mettere in atto, in diverse forme meglio esplicitate nella domanda seguente, iniziative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction).

Nel seguente grafico viene confrontata la diffusione delle iniziative per valutare la soddisfazione dell'utente tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale .

Fig. 14. Distribuzione territoriale della diffusione di iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti

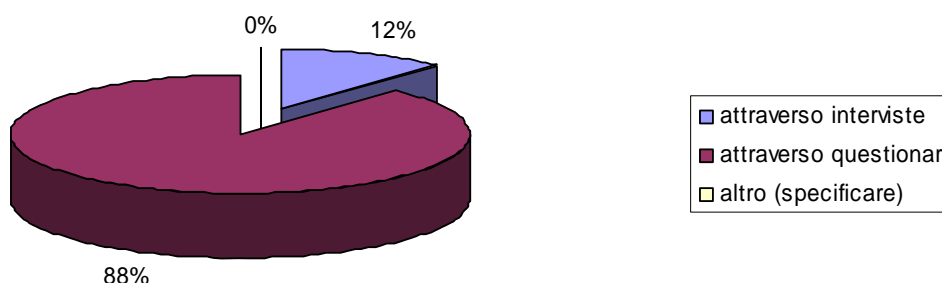


Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che le iniziative volte a valutare la soddisfazione degli utenti sono maggiormente diffuse al Nord (con un massimo nell'area Nord-Est del 100,00% dei casi), sono vicine alla media nel Centro e nel Sud, mentre nelle Isole e nel Nord-Ovest e sono meno diffuse (in quest'ultimo caso per l'81,25%, contro una media nazionale del 91,46%).



Analizzando infine il dato nazionale relativo alla domanda 13, si nota come la metodologia nettamente più diffusa per rilevare la soddisfazione degli utenti sia l'uso di questionari (a volte accoppiati con altri metodi), che vengono scelti nell'88% dei casi, seguito dalle interviste (12% dei casi) mentre non si fa uso di altri metodi.

Fig. 15. Distribuzione media nazionale delle modalità di rilevazione della Customer Satisfaction





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 14

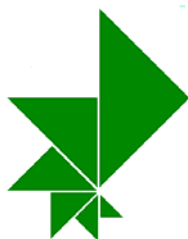
Che tipo di controlli standard vengono effettuati nell'azienda?
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	13	10,00
ispezioni con consulenti esterni	11	5,50
ispezioni sui fornitori	7	4,89
analisi chimiche sugli alimenti	12	6,57
analisi sensoriali	11	10,60
visite mediche agli addetti	4	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	4	10,00
valutazione dei documenti dei fornitori	12	188,22
altro (da specificare)	13	4,80

Area NE (Nord-Est)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	16	12,42
ispezioni con consulenti esterni	22	10,80
ispezioni sui fornitori	18	54,43
analisi chimiche sugli alimenti	30	12,25
analisi sensoriali	22	107,63
visite mediche agli addetti	21	2,50
monitoraggio degli animali infestanti	25	146,00
valutazione dei documenti dei fornitori	21	141,50
altro (da specificare)	7	79,20



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	9	18,78
ispezioni con consulenti esterni	14	9,69
ispezioni sui fornitori	7	222,00
analisi chimiche sugli alimenti	10	12,50
analisi sensoriali	6	231,20
visite mediche agli addetti	14	1,85
monitoraggio degli animali infestanti	5	226,40
valutazione dei documenti dei fornitori	8	234,40
altro (da specificare)	2	0,00

Area SU (Sud)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	15	16,00
ispezioni con consulenti esterni	12	8,25
ispezioni sui fornitori	4	72,00
analisi chimiche sugli alimenti	7	9,43
analisi sensoriali	11	218,89
visite mediche agli addetti	13	5,23
monitoraggio degli animali infestanti	15	7,20
valutazione dei documenti dei fornitori	15	1,73
altro (da specificare)	0	0,00

Area IS (Isole)

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	12	6,86
ispezioni con consulenti esterni	8	8,38
ispezioni sui fornitori	10	281,20
analisi chimiche sugli alimenti	2	11,00
analisi sensoriali	2	280,00
visite mediche agli addetti	12	1,08
monitoraggio degli animali infestanti	11	7,09
valutazione dei documenti dei fornitori	10	140,80
altro (da specificare)	3	48,00



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	65	12,81
ispezioni con consulenti esterni	67	88,46
ispezioni sui fornitori	46	127,24
analisi chimiche sugli alimenti	61	11,16
analisi sensoriali	52	176,74
visite mediche agli addetti	64	2,33
monitoraggio degli animali infestanti	60	79,34
valutazione dei documenti dei fornitori	66	141,33
altro (da specificare)	25	26,40

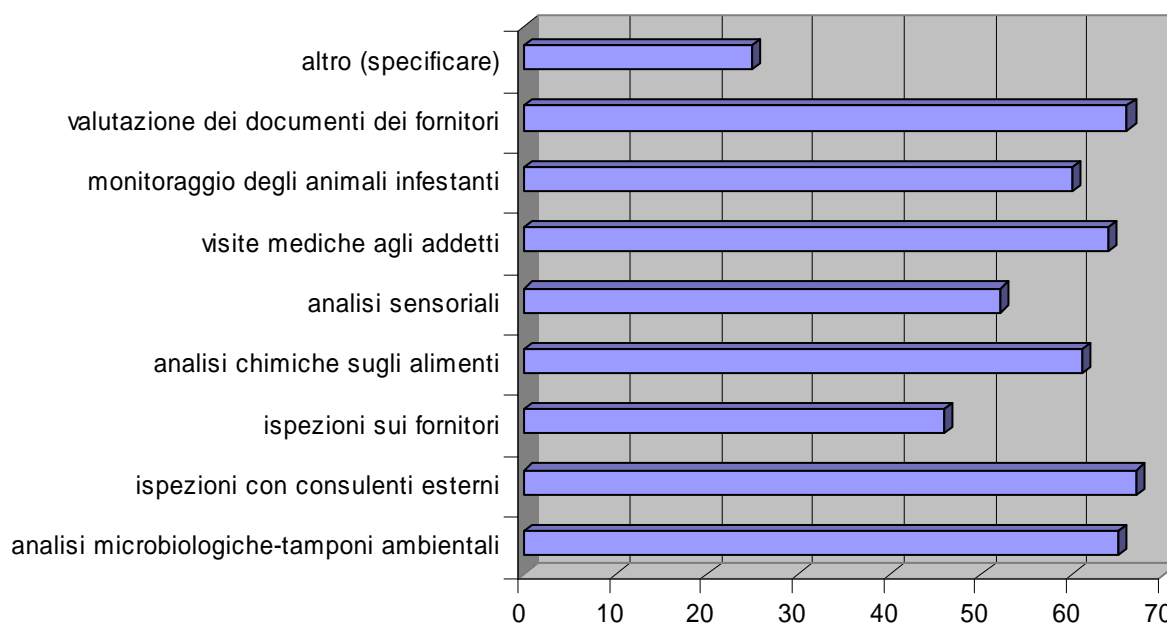


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 14, si rileva che i **controlli standard effettuati dall'azienda** che gestisce il servizio di ristorazione ospedaliera sono di diverse tipologie.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte relative alle diverse tipologie di controlli effettuati.

Fig. 16. Distribuzione media nazionale delle tipologie di controlli standard effettuati dalle aziende



Le tipologie **più frequenti** dei controlli effettuati risultano essere, nell'ordine: **ispezioni con consulenti esterni, valutazioni dei documenti dei fornitori, analisi microbiologiche-tamponi ambientali, visite mediche agli addetti e analisi chimiche sugli alimenti**, tutte molto vicine tra loro come frequenza.

La tipologia **meno frequente** "altro".

La distribuzione relativa delle diverse tipologie (media nazionale) è riportata nella tabella seguente.



Tab. 1. Distribuzione media nazionale delle tipologie dei controlli standard effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione (dati %)

<i>TIPOLOGIA di CONROLLO STANDARD</i>	<i>MEDIA NAZ. CASI</i>
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	79%
ispezioni con consulenti esterni	82%
ispezioni sui fornitori	56%
analisi chimiche sugli alimenti	74%
analisi sensoriali	63%
visite mediche agli addetti	78%
monitoraggio degli animali infestanti	73%
valutazione dei documenti dei fornitori	80%
altro (specificare nel riquadro sottostante)	30%

Per quanto riguarda la **frequenza media annua** con cui vengono eseguiti i diversi tipi di controlli standard c'è da notare che in diversi casi ad una risposta positiva per quanto riguarda la tipologia di controllo standard effettuato, non corrisponde un'analogia risposta relativa alla frequenza media annua; molti intervistati hanno dichiarato di non conoscerla o hanno preferito non rispondere. In pratica, a fronte di 506 risposte relative alla tipologia dei controlli (bisogna ricordare che erano possibili risposte multiple), in meno di 300 casi è stata indicata la frequenza.

In ogni caso, dai dati rilevati, considerando 280 giorni utili (= 40 settimane) all'anno si ricava il seguente schema:

Tab. 2. Frequenza media delle tipologie dei controlli standard effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione, calcolata sulle risposte date (dati nazionali)

<i>TIPOLOGIA di CONROLLO STANDARD</i>	<i>FREQUENZA MEDIA</i>
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	1 volta al mese
ispezioni con consulenti esterni	1 volta al mese
ispezioni sui fornitori	3 volte alla settimana
analisi chimiche sugli alimenti	mensile
analisi sensoriali	4 volte alla settimana
visite mediche agli addetti	semestrale
monitoraggio degli animali infestanti	2 volte alla settimana
valutazione dei documenti dei fornitori	3 volte alla settimana
altro (specificare nel riquadro sottostante)	2 volte al mese



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Per quanto riguarda la tipologia “**altro**” i casi più frequenti riguardano: audit interni – analisi materie prime – ispezioni in cucina.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 15

Quale tipo di servizio adottate? • •

Area NO (Nord-Ovest)

self-service	1	5,25%
ai tavoli	14	87,50%
free flow	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

self-service	1	5,56%
ai tavoli	17	94,44%
free flow	0	0,00%

Area CE (Centro)

self-service	4	19,05%
ai tavoli	17	80,95%
free flow	0	0,00%

Area SU (Sud)

self-service	1	3,13%
ai tavoli	14	93,33%
free flow	0	0,00%

Area IS (Isole)

self-service	0	0,00%
ai tavoli	12	100,00%
free flow	0	0,00%

Totale Italia

self-service	7	8,54%
ai tavoli	74	90,24%
free flow	0	0,00%

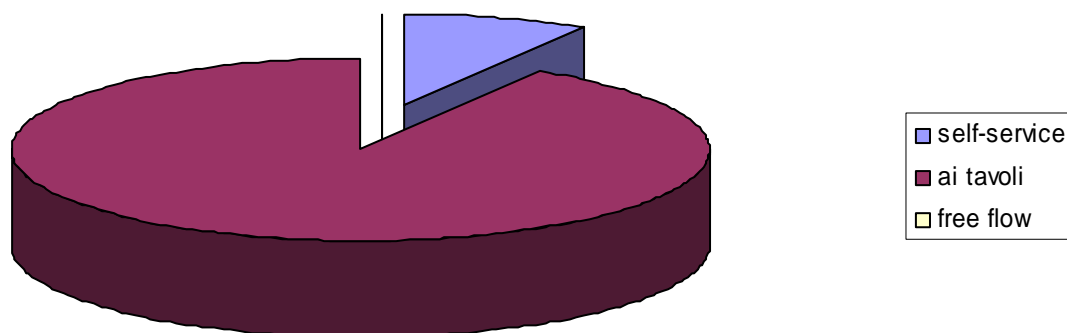


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15 e il grafico sotto riportato, si rileva che il **tipo di servizio** di gran lunga (per il 90,24% dei casi) più adottato è quello **ai tavoli** (il servizio ai letti per i malati è incluso in questa voce), seguito a molta distanza dal **self-service** (8,54%), che si riferisce alla mensa frequentata dal personale

Il **free flow** non viene adottato.

Fig. 17. Distribuzione media nazionale del tipo di servizio adottato





Domanda n° 16

A quale livello l'ambiente in cui vengono somministrati i pasti influisce sulla qualità del cibo percepita?

Area NO (Nord-Ovest)

molto	5	31,25%
abbastanza	8	50,00%
poco	1	6,25%
è ininfluyente	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

molto	3	16,67%
abbastanza	11	61,11%
poco	2	11,11%
è ininfluyente	2	11,11%

Area CE (Centro)

molto	14	66,67%
abbastanza	7	33,33%
poco	0	0,00%
è ininfluyente	0	0,00%

Area SU (Sud)

molto	1	6,67%
abbastanza	13	86,67%
poco	0	0,00%
è ininfluyente	1	6,67%

Area IS (Isole)

molto	3	25,00%
abbastanza	2	16,67%
poco	5	41,67%
è ininfluyente	2	16,67%

Totale Italia

molto	24	31,71%
abbastanza	41	50,00%
poco	8	9,76%
è ininfluyente	5	6,10%

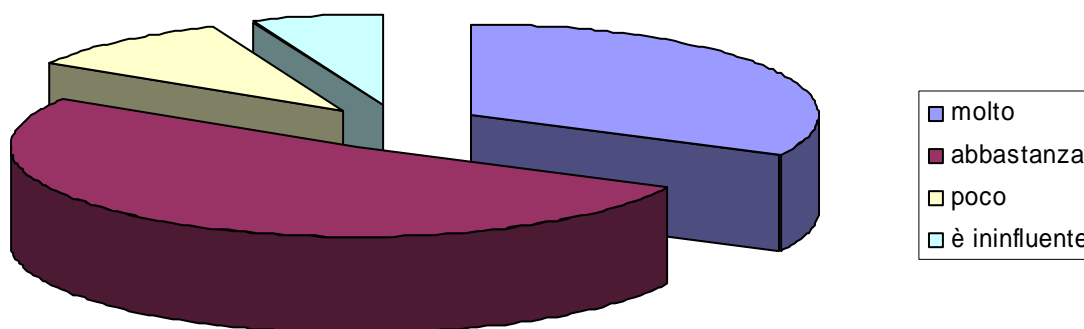


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 16, si rileva che l'**influenza dell'ambiente in cui si consuma il pasto sulla qualità percepita** dello stesso pasto per la maggior parte degli intervistati è un parametro importante: se si sommano infatti le risposte "**molto**" e "**abbastanza**" si arriva a oltre i 4/5 del totale.

La somma delle risposte "**poco**" e "**è ininfluente**" rappresenta invece meno di 1/5.

Fig. 18. Livello di influenza dell'ambiente sulla qualità del cibo percepita



E' evidente l'importanza attribuita all'ambiente centri di consumo dagli intervistati come parte integrante della qualità percepita del servizio complessivo.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 17

**Che tipo di supporto informatico viene adottato
per la gestione del servizio di ristorazione?**

(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	12	75,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	15	93,75%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	10	62,50%
gestione economica degli incassi	5	31,25%
gestione degli ordini	6	37,50%
monitoraggio degli sprechi	5	31,25%
altro (da specificare)	1	6,25%

Area NE (Nord-Est)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	11	61,11%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	15	83,33%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	5	27,78%
gestione economica degli incassi	9	50,00%
gestione degli ordini	12	66,67%
monitoraggio degli sprechi	3	16,67%
altro (da specificare)	2	11,11%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area CE (Centro)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	5	23,81%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	20	95,24%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	5	23,81%
gestione economica degli incassi	19	90,48%
gestione degli ordini	8	38,10%
monitoraggio degli sprechi	3	14,29%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area SU (Sud)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	2	13,33%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	14	93,33%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	3	20,00%
gestione economica degli incassi	11	73,33%
gestione degli ordini	11	73,33%
monitoraggio degli sprechi	2	13,33%
altro (da specificare)	0	0,00%

Area IS (Isole)

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	6	50,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	9	75,00%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	4	33,33%
gestione economica degli incassi	5	41,67%
gestione degli ordini	5	41,67%
monitoraggio degli sprechi	3	25,00%
altro (da specificare)	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	36	43,90%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	73	89,02%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	27	32,93%
gestione economica degli incassi	49	59,76%
gestione degli ordini	42	51,22%
monitoraggio degli sprechi	16	19,51%
altro (da specificare)	3	4,88%



Commenti ai risultati

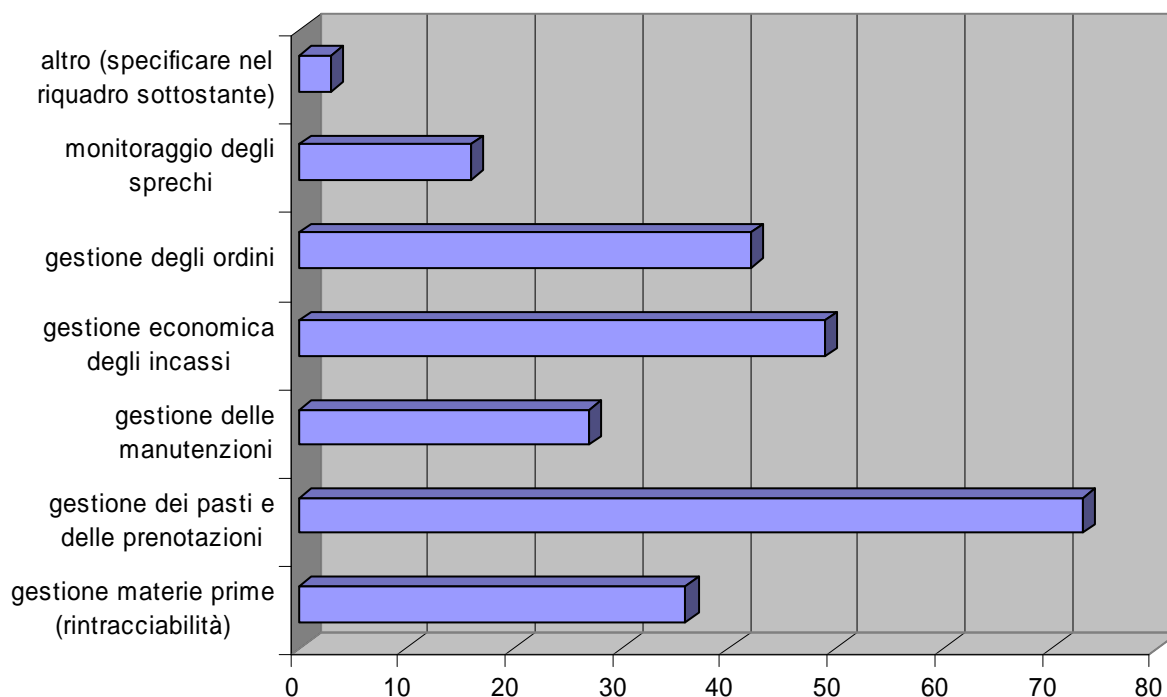
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 17, si nota come il **supporto informatico** venga adottato diffusamente solo per alcune parti della **gestione del servizio**.

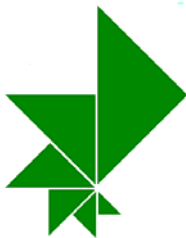
Circa la metà degli Enti e delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano il supporto informatico per le seguenti attività (in ordine decrescente):

- gestione dei pasti e delle prenotazioni
- gestione economica degli incassi
- gestione degli ordini
- gestione delle materie prime (rintracciabilità)

Per le altre attività l'uso del supporto informatico è percentualmente più limitato.

Fig. 19. Attività della gestione aziendale per i quali viene utilizzato un supporto informatico





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domande n° 18 e 19

**Avete fatto frequentare corsi di sì
formazione al personale dell'azienda? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è sì,
quali tipi di corsi?**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 18

sì	168	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	12	75,00%
antincendio	11	66,75%
igiene e sicurezza alimentare e personale	16	100,00%
servizio ai tavoli	5	31,25%
comunicazione	3	18,75%
lingue straniere	1	6,25%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	0	0,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	2	12,50%
feste a tema e menù speciali	4	25,00%
altro (da specificare)	1	6,25%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 18

sì	16	88,89%
no	2	11,11%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	11	68,75%
antincendio	13	81,25%
igiene e sicurezza alimentare e personale	16	100,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
comunicazione	4	25,00%
lingue straniere	0	0,00%
intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	0	0,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	1	6,25%
feste a tema e menù speciali	3	18,75%
altro (da specificare)	6	37,50%

Area CE (Centro)

Domanda 18

sì	20	95,24%
no	1	4,76%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	3	15,00%
Antincendio	3	15,00%
igiene e sicurezza alimentare e personale	9	45,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
Comunicazione	2	10,00%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	2	10,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	2	10,00%
feste a tema e menù speciali	2	10,00%
altro (da specificare)	11	55,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 18

Sì	15	100,00%
No	0	0,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	13	86,67%
Antincendio	12	80,00%
igiene e sicurezza alimentare e personale	15	100,00%
servizio ai tavoli	1	6,67%
Comunicazione	2	13,33%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	1	6,67%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
feste a tema e menù speciali	1	6,67%
altro (da specificare)	2	13,33%

Area IS (Isole)

Domanda 18

Sì	11	91,67%
No	1	8,33%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	4	36,36%
Antincendio	9	81,82%
igiene e sicurezza alimentare e personale	11	100,00%
servizio ai tavoli	0	0,00%
Comunicazione	0	0,00%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	2	18,18%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	2	18,18%
feste a tema e menù speciali	0	0,00%
altro (da specificare)	1	9,09%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia

Domanda 18

Sì	78	95,12%
No	4	4,88%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	43	55,13%
Antincendio	48	61,54%
igiene e sicurezza alimentare e personale	67	85,90%
servizio ai tavoli	6	7,69%
Comunicazione	11	14,10%
lingue straniere	1	1,28%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	5	6,41%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	7	8,97%
feste a tema e menù speciali	10	12,82%
altro (da specificare)	21	26,92%

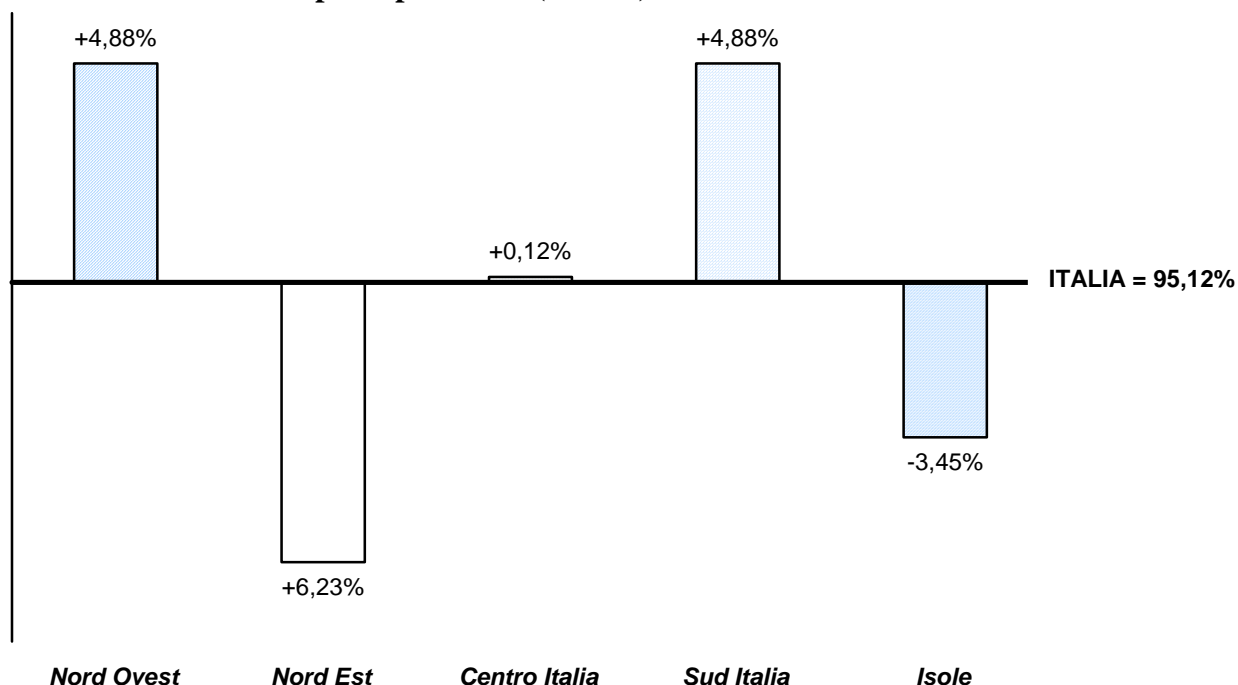


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 18, si nota che le aziende e gli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione ospedaliera fanno frequentare **corsi di formazione al personale** in quasi la totalità dei casi (media nazionale: 95,12%).

Nel seguente grafico viene confrontata la diffusione dei casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale .

Fig. 20. Distribuzione territoriale dei casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale (dati %)



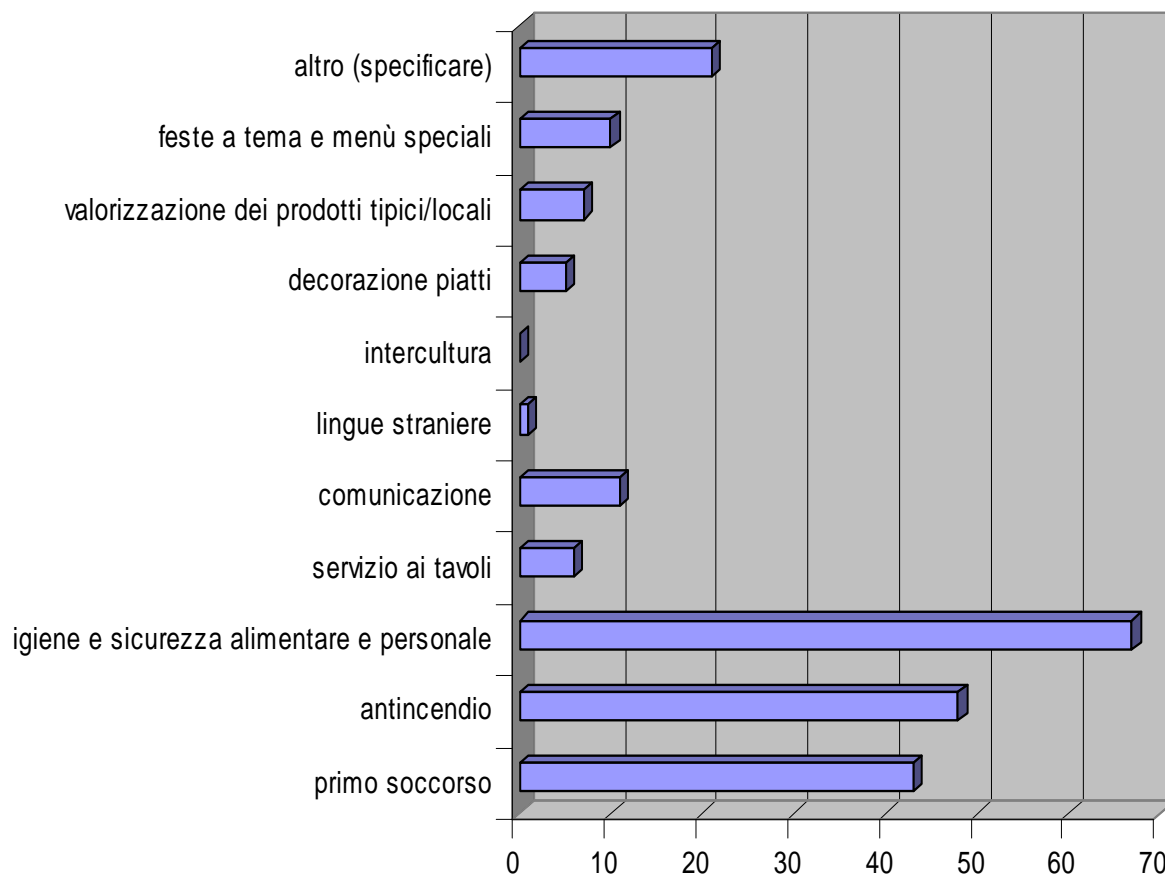
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava che i dati relativi ai casi in cui vengono fatti frequentare corsi di formazione per il personale sono abbastanza omogenei rispetto alla media nazionale del 95,12%; il dato minore è al Nord-Est, dove comunque è dell'88,89%.

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 19, si rileva che la **tipologia di corsi fatti frequentare al personale** è piuttosto varia, con la netta prevalenza di quelli relativi all'**igiene e sicurezza alimentare e personale**, tipologia presente nel 98,86% dei casi, seguita a breve distanza da quelli relativi all'**antincendio**, anche a causa degli obblighi di legge.



Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte relative alle diverse tipologie di corsi frequentati dal personale.

Fig. 21. Distribuzione media nazionale delle tipologie di corsi frequentati dal personale (valori assoluti)





Domande n° 20 e 21

**Esiste una carta dei servizi sì
per la ristorazione? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è no, sì
siete intenzionati a realizzarla? no**

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 20

sì	10	62,50%
no	6	37,50%

Domanda 21

sì	1	16,67%
no	4	66,67%

Area CE (Centro)

Domanda 20

sì	1	4,76%
no	20	95,24%

Domanda 21

sì	4	20,00%
no	15	75,00%

Area IS (Isole)

Domanda 20

sì	9	75,00%
no	3	25,00%

Domanda 21

sì	0	0,00%
no	3	100,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 20

sì	5	27,78%
no	12	66,67%

Domanda 21

sì	6	50,00%
no	6	50,00%

Area SU (Sud)

Domanda 20

sì	4	26,67%
no	11	73,33%

Domanda 21

sì	7	63,64%
no	3	27,27%

Totale Italia

Domanda 20

sì	29	35,37%
no	52	63,41%

Domanda 21

sì	18	34,62%
no	31	59,62%

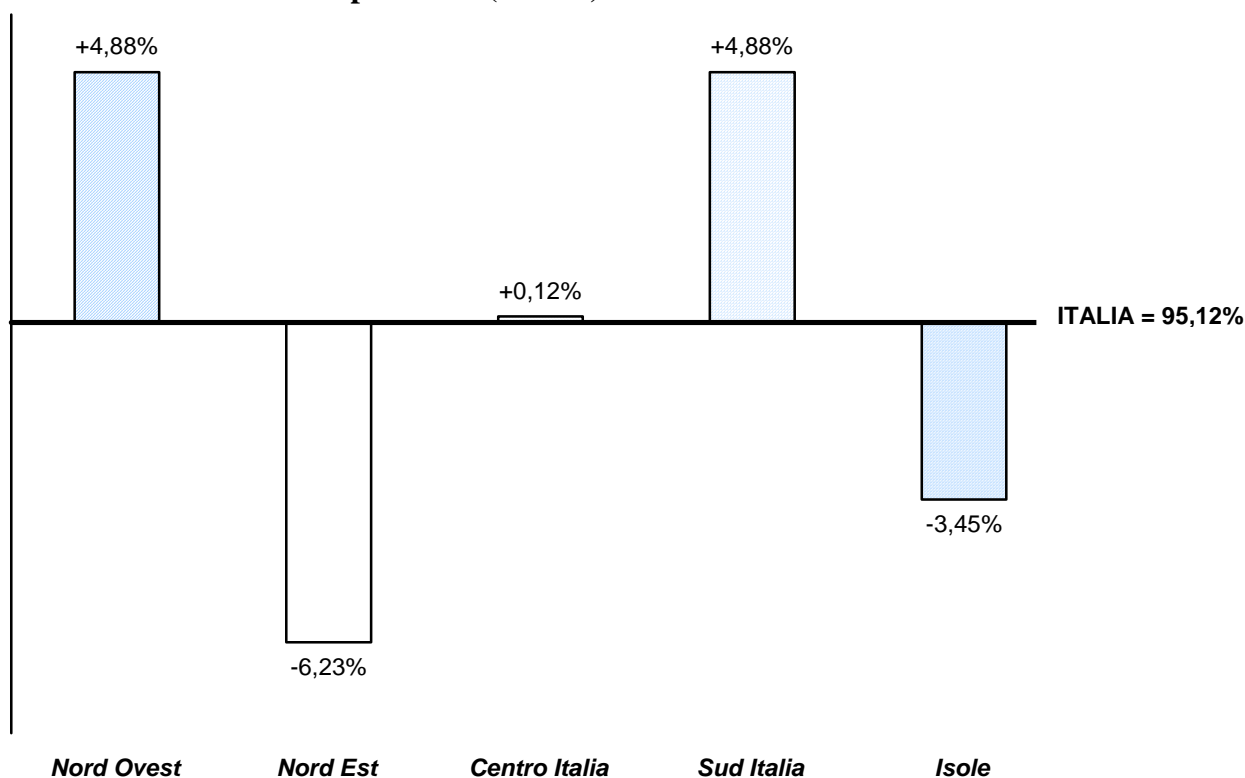


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 20, si può rilevare che poco più di 1/3 (35,37%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione ospedaliera possiede una **carta dei servizi**.

Nel seguente grafico vengono confrontati i dati relativi alla frequenza della presenza della carta dei servizi nella ristorazione ospedaliera tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale .

Fig. 22. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente la Carta dei servizi nella ristorazione ospedaliera (dati %)



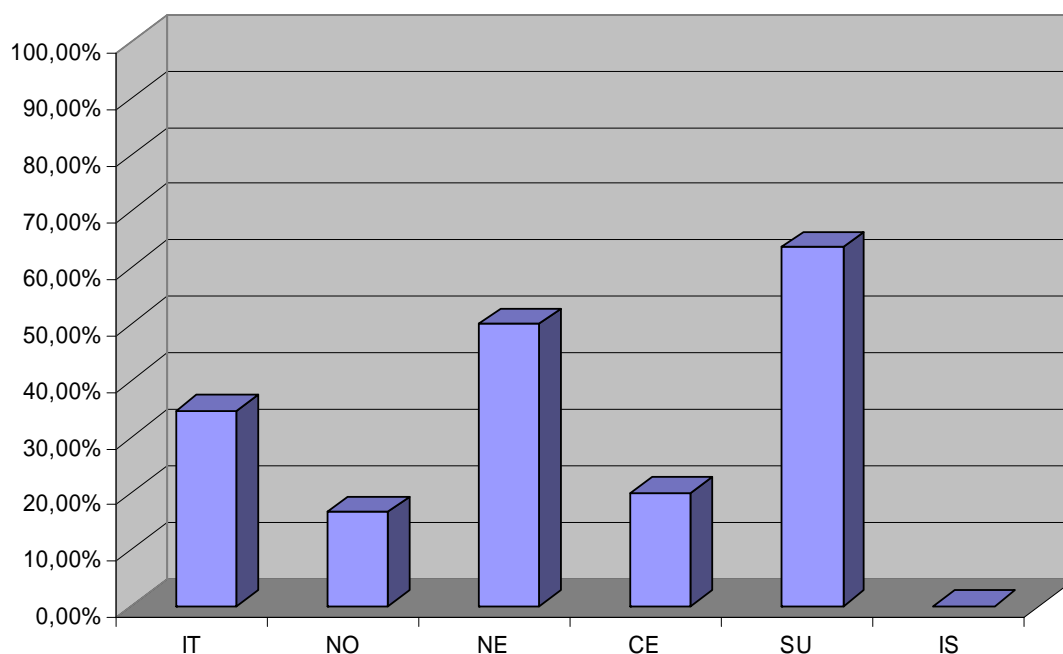
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: la carta dei servizi è infatti presente nella ristorazione ospedaliera dell'area Isole per il 75% dei casi, per l'area Nord-Ovest per il 62,50% dei casi, mentre nelle altre aree territoriali tale presenza è costantemente al di sotto della media nazionale, con un minimo nel Centro (4,76% dei casi)



Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 21, si rileva che, nel caso in cui non sia presente la carta dei servizi (risposta “no” alla domanda precedente), il 34,62% degli Enti che gestiscono la ristorazione ospedaliera ha manifestato l’intenzione di dotarsi di questo strumento.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all’intenzione di dotarsi di una carta dei servizi nella ristorazione ospedaliera tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale .

Fig. 23. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l’intenzione di dotarsi di una Carta dei servizi nella ristorazione ospedaliera (dati % sul campione che non la possiede)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava anche in questo caso una notevole disomogeneità: nell’area territoriale del Sud sembra manifestare la massima intenzione di dotarsi dello strumento Carta dei servizi (63,64% dei casi), seguita dal Nord-Est con il 50%, mentre nelle altre aree territoriali il dato è al di sotto della media nazionale. Da notare il dato 0% delle Isole, spiegabile con il fatto che 3/4 dei servizi di ristorazione ospedaliera in quest’area si ha già la Carta dei Servizi.



Domande n° 22 e 23

**Viene effettuato un monitoraggio degli sì
scarti di produzione e/o di consumo? no**

**Se la risposta alla domanda precedente è no, sì
siete intenzionati a realizzarlo? no**

**Area NO (Nord-Ovest)
Domanda 22**

sì	6	37,50%
no	10	62,50%

Domanda 23

sì	6	60,00%
no	3	30,00%

**Area CE (Centro)
Domanda 22**

sì	19	90,48%
no	2	9,52%

Domanda 23

sì	0	0,00%
no	2	100,00%

**Area IS (Isole)
Domanda 22**

sì	3	25,00%
no	9	75,00%

Domanda 23

sì	1	11,11%
no	8	88,89%

**Area NE (Nord-Est)
Domanda 22**

sì	13	72,22%
no	4	22,22%

Domanda 23

sì	0	0,00%
no	4	100,00%

**Area SU (Sud)
Domanda 22**

sì	5	33,33%
no	10	66,67%

Domanda 23

sì	0	0,00%
no	9	90,00%

**Totale Italia
Domanda 22**

sì	46	56,10%
no	35	42,86%

Domanda 23

sì	7	20,00%
no	26	74,29%

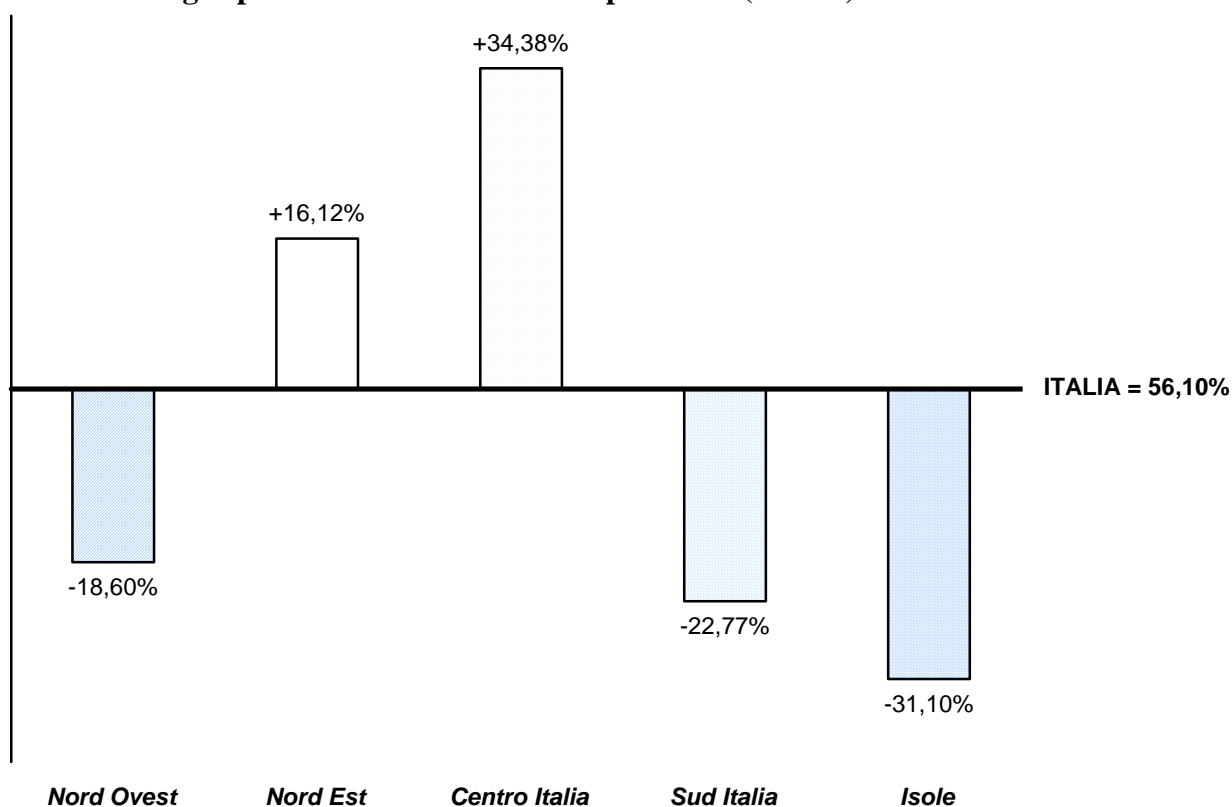


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 22, si può rilevare che poco più della metà degli Enti (43,24%) che gestiscono i servizi di ristorazione ospedaliera dichiara di effettuare un **monitoraggio degli sprechi**.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza della presenza di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione ospedaliera tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 24. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione ospedaliera (dati %)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una netta disomogeneità: il monitoraggio degli sprechi viene infatti effettuato in misura superiore alla media nazionale nella ristorazione ospedaliera delle aree Centro (90,48% dei casi) e Nord-Est (72,22% dei casi), mentre nelle altre

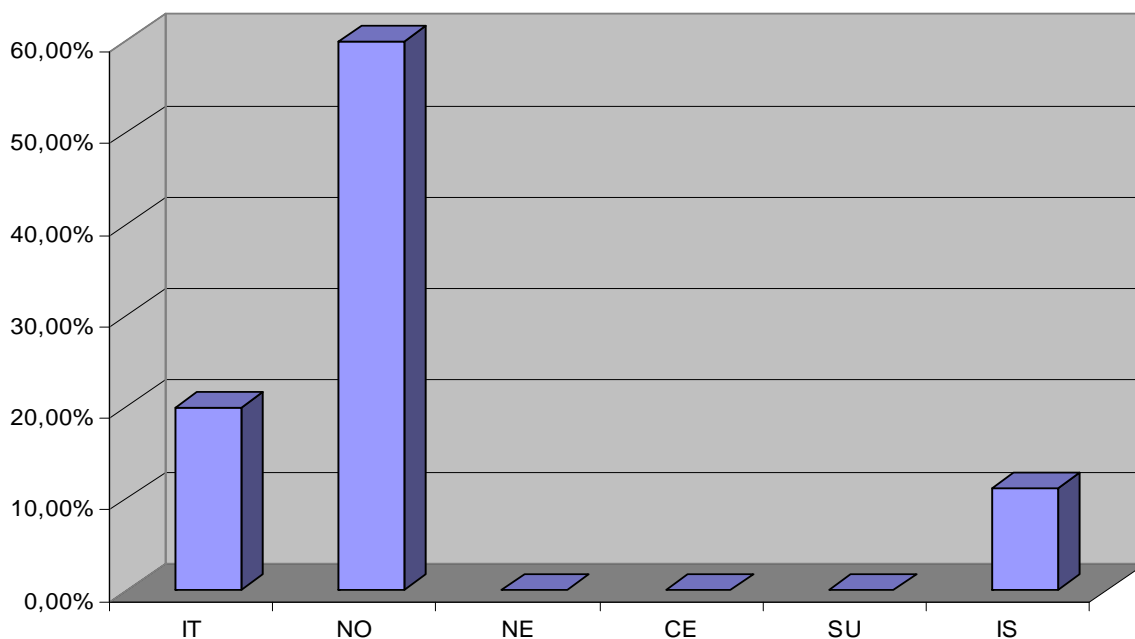


aree territoriali è decisamente al di sotto della media nazionale, con un minimo nelle Isole (25% dei casi).

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 23, si rileva che, nel caso in cui non venga effettuata un monitoraggio degli sprechi (risposta no alla domanda precedente), il 20% degli Enti che gestiscono la ristorazione ospedaliera hanno manifestato l'intenzione di attivarlo.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all'intenzione di dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione ospedaliera tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale.

Fig. 25. Distribuzione territoriale dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi nella ristorazione ospedaliera (dati % sul campione che non lo effettua)



Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava anche in questo caso una notevole disomogeneità: l'area Nord-Ovest sembra manifestare una maggiore propensione a dotarsi di un sistema di monitoraggio degli sprechi; nelle Isole esiste una certa propensione, inferiore alla media nazionale, mentre al Nord-Est, al Centro e al Sud non si riscontra alcuna indicazione in merito.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domande n° 24, 25 e 26

**Nel menù sono presenti prodotti di sì
qualità e/o a filiera controllata? no**

Se la risposta alla domanda precedente è sì, quali prodotti sono presenti nel menù?
(sono possibili più risposte)

**Se la risposta alla domanda 24 è no, pensate di voler inserire in futuro
alcune categorie di prodotti di qualità nel menù?**
(sono possibili più risposte)

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 24

sì	10	62,50% %
no	6	37,50%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	6	8%	1,3
prodotti dell'agricoltura integrata	2	2%	1,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	10	14%	3,0
prodotti del commercio equo & solidale	1		5,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	1	25,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	1	12,50%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	0,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area NE (Nord-Est)

Domanda 24

sì	12	66,67%
no	6	33,33%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	3	20%	3,0
prodotti dell'agricoltura integrata	1	10%	1,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	12	37%	2,7
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	22,22%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	1	11,11%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%

Area CE (Centro)

Domanda 24

sì	4	19,05%
no	17	80,95%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	1	70%	5,0
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	4	14%	1,7
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	66,67%
prodotti dell'agricoltura integrata	2	50,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	4	100,00%
prodotti del commercio equo & solidale	1	25,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Area SU (Sud)

Domanda 24

sì	10	66,67%
no	5	33,33%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	8	21%	5,0
prodotti dell'agricoltura integrata	1		
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	8	18%	5,0
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	2	100,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	1	100,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%

Area IS (Isole)

Domanda 9

sì	7	58,33%
no	5	41,67%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	6	5%	3,7
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	5	4%	1,4
prodotti del commercio equo & solidale	1	30%	2,0

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	1	100,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	0	0,00%
prodotti del commercio equo & solidale	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia
Domanda 9

sì	43	52,44%
no	39	47,56%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	24	25%	3,6
prodotti dell'agricoltura integrata	4	2%	0,4
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	39	17%	2,7
prodotti del commercio equo & solidale	2	6%	1,4

Domanda 26

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale
prodotti dell'agricoltura biologica	8	33,00%
prodotti dell'agricoltura integrata	3	13,00%
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	6	42,00%
prodotti del commercio equo & solidale	1	5,00%

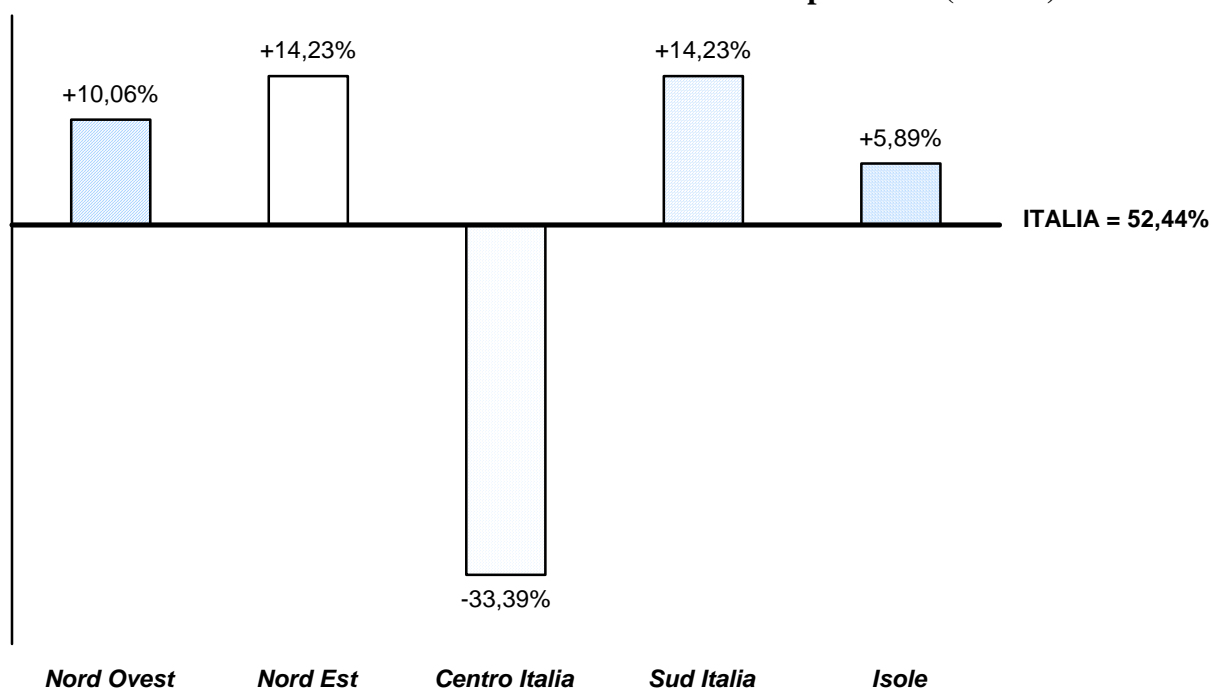


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si può rilevare che poco più della metà (52,44%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione ospedaliera dichiara di utilizzare nel menù **prodotti di qualità e/o a filiera controllata**.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza dell'utilizzazione nel menù della ristorazione ospedaliera di prodotti di qualità e/o a filiera controllata, tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale .

Fig. 26. Distribuzione territoriale dei casi in cui sono presenti prodotti di qualità e/o a filiera controllata nel menù nella ristorazione ospedaliera (dati %)

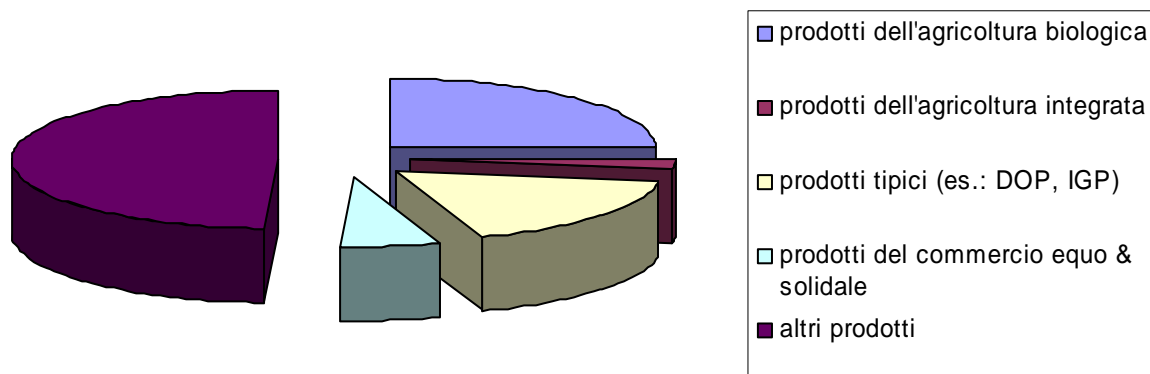


Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una certa disomogeneità: l'utilizzazione nel menù della ristorazione ospedaliera di prodotti di qualità e/o a filiera controllata viene dichiarata nel 60% circa dei casi al Nord, al Sud e nelle Isole, mentre al Centro tale dato scende al 19,05%.

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si rileva che, tra le categorie di prodotti di qualità e/o a filiera controllata, quelli dell'**agricoltura biologica** costituiscono in media il 42% in peso sul totale delle materie prime, e vengono forniti in media 4,3 volte su 5 giorni della settimana.



Fig. 27. Distribuzione media nazionale delle materie prime nella ristorazione ospedaliera



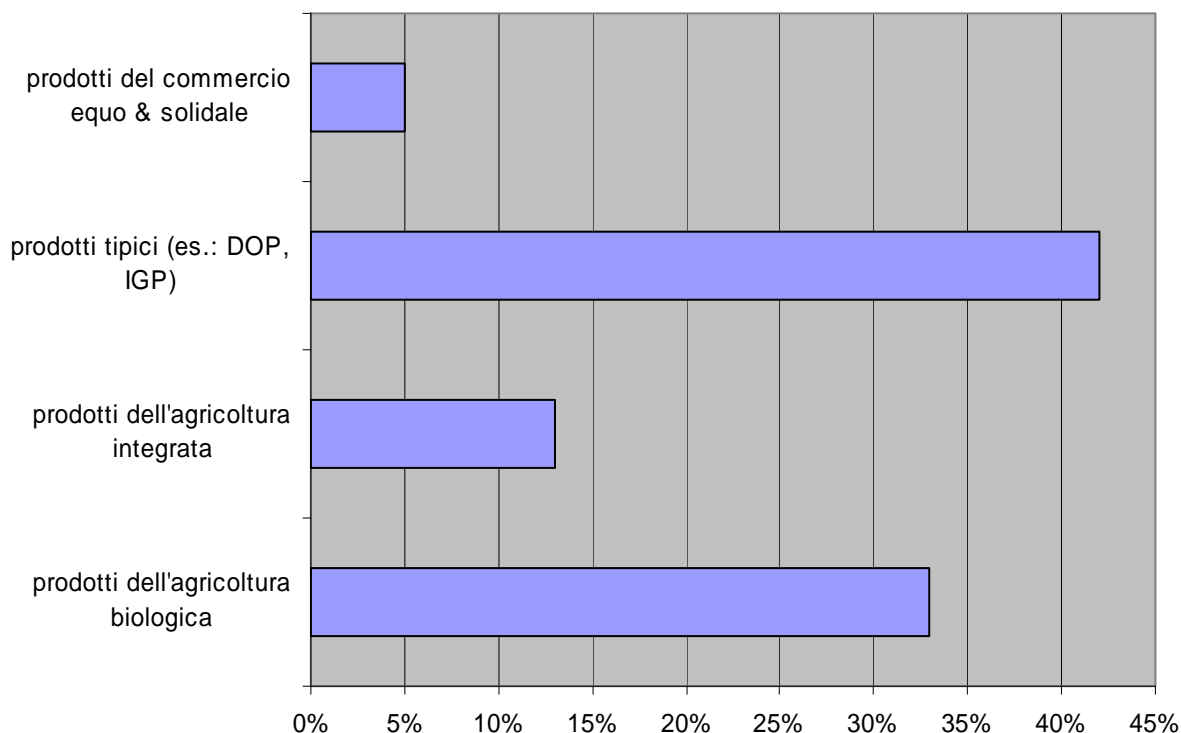
Analizzando il grafico precedente, ricavato secondo i dati medi nazionali, risulta che i prodotti di qualità e/o a filiera controllata risultano ammontare al 51% in peso delle materie prime acquistate, contro il 49% degli altri prodotti.

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 26, si rileva che, nel caso in cui non si utilizzino prodotti di qualità e/o a filiera controllata (risposta no alla domanda 24), nel 23% dei casi circa gli Enti che gestiscono la ristorazione ospedaliera hanno manifestato l'intenzione di inserirli nel menù.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza delle risposte positive alla domanda relativa all'intenzione di inserire nel menù della ristorazione ospedaliera rispetto alle diverse tipologie di prodotti.



Fig. 28. Distribuzione dei casi in cui viene manifestata l'intenzione di utilizzare prodotti di qualità e/o a filiera controllata per tipologia di prodotto (dati % sul campione che non li utilizza)



Dalla comparazione dei dati risulta che vi sia una maggiore propensione a inserire nel menù prodotti tipici (DOP, IGP), che già ora sono i più diffusi, seguiti da quelli dell'agricoltura biologica, mentre per le altre tipologie la propensione è minore.



Domande n° 27 e 28

L'azienda che gestisce il servizio di ristorazione è certificata? sì
no

Se la risposta alla domanda precedente è sì,
quale tipo di certificazione possiede?

Area NO (Nord-Ovest)

Domanda 27

sì	16	100,00%
no	0	0,00%

Area NE (Nord-Est)

Domanda 27

sì	15	83,33%
no	3	16,67%

Domanda 28

ISO 9001:2000	16	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	6	37,50%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	1	6,25%

Domanda 28

ISO 9001:2000	14	93,33%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	0	0,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	1	6,67%

Area CE (Centro)

Domanda 27

sì	19	90,48%
no	2	9,52%

Area SU (Sud)

Domanda 27

sì	13	86,67%
no	2	13,33%

Domanda 28

ISO 9001:2000	19	100,00%
ISO 22000	0	0,00%
ISO 14001	0	0,00%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	12	63,16%

Domanda 28

ISO 9001:2000	13	100,00%
ISO 22000	3	12,00%
ISO 14001	10	76,92%
EMAS	1	4,00%
altro (da specificare)	7	53,85%

Area IS (Isole)

Domanda 27

sì	12	100,00%
no	0	0,00%

Totale Italia

Domanda 27

sì	75	91,46%
no	7	8,54%

Domanda 28

ISO 9001:2000	12	100,00%
ISO 22000	2	16,67%
ISO 14001	1	8,33%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	0	0,00%

Domanda 28

ISO 9001:2000	74	98,67%
ISO 22000	2	2,67%
ISO 14001	17	22,67%
EMAS	0	0,00%
altro (da specificare)	21	28,00%

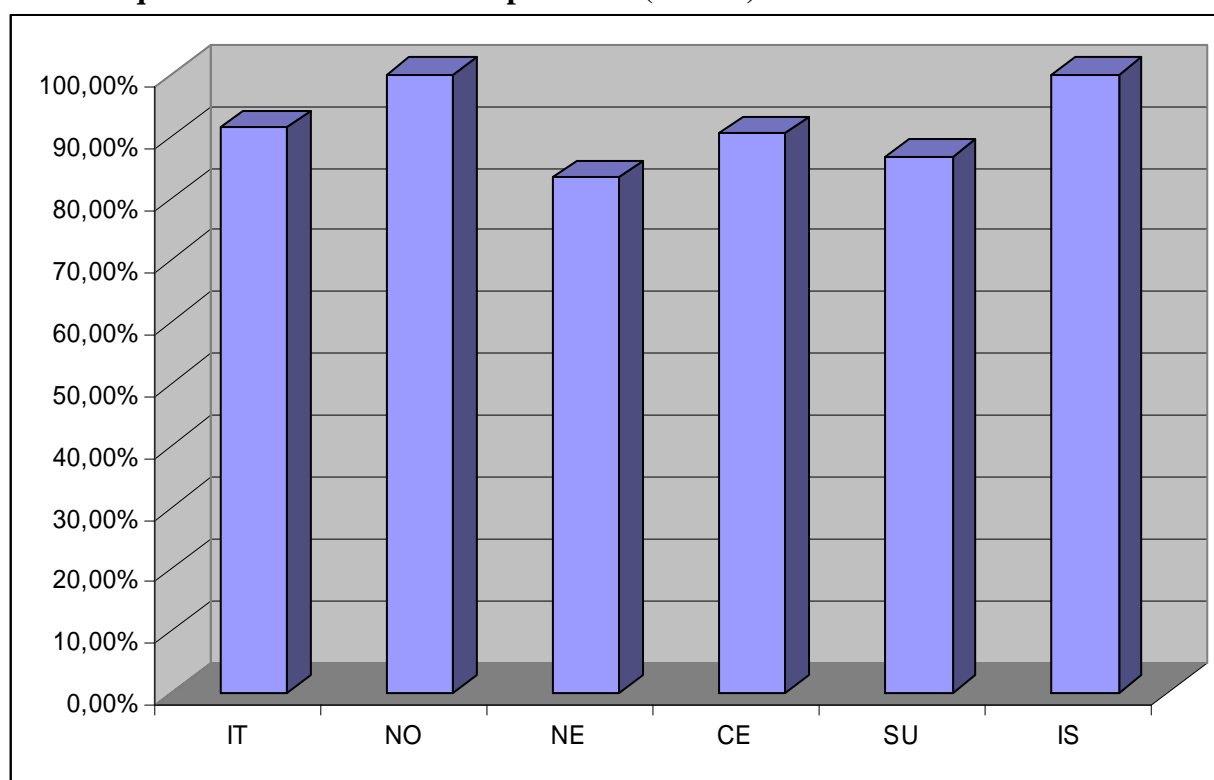


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 27, si può rilevare che una larga maggioranza (87,03%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione ospedaliera dichiara di possedere almeno una **certificazione di qualità**.

Nel seguente grafico viene confrontata la frequenza della presenza di una certificazione di qualità nella ristorazione ospedaliera tra le diverse aree territoriali e con il dato medio nazionale (prima colonna a sinistra).

Fig. 29. Distribuzione territoriale dei casi in cui è presente almeno una certificazione di qualità nella ristorazione ospedaliera (dati %)



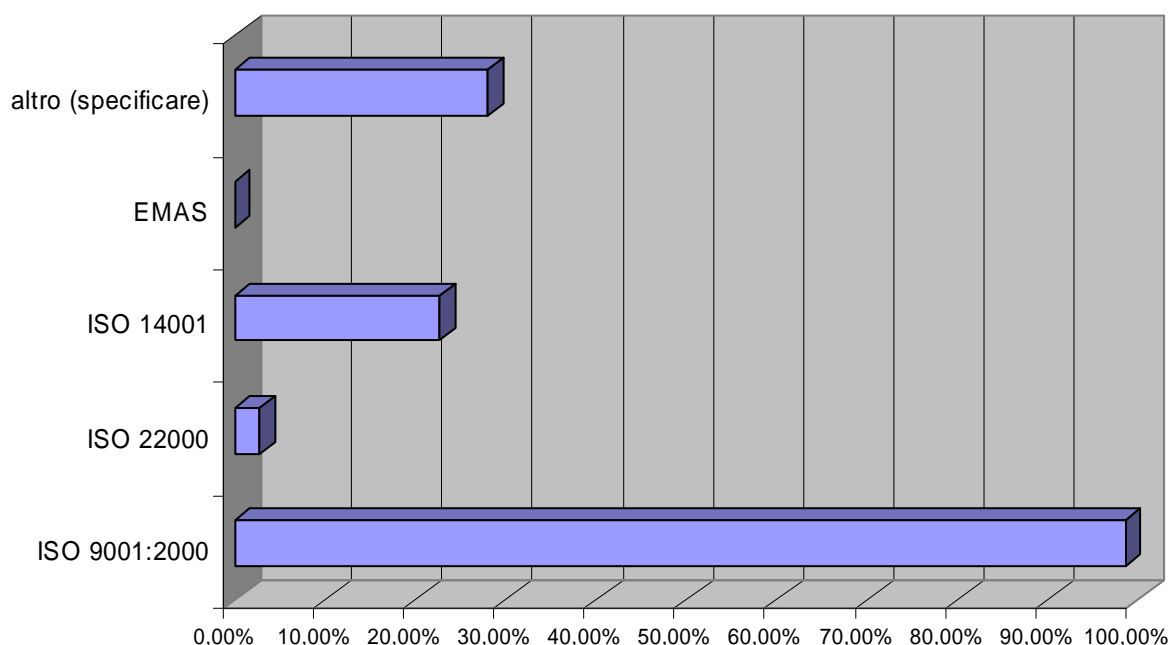
Dalla comparazione dei dati territoriali si ricava una relativa omogeneità: se infatti il 100% degli Enti che gestiscono il servizio di ristorazione ospedaliera nel Nord-Ovest e nelle Isole dichiara di essere certificato, nelle altre aree territoriali i valori oscillano intorno alla media nazionale, con un minimo nel Nord-Est, dove comunque l'83,33% degli Enti gestori dichiarano di essere certificati.



C'è da considerare che possedere una certificazione di qualità è un plus molto importante per partecipare alle gare d'appalto in questo settore, per cui la quasi totalità delle aziende di ristorazione ospedaliera possiede almeno una certificazione.

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 28, si rileva che, tra le tipologie di certificazione di qualità quella prevalente (nel 98,67% dei casi) è la ISO 9001:2000, seguita a grande distanza dalle altre tipologie.

Fig. 30. Distribuzione media nazionale delle tipologie di certificazione nella ristorazione ospedaliera



Analizzando il grafico precedente, ricavato secondo i dati medi nazionali, risulta che, dopo la ISO 9001:2000, le altre certificazioni di qualità più diffuse sono la **ISO 14001** (22,67% dei casi) e la tipologia “**altro**” (28% dei casi). All’interno di questa voce sono state segnalate le tipologie più disparate (viene citata diverse volte l’espressione “celiaci”) molte delle quali non sono sistemi di certificazione (come norme UNI e HACCP).