comune di PRATO

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizio Pubblica Istruzione – Gestione qualità refezione

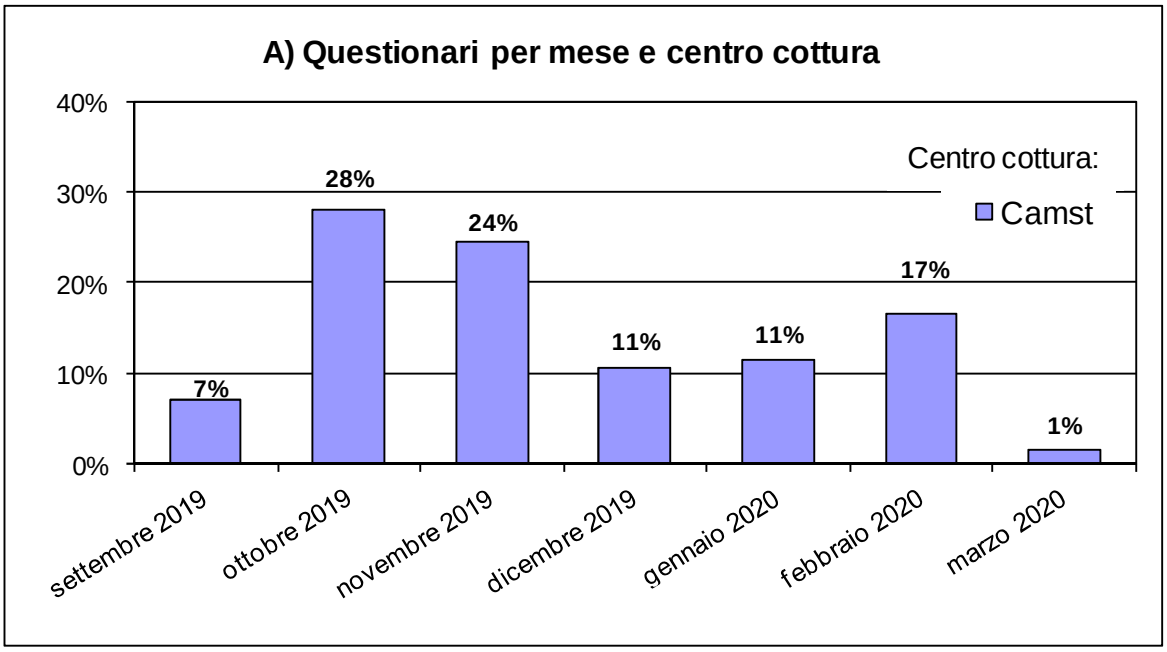
Monitoraggio Dietiste a.s. 2019-20

Indagine sulla qualità del servizio

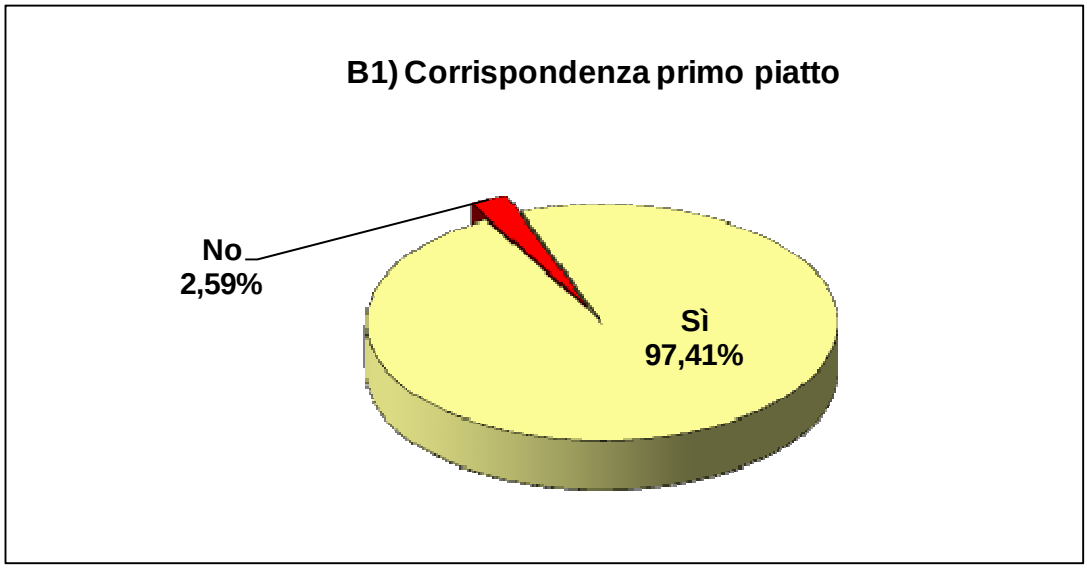
a cura dell'Ufficio di Statistica

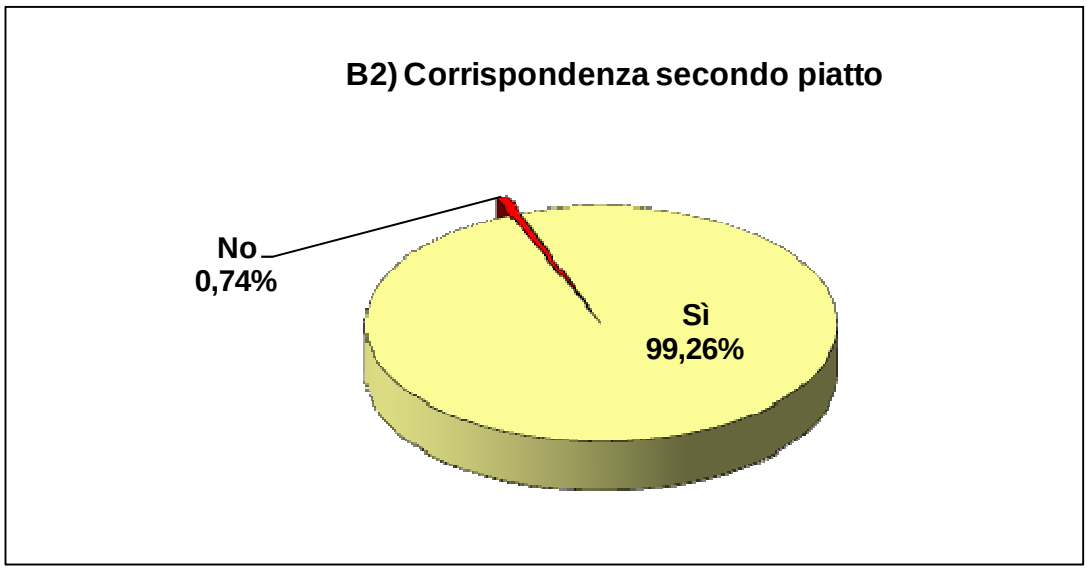
Monitoraggio effettuato dalle Dietiste mediante questionario compilato direttamente su tablet durante l'anno scolastico. In ottemperanza al dpcm del 4 marzo 2020, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, sono state sospese tutte le attività didattiche delle scuole, pubbliche e private, di ogni ordine e grado, su tutto il territorio nazionale.
Elaborazione dei questionari somministrati alle scuole d'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado, servite dai centri cottura esterni.

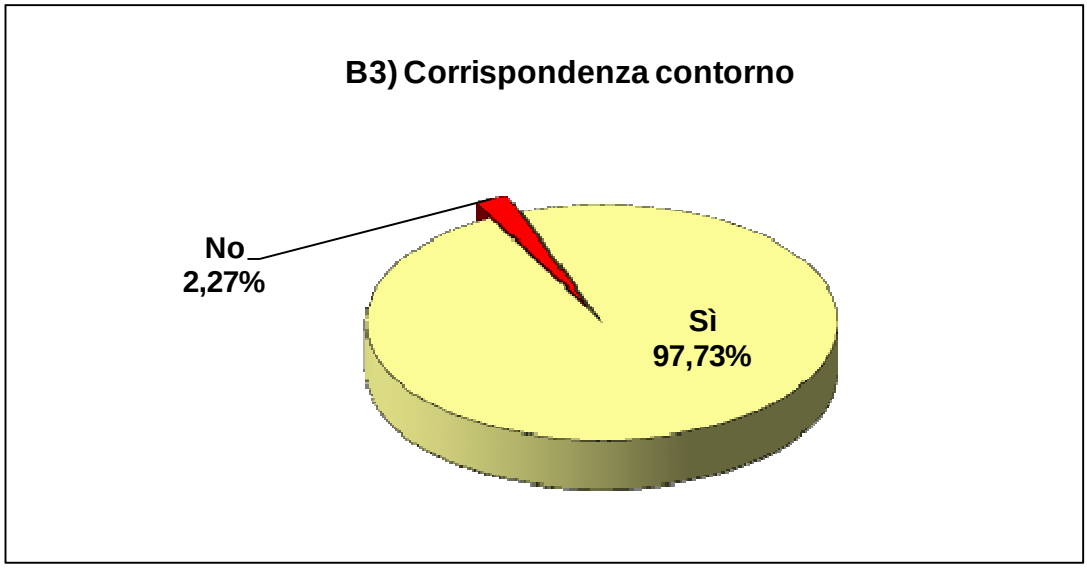
Questionari compilati: 270

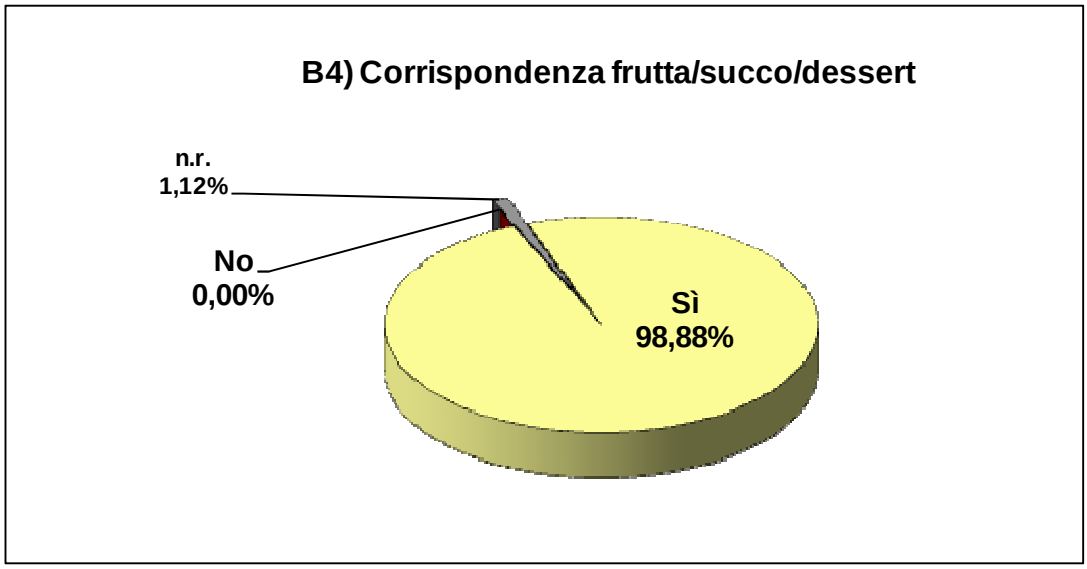


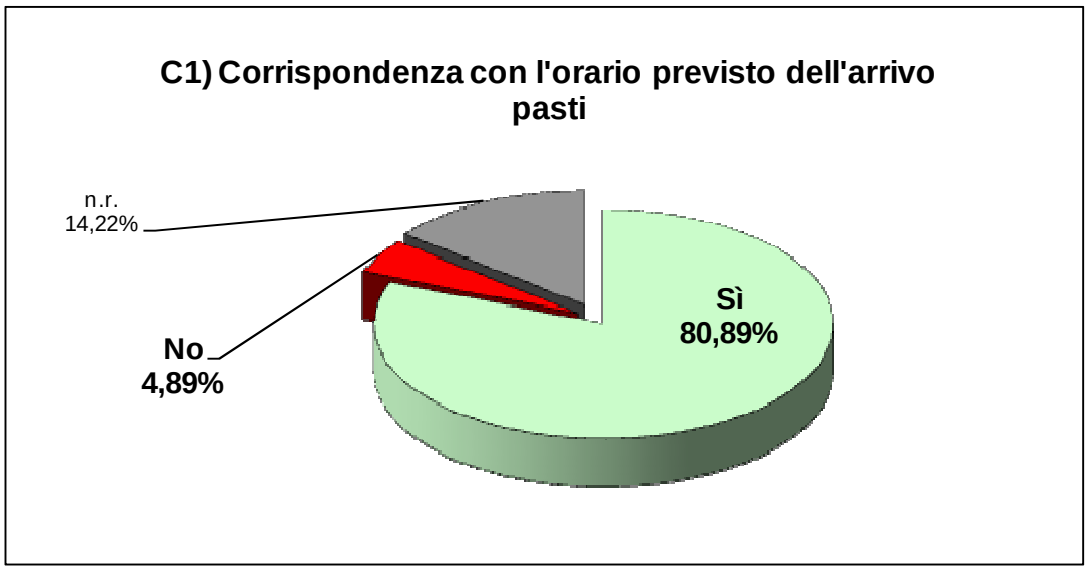
B) Corrispondenza dei menù previsti con i menù somministrati

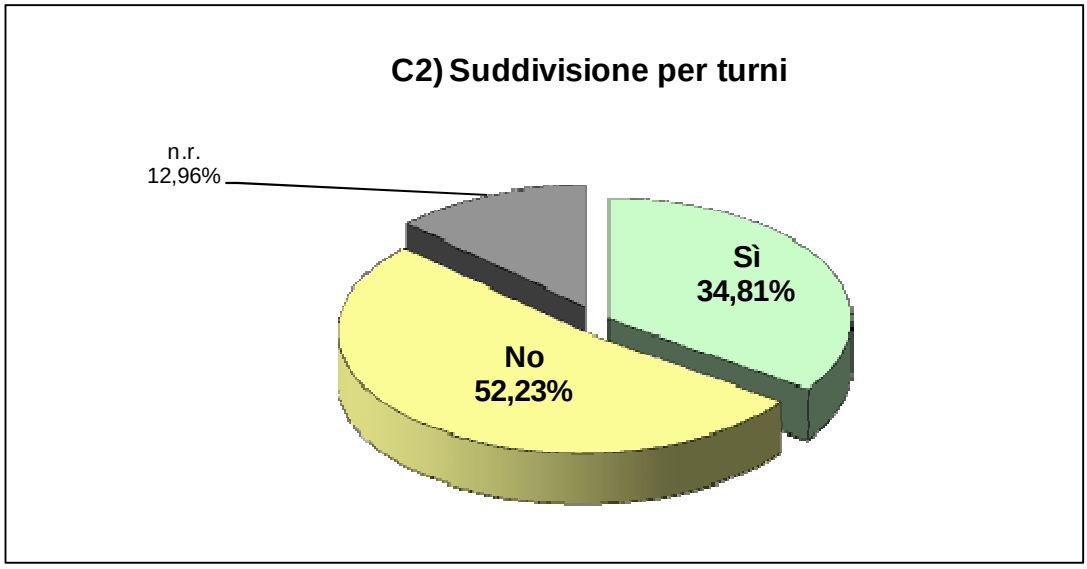


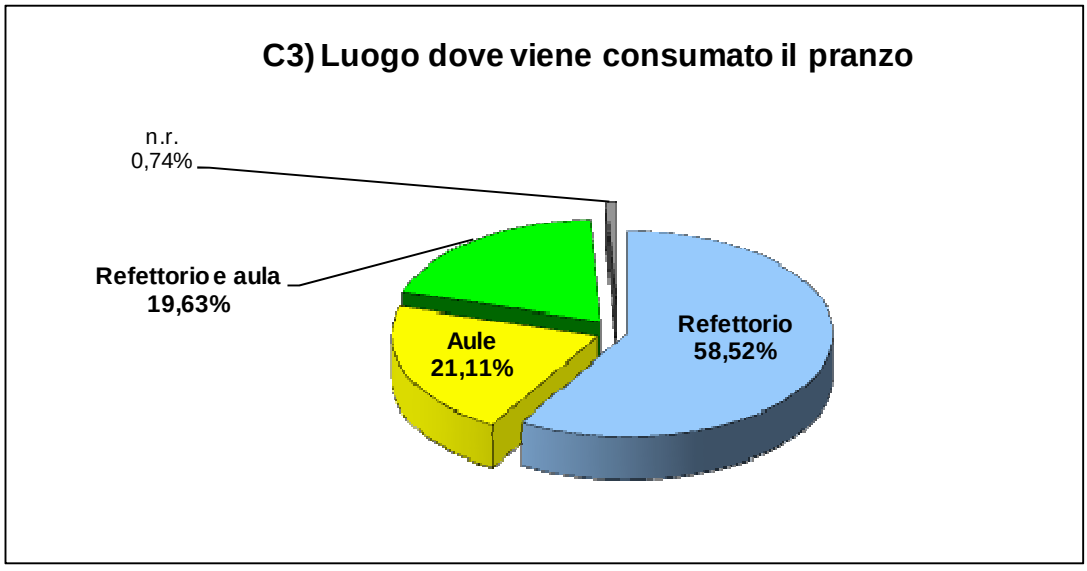

B2) Corrispondenza secondo piatto
No
0,74%
Sì
99,26%


B3) Corrispondenza contorno
No
2,27%
Sì
97,73%

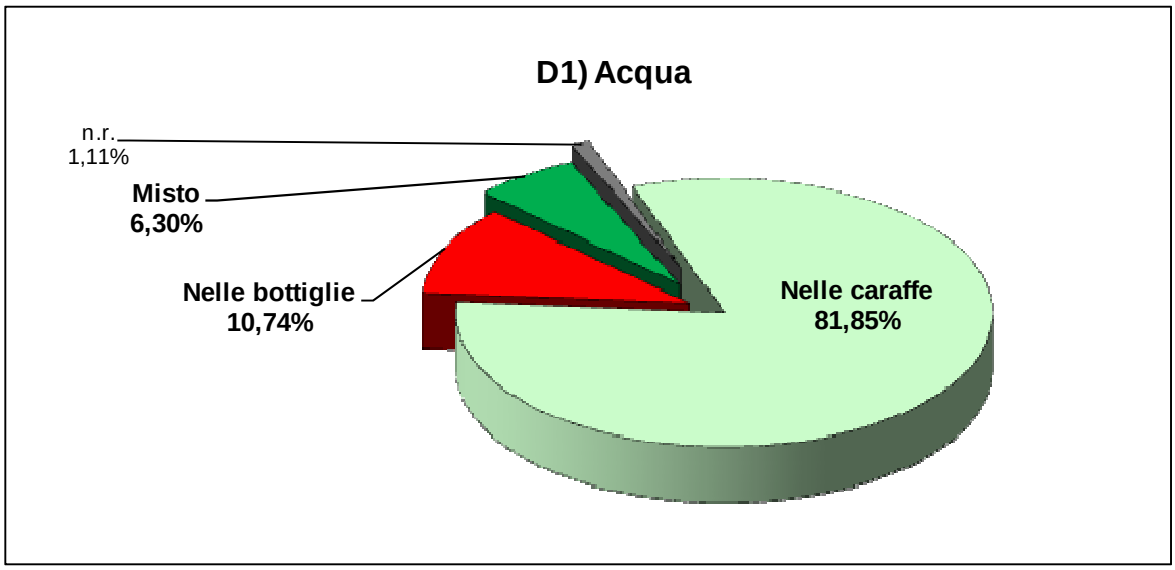

B4) Corrispondenza frutta/succo/dessert
n.r.
1,12%
No
0,00%
Sì
98,88%

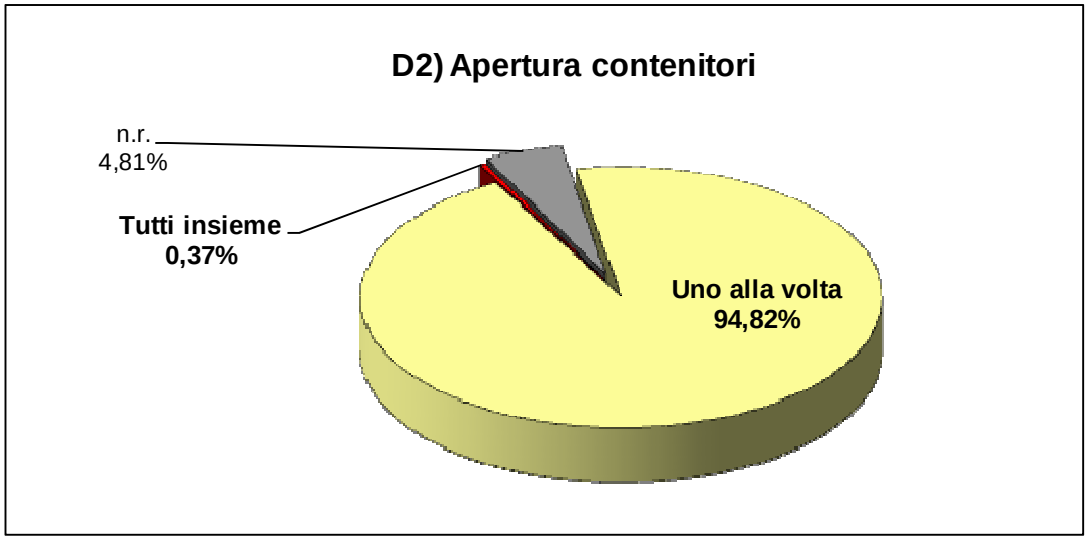

C1) Corrispondenza con l'orario previsto dell'arrivo pasti
n.r.
14,22%
No
4,89%
Sì
80,89%

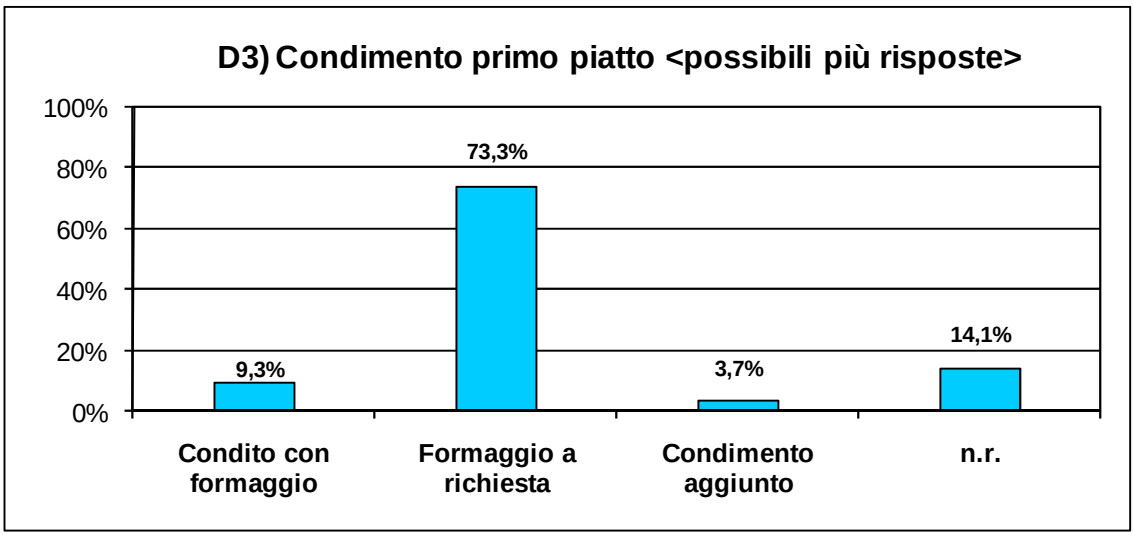

C2) Suddivisione per turni
n.r.
12,96%
Sì
34,81%
No
52,23%

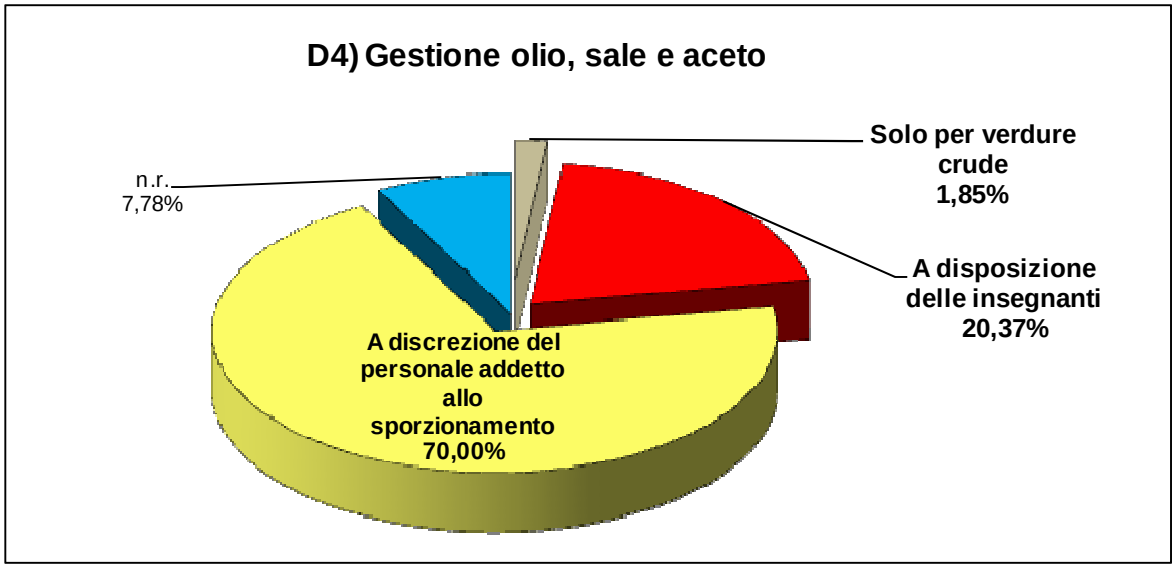

C3) Luogo dove viene consumato il pranzo
n.r.
0,74%
Refettorio e aula
19,63%
Aule
21,11%
Refettorio
58,52%

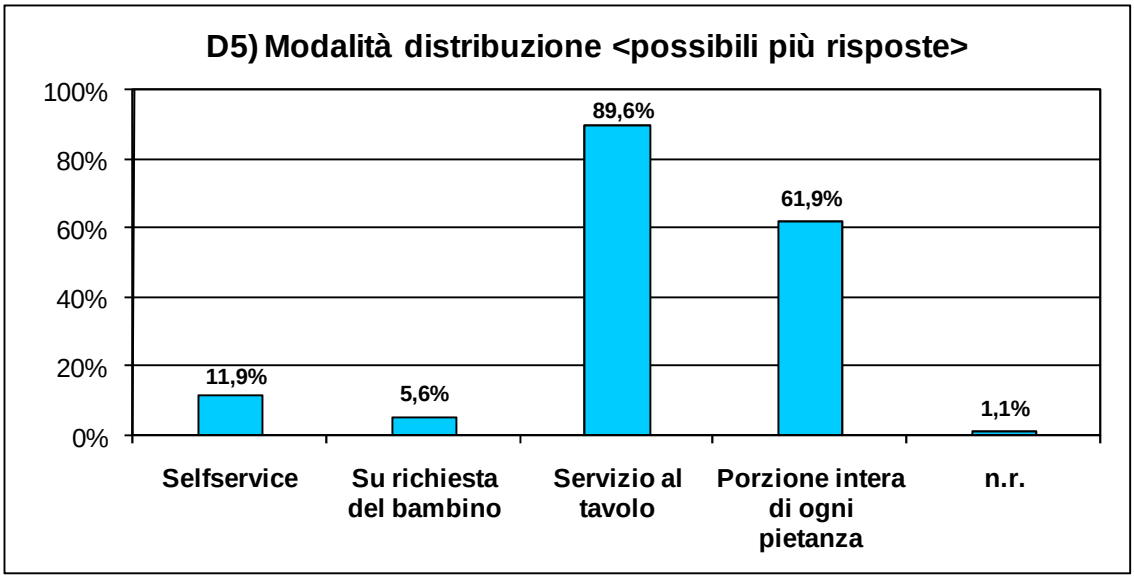
D) Organizzazione del servizio



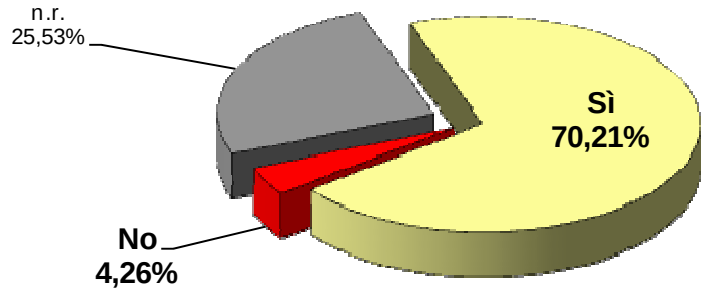



D3) Condimento primo piatto <possibili più risposte>
100%
80%
60%
40%
20%
0%
9,3%
73,3%
3,7%
14,1%
Condito con formaggio
Formaggio a richiesta
Condimento aggiunto
n.r.

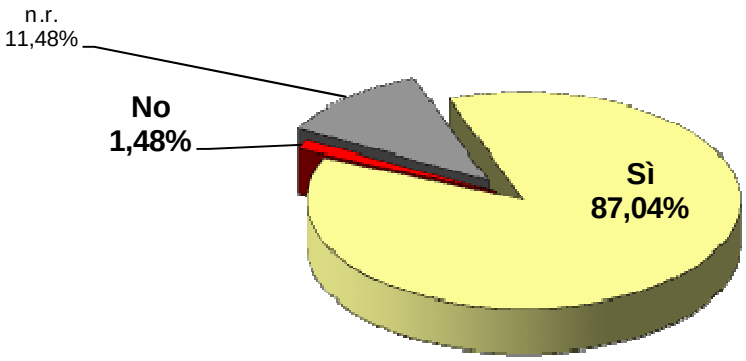

D4) Gestione olio, sale e aceto
n.r.
7,78%
Solo per verdure crude
1,85%
A disposizione delle insegnanti
20,37%
A discrezione del personale addetto allo sporzionamento
70,00%


D5) Modalità distribuzione <possibili più risposte>
100%
80%
60%
40%
20%
0%
11,9%
5,6%
89,6%
61,9%
1,1%
Selfservice
Su richiesta del bambino
Servizio al tavolo
Porzione intera di ogni pietanza
n.r.

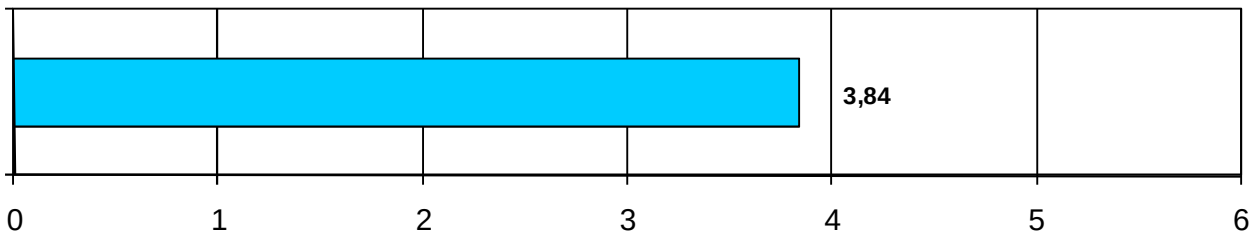
D6) <In presenza di turni> Fra un turno e l'altro viene sostituito completamente il pane nei cestini?

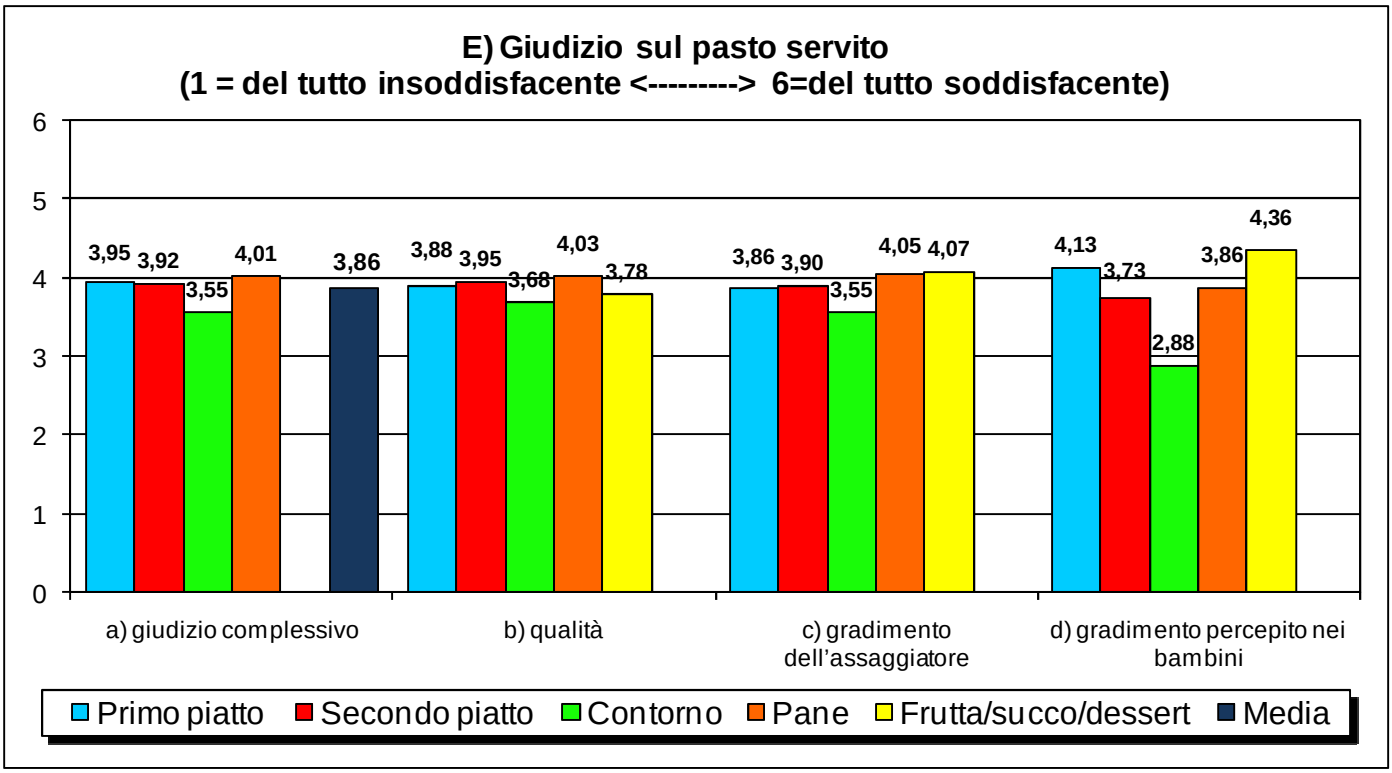


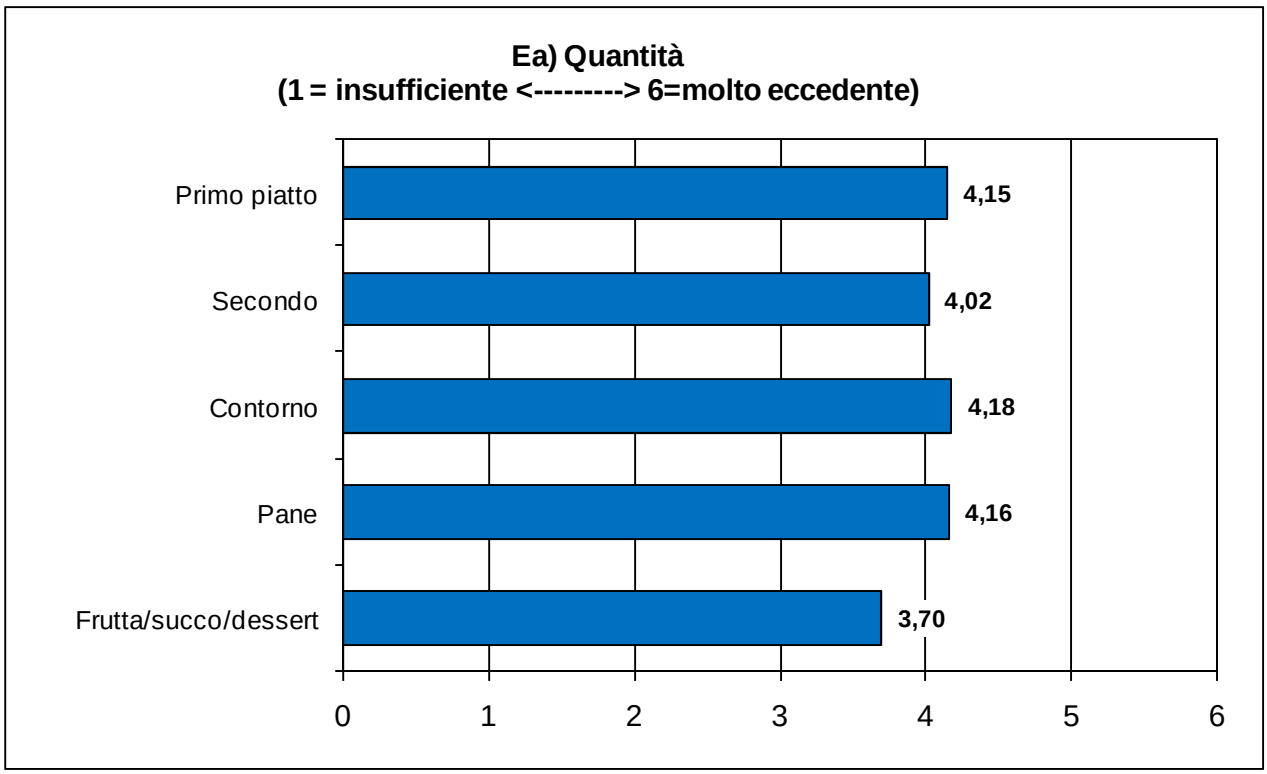
D7) Dopo avere servito tutti è richiesto se qualcuno ne vuole ancora?

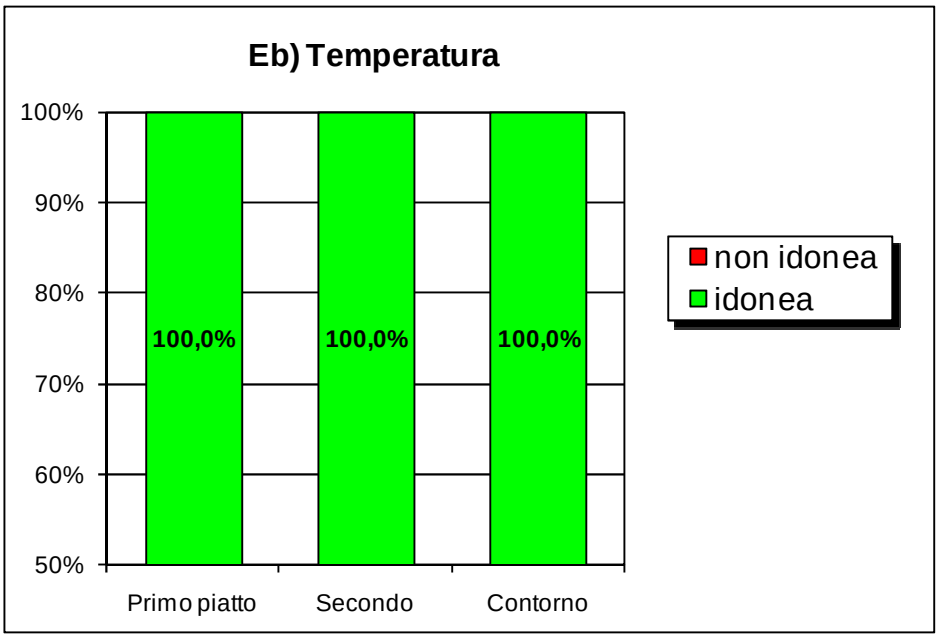


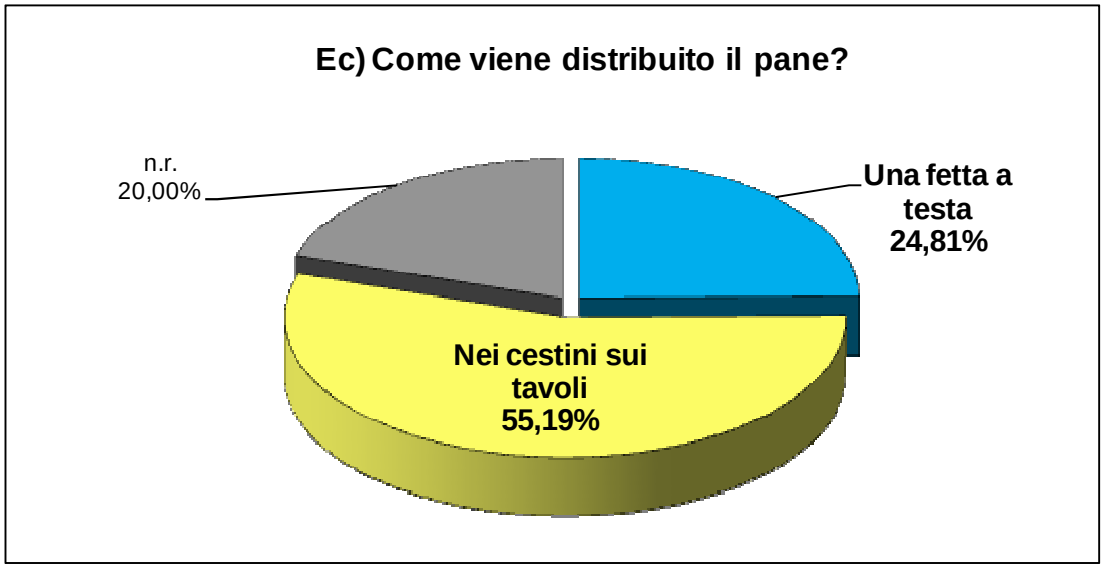
D8) Integrità e condizioni igieniche dei contenitori
(1 = del tutto insoddisfacente <---------> 6=del tutto soddisfacente)

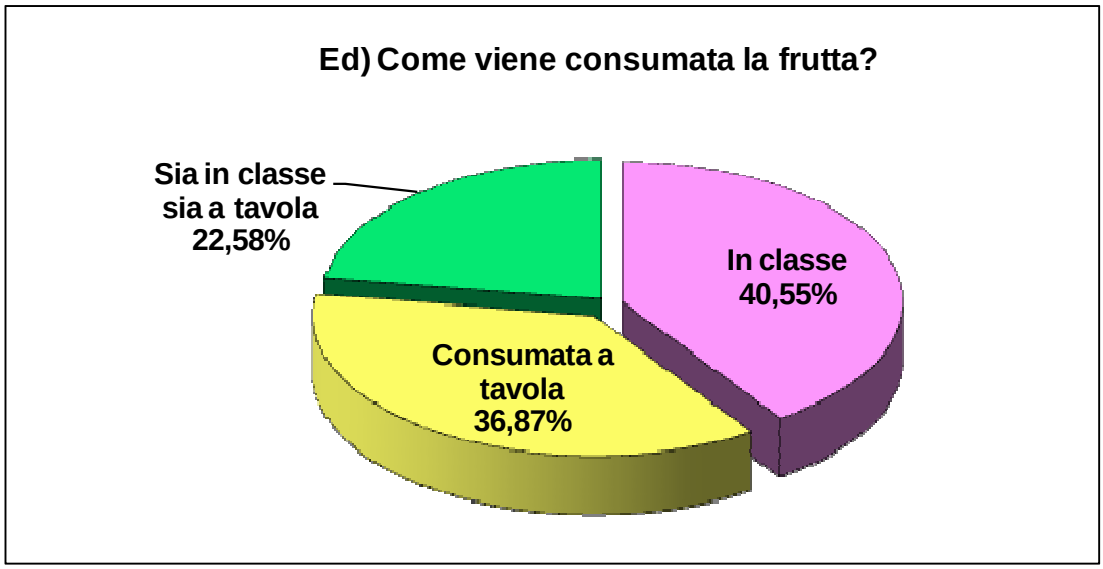



E) Giudizio sul pasto servito
(1 = del tutto insoddisfacente <---------> 6=del tutto soddisfacente)
6
5
4
3
2
1
0
3,95
3,92
3,55
4,01
3,86
3,88
3,95
3,68
4,03
3,78
3,86
3,90
3,55
4,05
4,07
4,13
3,73
2,88
3,86
4,36
a) giudizio complessivo
b) qualità
c) gradimento dell'assaggiatore
d) gradimento percepito nei bambini
Primo piatto
Secondo piatto
Contorno
Pane
Frutta/succo/dessert
Media

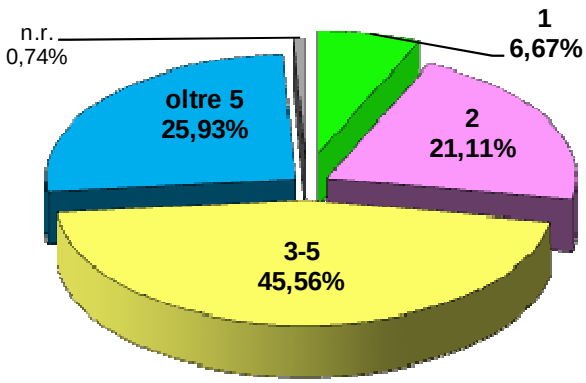

Ea) Quantità
(1 = insufficiente <---------> 6=molto eccedente)
Primo piatto
Secondo
Contorno
Pane
Frutta/succo/dessert
4,15
4,02
4,18
4,16
3,70
0
1
2
3
4
5
6


Eb) Temperatura
100%
90%
80%
70%
60%
50%
100,0%
100,0%
100,0%
Primo piatto
Secondo
Contorno
non idonea
idonea

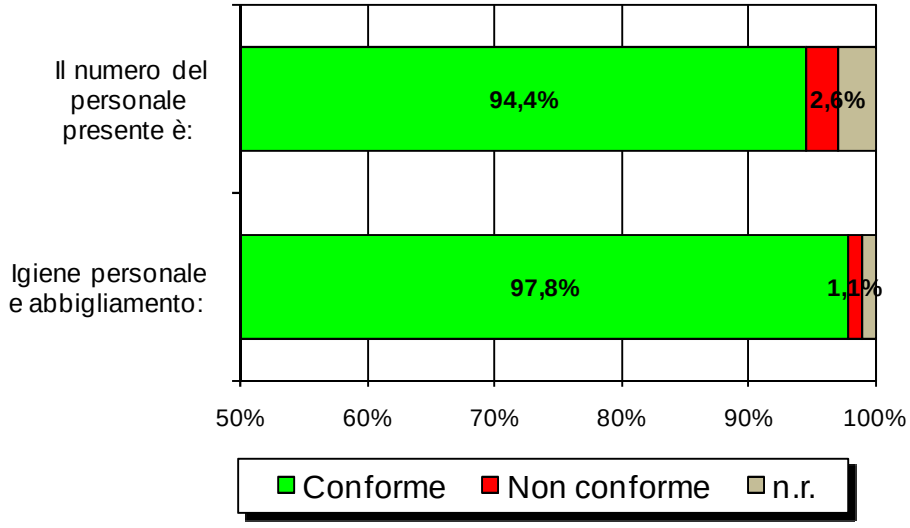

Ec) Come viene distribuito il pane?
n.r.
20,00%
Una fetta a testa
24,81%
Nei cestini sui tavoli
55,19%


Ed) Come viene consumata la frutta?
Sia in classe sia a tavola
22,58%
In classe
40,55%
Consumata a tavola
36,87%

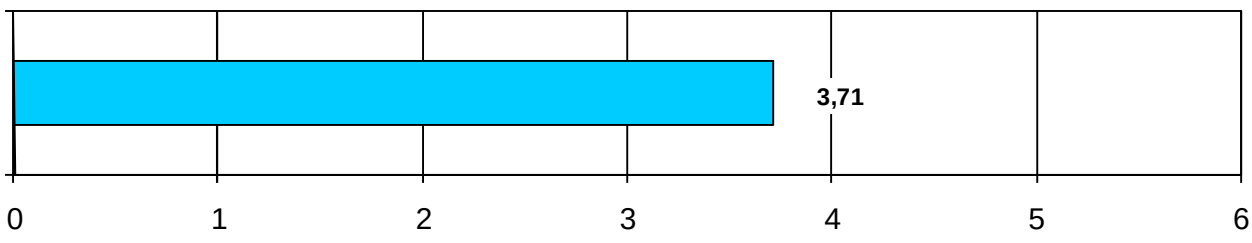
F1 - Personale addetto alla distribuzione dei pasti: Numero personale presente

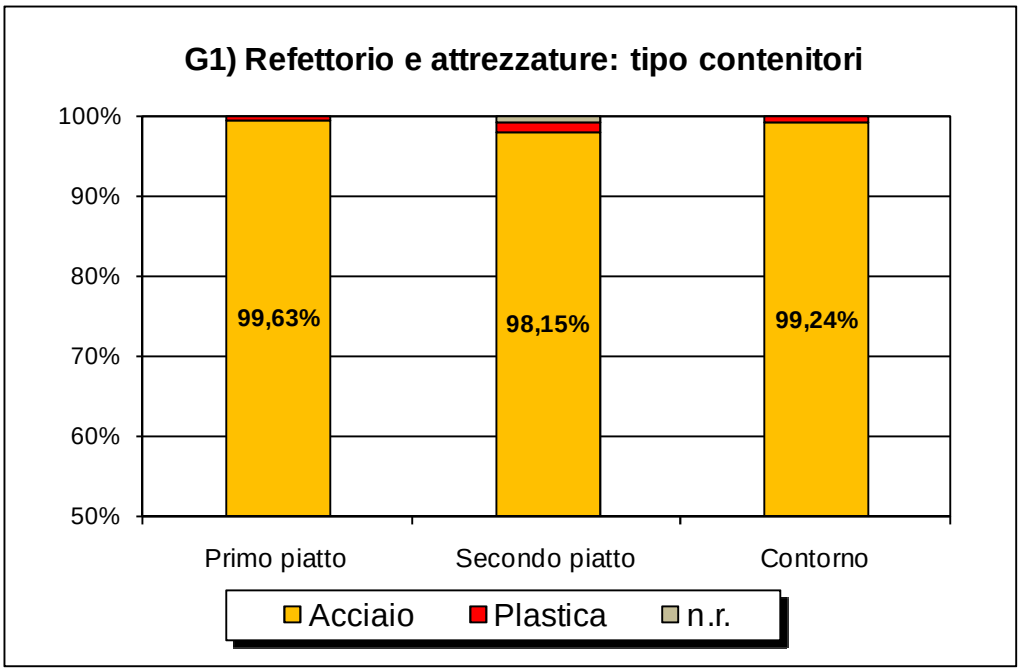


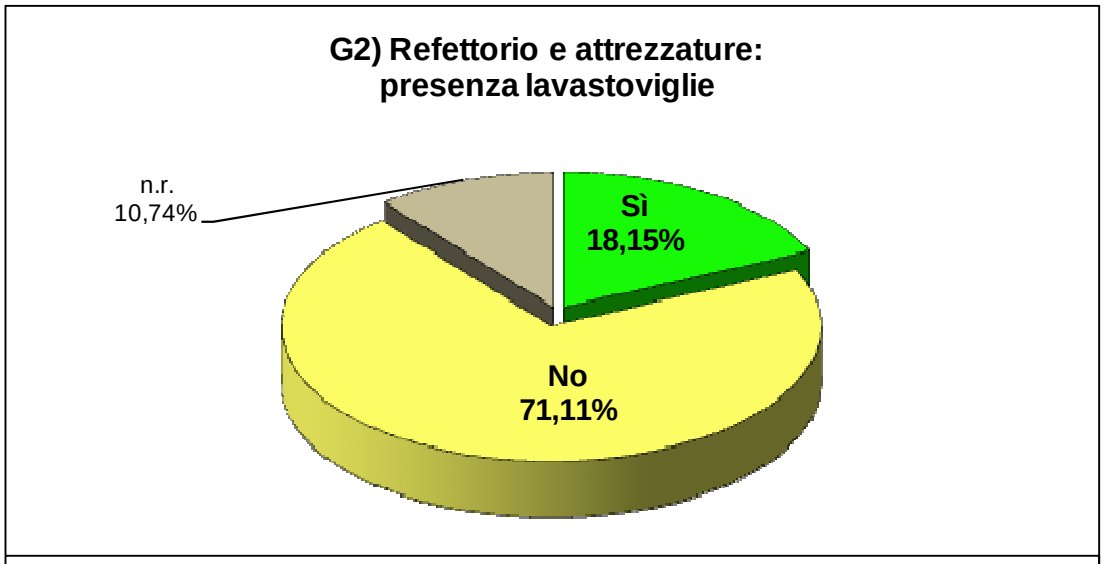
F2 - Conformità del personale addetto alla distribuzione dei pasti

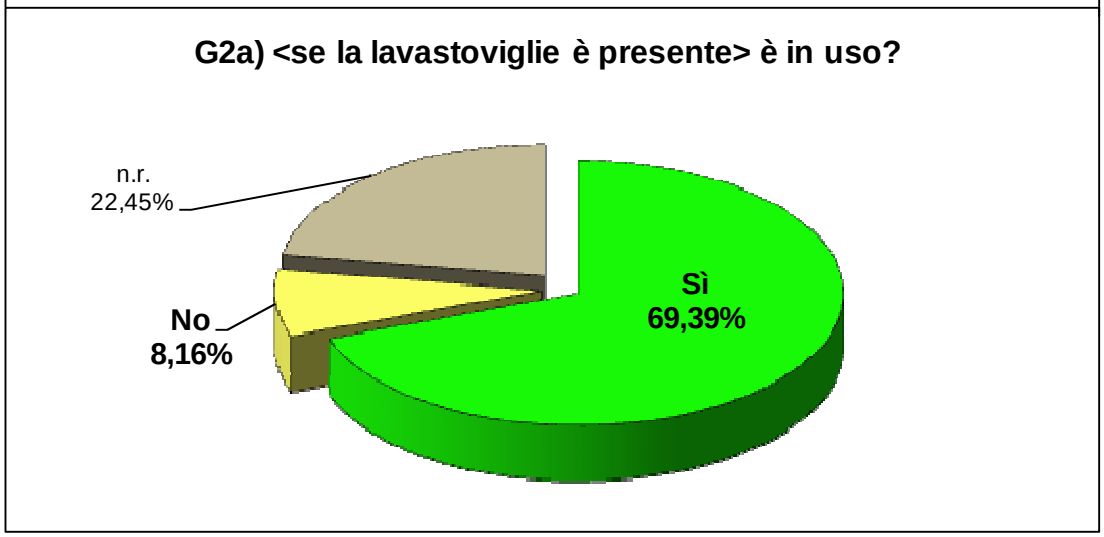


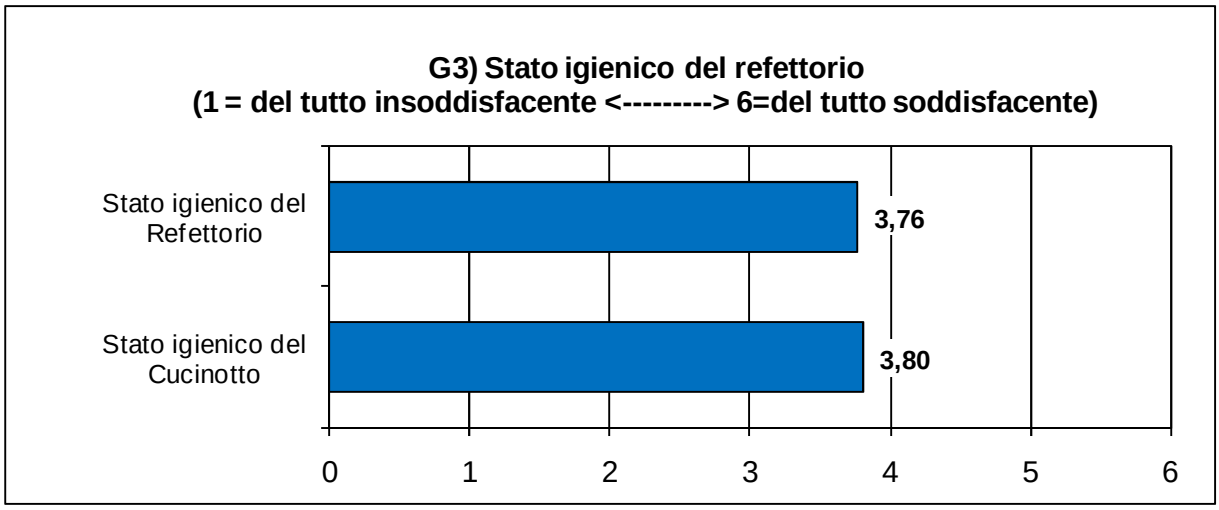
F3) Giudizio sull'operato del personale addetto alla distribuzione dei pasti (1 = del tutto insoddisfacente <---------> 6=del tutto soddisfacente)




G1) Refettorio e attrezzature: tipo contenitori
100%
90%
80%
70%
60%
50%
99,63%
98,15%
99,24%
Primo piatto
Secondo piatto
Contorno
Acciaio
Plastica
n.r.


G2) Refettorio e attrezzature: presenza lavastoviglie
n.r.
10,74%
Sì
18,15%
No
71,11%


G2a) <se la lavastoviglie è presente> è in uso?
n.r.
22,45%
No
8,16%
Sì
69,39%


G3) Stato igienico del refettorio
(1 = del tutto insoddisfacente <---------> 6=del tutto soddisfacente)
Stato igienico del Refettorio
3,76
Stato igienico del Cucinotto
3,80
0
1
2
3
4
5
6

IL QUESTIONARIO

COMUNE DI PRATO
Servizio Refezione Scolastica – Modello A4: Verbale dietiste

A) DATI DEL VERBALE

A1) VERBALE DEL: _____

A2) SCUOLA: _____

A3) SERVITO DALLA CUCINA: _____ A4) LOTTO: _____

A5) VERBALE COMPILATO DA: _____

B) MENU' DEL GIORNO:

	Menù del giorno	Corrisponde al previsto
B1) Primo piatto		B1a) si [ ] no [ ]
B2) Secondo piatto		B2a) si [ ] no [ ]
B3) Contorno		B3a) si [ ] no [ ]
B4) Frutta/succo/dessert		B4a) si [ ] no [ ]

SE non c'è corrispondenza:
B1a_1 Primo: Se no, indicare variazione: _____
B2a_1 Secondo: Se no, indicare variazione: _____
B3a_1 Contorno: Se no, indicare variazione: _____
B4a_1 Frutta/succo/dessert: Se no, indicare variazione: _____

C) ORARIO E LUOGO:

C1) Orario arrivo pasti: hh _____ mm____ C1a) Corrispondenza con orario previsto si [ ] no [ ]

C2) Suddivisione per turni? si [ ] no [ ]

C3) Luogo dove viene consumato il pranzo:
refettorio [ ] aule [ ] refettorio e aule [ ]

C3a) numero refettorio/aule: _____

C4) Orario inizio pranzo bambini: hh__mm__ C4_1) 1° turno _____ C4_2) 2° turno _____
C5) Orario fine pranzo bambini: hh___mm__ C5_1) 1° turno _____ C5_2) 2° turno _____

C6) Corrispondenza numero diete e pasti in bianco: si [ ] no [ ]

D) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:

D1) Acqua:	Nelle caraffe [ ]	Nelle bottiglie [ ]	Misto [ ]
D2) Apertura contenitori:	Uno alla volta [ ]	Tutti insieme [ ]	
D3) Primo piatto:	Condito con formaggio [ ]	Formaggio a richiesta [ ]	Condimento aggiunto [ ]
D4) Gestione olio, sale e aceto:	Solo per verdure crude [ ]	A disposizione delle insegnanti [ ]	A discrezione del personale addetto allo sporzionamento [ ]
D5) Modalità distribuzione:	Selfservice [ ]	Servizio al tavolo [ ]	Tutte le pietanze rispetto la quantità richiesta dal bambino [ ]
	Su richiesta del bambino [ ]	Porzione intera di ogni pietanza [ ]	

D6) Fra un turno e l'altro viene sostituito completamente il pane nei cestini? si [ ] no [ ]

1

D7) Per chi ne voleva ancora, è stato servito il bis? sì [ ] no [ ]

D7a) Se no perché?

_____

D8) Integrità e condizioni igieniche dei contenitori:

1=Del tutto insoddisfacente 6=Del tutto soddisfacente

1	2	3	4	5	6

E) GIUDIZIO SUL PASTO SERVITO:

E1) 1° PIATTO	1 Del tutto Insoddisfacente					6 Del tutto soddisfacente
a) GIUDIZIO COMPLESSIVO	1	2	3	4	5	6
b) QUALITA'	1	2	3	4	5	6
c) GRADIMENTO DELL'ASSAGGIATORE	1	2	3	4	5	6
d) GRADIMENTO percepito nei bambini	1	2	3	4	5	6

E1a) QUANTITA' 1 insufficiente 2 scarsa 3 precisa 4 più che precisa 5 eccedente in parte 6 molto eccedente	1 2 3 4 5 6

E1b) TEMPERATURA	Idonea [ ] Non idonea [ ]

E2) 2° PIATTO - PIETANZA	
a) GIUDIZIO COMPLESSIVO	1 2 3 4 5 6
b) QUALITA'	1 2 3 4 5 6
c) GRADIMENTO DELL'ASSAGGIATORE	1 2 3 4 5 6
d) GRADIMENTO percepito nei bambini	1 2 3 4 5 6

E2a) QUANTITA' 1 insufficiente 2 scarsa 3 precisa 4 più che precisa 5 eccedente in parte 6 molto eccedente	1 2 3 4 5 6

E2b) TEMPERATURA	Idonea [ ] non idonea [ ]

E3) 2° PIATTO - CONTORNO	
a) GIUDIZIO COMPLESSIVO	1 2 3 4 5 6
b) QUALITA'	1 2 3 4 5 6
c) GRADIMENTO DELL'ASSAGGIATORE	1 2 3 4 5 6
d) GRADIMENTO percepito nei bambini	1 2 3 4 5 6

E3a) QUANTITA' 1 insufficiente 2 scarsa 3 precisa 4 più che precisa 5 eccedente in parte 6 molto eccedente	1 2 3 4 5 6

E3b) TEMPERATURA	Idonea [ ] non idonea [ ]

E4) PANE	
a) GIUDIZIO COMPLESSIVO	1 2 3 4 5 6
b) QUALITA'	1 2 3 4 5 6
c) GRADIMENTO DELL'ASSAGGIATORE	1 2 3 4 5 6
d) GRADIMENTO percepito nei bambini	1 2 3 4 5 6

E4a) QUANTITA' 1 insufficiente 2 scarsa 3 precisa 4 più che precisa 5 eccedente in parte 6 molto eccedente	1 2 3 4 5 6

E4b) COME VIENE DISTRIBUITO IL PANE	una fetta a testa [ ] nei cestini sui tavoli [ ]

E5) FRUTTA/SUCCO/DESSERT	
a) QUALITA'	1 2 3 4 5 6
b) GRADIMENTO DELL'ASSAGGIATORE	1 2 3 4 5 6
c) GRADIMENTO percepito nei bambini	1 2 3 4 5 6

E5a) COME VIENE CONSUMATA LA FRUTTA	in classe [ ] consumata a tavola [ ] sia in classe sia a tavola [ ]

QUANTITA' 1 insufficiente 2 scarsa 3 precisa 4 più che precisa 5 eccedente in parte 6 molto eccedente	1 2 3 4 5 6

F) PERSONALE ADDETTO ALLA DISTRIBUZIONE DEI PASTI:

F1) n. personale presente:	F2) Igiene personale e abbigliamento:	F3) Giudizio sull'operato:
Conforme [ ] non conforme [ ]	Conforme [ ] non conforme [ ]	1 2 3 4 5 6 1 Del tutto Insoddisfacente — 6 Del tutto soddisfacente

F4) Note: _____

G) REFETTORIO E ATTREZZATURE:

Tipo contenitori: G1) Primo piatto [ ] acciaio [ ] plastica
G2) Secondo piatto [ ] acciaio [ ] plastica
G3) Contorno [ ] acciaio [ ] plastica

G4) Lavastoviglie: [ ] SI' [ ] NO In uso: [ ] SI' [ ] NO

G5) Numeri dei carrelli presenti: _____

G6) Note:

_____

G7_1) STATO IGIENICO REFETTORIO:

1 - del tutto insoddisfacente	1 2 3 4 5 6	6 - del tutto soddisfacente

G7_2) STATO IGIENICO CUCINOTTO:

1 - del tutto insoddisfacente	1 2 3 4 5 6	6 - del tutto soddisfacente

H) NOTE: