

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 – ALTRI SETTORI

CASE DI RIPOSO – CASERME - CARCERI

analisi sincronica

anno di riferimento: 2005



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Il numero totale dei servizi di ristorazione - altri settori oggetto del monitoraggio è stato nell'anno 2005 di 20 unità.

La suddivisione per aree territoriali è riportata nel seguente prospetto:

Area territoriale	Numero monitoraggi
NO (Nord-Ovest): Valle d'Aosta – Piemonte – Liguria – Lombardia	6
NE (Nord-Est): Trentino AA – Veneto – Friuli VG – Emilia-Romagna	3
CE (Centro): Toscana – Marche – Umbria – Lazio	2
SU (Sud): Abruzzo – Molise – Campania – Puglia – Basilicata - Calabria	5
IS (Isole): Sicilia – Sardegna	4

Dato l'esiguo numero dei campioni, verrà fatta un'analisi solo su scala nazionale, distinguendo 2 categorie principali:

Case di riposo (e simili) – numerosità campionaria: 16

Caserme/Carceri – numerosità campionaria: 4

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)

Totale Italia

Case di riposo			Caserme-Carceri		
a)	3	18,75%	a)	0	0,00%
b)	8	50,00%	b)	1	25,00%
c)	4	25,00%	c)	3	75,00%
d)	1	6,25%	d)	0	0,00%

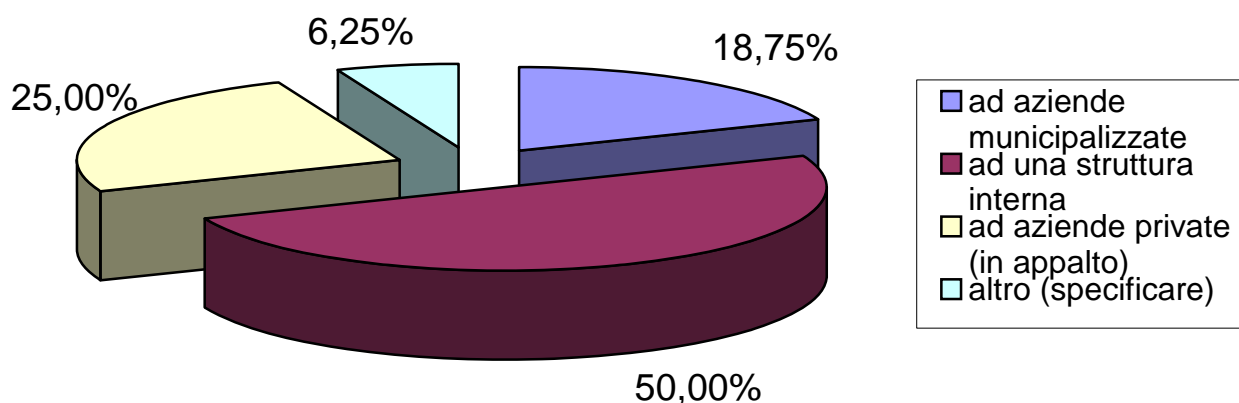


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale, si nota per le Case di riposo la **gestione del servizio più diffusa** sia quella affidata a **strutture interne** (gestione in economia), che rappresenta il 50% dei casi, seguita da quella affidata ad **aziende private** (in appalto), quindi dalla gestione affidata ad aziende municipalizzate.

Per le Caserme-Carceri la **gestione del servizio più diffusa** è quella affidata ad **aziende private** (in appalto), che rappresenta il 75% dei casi seguita da quella affidata a **strutture interne** (gestione in economia), che rappresenta il 25%.

Fig. 1. Suddivisione nazionale delle diverse tipologie di gestione nelle Case di riposo





ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domande n° 3 e 4

La produzione dei pasti viene fatta nello stesso Sì
luogo dove avviene la loro somministrazione? No

Se la risposta alla domanda precedente è a) i pasti arrivano caldi pronti per il consumo
no, come avviene la veicolazione dei pasti? b) i pasti vengono "rinvenuti" sul posto

Totale Italia

Domanda 3

Case di riposo			Caserme-Carceri		
a)	14	87,50%	a)	4	87,50%
b)	2	12,50%	b)	0	12,50%

Domanda 4

Case di riposo			Caserme-Carceri		
a)	2	100,00%	a)	0	0,00%
b)	0	0,00%	b)	0	0,00%



Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 3, si nota come la **produzione dei pasti** sia nelle Case di riposo che nelle Caserme-Carceri avvenga per l'87,50% 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 12,50%.

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 = 73,81%), mentre **in alcuni casi** la veicolazione avviene con **legame refrigerato** (risposta b = 26,92%). Questa seconda tipologia, piuttosto diffusa in Europa nella ristorazione istituzionale sta lentamente prendendo quota anche in Italia.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 5

Quanti pasti vengono mediamente preparati per ogni servizio?

Totale Italia
Case di riposo

meno di 10	0
da 11 a 30	5
da 31 a 60	2
da 61 a 120	2
da 121 a 180	1
da 181 a 300	2
da 301 a 600	0
da 601 a 1.000	3
da 1.001 a 2500	1
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>16</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>321,88</i>

Totale Italia
Caserme- Carceri

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	0
da 301 a 600	1
da 601 a 1.000	1
da 1.001 a 2500	1
da 2.501 a 5000	0
più di 5.001	0
<i>Totale</i>	<i>4</i>
<i>Media pasti per cento cottura</i>	<i>787,50</i>



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 5, si nota come la **dimensione media dei centri cottura** per la ristorazione nelle Case di riposo si collochi nella fascia tra 301 e 600 pasti prodotti, mentre per le Caserme – Carceri la fascia è più elevata, compresa tra 601 e 1.000 pasti



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 6sa

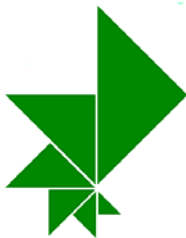
Ristoraz.scolastica - Qual è il costo massimo per l'utente, comprensivo di tasse e imposte?

Totale Italia
Case di riposo

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
utenti	€6,44	€206,08

Totale Italia
Caseme -Carceri

Tipologia utenti	Costo max per pasto	Costo max mensile
utenti	€2,91	€87,00



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 6a1, si nota come il **costo massimo per pasto** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione nelle Case di riposo sia in media di €6,44, mentre nelle Caserme- Carceri il dato medio è di €2,91.

Il dato relativo al **costo massimo mensile** pagato dagli utenti del servizio di ristorazione - altri settori non è significativo perché le risposte ricevute a questo quesito sono state molto limitate, mentre al quesito relativo al costo massimo per pasto pagato dagli utenti hanno risposto quasi tutti gli intervistati.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 7

In quale fascia si colloca il costo pasto?

Totale Italia
Case di riposo

Intervalli di costi	Casi rilevati
meno di €2,58	0
da €2,58 a €2,84	1
da €2,85 a €3,10	1
da €3,11 a €3,36	0
da €3,37 a €3,62	0
da €3,63 a €3,87	1
da €3,88 a €4,13	1
da €4,14 a €4,39	1
più di €4,40	9
<i>Media costo pasto</i>	<i>4,17</i>

Totale Italia
Caserme - Carceri

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



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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 nelle Case di riposo sia in media di €4,17, piuttosto 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.

Per quanto riguarda le Caserme – Carceri il costo pasto medio è di €3,39, leggermente superiore a quello sostenuto dagli utenti.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 8

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

Totale Italia
Case di riposo

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	16	100,00%
secondo piatto	16	100,00%
contorno caldo/freddo	16	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	16	100,00%
merenda	9	56,25%

Totale Italia
Caserme -Carceri

Portate	Casi rilevati	% sul totale
primo piatto	4	100,00%
secondo piatto	4	100,00%
contorno caldo/freddo	4	100,00%
frutta fresca/dessert/yogurt	4	100,00%
merenda	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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/desset/yogurt.**

La **merenda** fa parte del servizio fornito dalla ristorazione delle Case di riposo nel 56,05% dei casi, mentre è inesistente nelle Caserme - Carceri.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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)

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 9

sì	6	31,25%
no	11	68,75%

Domanda 10

insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	3	60,00%
consulenti esterni	2	40,00%
altro (da specificare)	4	80,00%

**Totale Italia
Caserme - Carceri**

Domanda 9

sì	4	100,00%
no	0	0,00%

Domanda 10

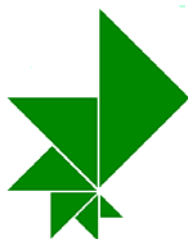
insegnanti	0	0,00%
genitori	0	0,00%
utenti del servizio	4	100,00%
consulenti esterni	1	25,00%
altro (da specificare)	1	25,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 9, si nota come nelle Case di riposo in una percentuale limitata di casi (31,25%) sia presente un **organismo di controllo, formato da rappresentanti degli utenti** (Commissione mensa), mentre nelle Caserme – Carceri questo organismo di controllo è presente nel 100% dei casi esaminati.



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)

**Totale Italia
Case di riposo**

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	1	6,25%
conformità delle etichette	4	25,00%
conformità delle materie prime	5	31,25%
grammature	2	12,50%
assaggio	3	18,75%
pulizia delle attrezzature e dei locali	4	25,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	4	25,00%
altro (da specificare)	1	6,25%

**Totale Italia
Casermes - Carceri**

Oggetti delle verifiche	Casi rilevati	% sul totale
solamente visiva	0	0,00%
conformità delle etichette	2	50,00%
conformità delle materie prime	2	50,00%
grammature	1	25,00%
assaggio	2	50,00%
pulizia delle attrezzature e dei locali	4	100,00%
modalità di manipolazione degli alimenti	3	75,00%
altro (da specificare)	1	25,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 11, si nota come tra gli oggetti delle verifiche nelle Case di riposo i più frequentemente citati, sono la **conformità delle materie prime** (con il 31,25% dei casi), la **conformità delle etichette**, la **pulizia delle attrezzature e dei locali** e la **modalità di manipolazione degli alimenti** (tutte e tre nel 25% dei casi), seguiti dall'**assaggio** e dalle **grammature**.

Nelle Caserme – Carceri i casi più frequentemente citati sono la **pulizia delle attrezzature e dei locali** (100% dei casi), la **modalità di manipolazione degli alimenti** (75% dei casi), la **conformità delle materie prime**, la **conformità delle etichette**, e l'**assaggio** (tutte e tre nel 50% dei casi).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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?**

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 12

sì	14	87,50%
no	2	12,50%

Domanda 13

attraverso interviste	7	20,00%
attraverso questionari	5	72,73%
altro (da specificare)	2	5,45%

**Totale Italia
Caserme - Carceri**

Domanda 12

sì	3	75,00%
no	1	25,00%

Domanda 13

attraverso interviste	1	33,33%
attraverso questionari	2	66,67%
altro (da specificare)	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 12, si nota come nelle Case di riposo le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** siano previste in modo piuttosto diffuso: infatti l'87,50% del campione dichiara di metterle in atto, prevalentemente attraverso l'uso di questionari.

Nelle Caserme – Carceri le **iniziative per valutare la soddisfazione degli utenti** sono previste in modo abbastanza diffuso: infatti il 75% del campione dichiara di mettere in atto, prevalentemente attraverso l'uso di questionari.



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)

Totale Italia
Case di riposo

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	12	35,83
ispezioni con consulenti esterni	12	5,25
ispezioni sui fornitori	9	44,57
analisi chimiche sugli alimenti	9	18,25
analisi sensoriali	9	280,00
visite mediche agli addetti	13	1,00
monitoraggio degli animali infestanti	10	106,14
valutazione dei documenti dei fornitori	12	72,45
altro (da specificare)	1	0,00

Totale Italia
Caserme - Carceri

Controlli standard effettuati	Casi rilevati	Frequenza media annua
analisi microbiologiche – tamponi ambientali	4	6,00
ispezioni con consulenti esterni	1	1,00
ispezioni sui fornitori	1	15,00
analisi chimiche sugli alimenti	3	16,33
analisi sensoriali	0	0,00
visite mediche agli addetti	2	6,50
monitoraggio degli animali infestanti	3	7,00
valutazione dei documenti dei fornitori	3	98,00
altro (da specificare)	1	0,00



Commenti ai risultati

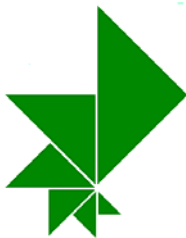
Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 14, si rileva che i **controlli standard effettuati dall'azienda** che gestisce il servizio di ristorazione - altri settori sono di diverse tipologie.

Le tipologie **più frequenti** dei controlli effettuati nelle Case di riposo risultano essere, nell'ordine: le **visite mediche agli addetti** (13 casi) seguite a breve distanza dalle **analisi microbiologiche-tamponi ambientali, ispezioni con consulenti esterni e valutazioni dei documenti dei fornitori** (tutte e tre con 12 casi).

Nelle Caserme – Carceri la **tipologia più frequente** è costituita dalle **analisi microbiologiche-tamponi ambientali**, seguita da **analisi chimiche sugli alimenti, monitoraggio degli animali infestanti e valutazioni dei documenti dei fornitori**

Tab. 1. Frequenza media delle tipologie dei controlli standard effettuati dalle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione nelle Case di riposo, calcolata sulle risposte date (dati nazionali)

TIPOLOGIA di CONTROLLO STANDARD	FREQUENZA MEDIA
analisi microbiologiche-tamponi ambientali	3 volte al mese
ispezioni con consulenti esterni	1 volta al bimestre
ispezioni sui fornitori	1 volta alla settimana
analisi chimiche sugli alimenti	1 volta ogni 20 giorni
analisi sensoriali	1 volta al giorno
visite mediche agli addetti	1 volta all'anno
monitoraggio degli animali infestanti	3 volte alla settimana
valutazione dei documenti dei fornitori	2 volte alla settimana
altro (specificare nel riquadro sottostante)	----



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 15

Quale tipo di servizio adottate?

Totale Italia						
Case di riposo			Caserme-Carceri			
self-service	2	12,50%		self-service	1	25,00%
ai tavoli	10	62,50%		ai tavoli	3	75,00%
free flow	1	6,25%		free flow	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 15 si rileva che il **tipo di servizio** di gran lunga più adottato (per il 62,50% dei casi nelle Case di riposo e per il 75% nelle Caserme -Carceri) è quello il servizio **ai tavoli** , seguito a distanza dal **self-service** (per il 12,50% dei casi nelle Case di riposo e per il 25% nelle Caserme -Carceri) e dal **free-flow** (solo nelle Case di riposo per il 6,25%).



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Domanda n° 16

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

Totale Italia

Case di riposo

Caserme-Carceri

molto	6	37,50%		molto	1	25,00%
abbastanza	4	25,00%		abbastanza	2	50,00%
poco	5	31,25%		poco	0	0,00%
è ininfluyente	1	6,25%		è ininfluyente	1	25,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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 circa i 2/3 del totale nelle Case di riposo e a 3/4 del totale nelle Caserme-Carceri.



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)

**Totale Italia
Case di riposo**

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	5	31,25%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	6	37,50%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	5	31,25%
gestione economica degli incassi	8	50,00%
gestione degli ordini	10	62,50%
monitoraggio degli sprechi	5	31,25%
altro (da specificare)	4	25,00%

**Totale Italia
Caserme - Carceri**

Utilizzazione del supporto informatico per ...	Casi rilevati	% sul totale
gestione delle materie prime (rintracciabilità)	2	50,00%
gestione dei pasti e delle prenotazioni	1	25,00%
gestione della manutenzione di macchine, impianti, strutture	1	25,00%
gestione economica degli incassi	1	25,00%
gestione degli ordini	3	75,00%
monitoraggio degli sprechi	0	0,00%
altro (da specificare)	1	25,00%



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**.

Nelle Case di riposo il 62,50% degli Enti e delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano il supporto informatico per la gestione degli ordini. Seguono le suddette attività (in ordine decrescente):

- gestione economica degli incassi
- gestione dei pasti e delle prenotazioni
- gestione delle materie prime (rintracciabilità), gestione della manutenzione delle macchine, impianti, strutture e monitoraggio degli sprechi.

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

Nelle Caserme – Carceri il 75% degli Enti e delle aziende che gestiscono il servizio di ristorazione utilizzano il supporto informatico per la gestione degli ordini. Seguono le suddette attività (in ordine decrescente):

- gestione economica degli incassi
- gestione delle materie prime (rintracciabilità)
- gestione dei pasti e delle prenotazioni, gestione della manutenzione delle macchine, impianti, strutture, gestione economica degli incassi e monitoraggio degli sprechi.



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?**

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 18

Sì	12	75,00%
No	4	25,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	12	100,00%
Antincendio	12	100,00%
igiene e sicurezza alimentare e personale	11	91,67%
servizio ai tavoli	2	16,67%
Comunicazione	5	41,67%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	0	0,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
feste a tema e menù speciali	1	8,33%
altro (da specificare)	1	8,33%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia
Casermes - Carceri

Domanda 18

Sì	3	75,00%
No	1	25,00%

Domanda 19

Argomenti dei corsi	Casi rilevati	% sul totale
primo soccorso	2	66,67%
Antincendio	2	66,67%
igiene e sicurezza alimentare e personale	2	66,67%
servizio ai tavoli	0	0,00%
Comunicazione	1	33,33%
lingue straniere	0	0,00%
Intercultura	0	0,00%
decorazione piatti	0	0,00%
valorizzazione dei prodotti tipici/locali	0	0,00%
feste a tema e menù speciali	0	0,00%
altro (da specificare)	1	33,33%



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 nelle Case di riposo e nelle Caserme – Carceri fanno frequentare **corsi di formazione al personale** in una discreta parte dei casi (media nazionale: 75%).

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 19 per quanto riguarda le Case di riposo, 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** e al **primo soccorso**, tipologie presenti nel 100% dei casi, seguita a breve distanza da quelle relative all'**antincendio**, anche a causa degli obblighi di legge. Una frequenza discreta riguarda i corsi sulla **comunicazione**.

Per quanto riguarda le Caserme - Carceri, 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**, all'**antincendio** e al **primo soccorso**, tipologie tutte presenti in 2/3 dei casi.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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**

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 20

sì	4	25,00%
no	10	62,50%

Domanda 21

sì	1	10,00%
no	9	90,00%

**Totale Italia
Caserme - Carceri**

Domanda 20

sì	3	75,00%
no	1	25,00%

Domanda 21

sì	0	0,00%
no	1	100,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alle domande 20 e 21, si può rilevare che 1/4 degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione nelle Case di riposo dichiara di possedere una **Carta dei servizi**, e solo il 10% di quelli che la possiedono dichiara di volersene dotare in futuro.

Per le Caserme – Carceri invece, i 3/4 degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione in queste strutture dichiara di possedere una **Carta dei servizi**.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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**

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 22

sì	3	18,75%
no	13	81,25%

Domanda 23

sì	2	15,38%
no	10	76,92%

**Totale Italia
Caserme - Carceri**

Domanda 22

sì	3	75,00%
no	1	25,00%

Domanda 23

sì	1	100,00%
no	0	0,00%



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alle domande 22 e 23, si può rilevare che una stretta minoranza (18,75%) degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione nelle Case di riposo di effettua un **monitoraggio degli sprechi**, e solo il 15,38% di quelli che non lo effettuano dichiarano di volerlo mettere in atto in futuro.

Per le Caserme – Carceri invece, i 3/4 degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione in queste strutture dichiara di effettuare un **monitoraggio degli sprechi**.



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)

**Totale Italia
Case di riposo**

Domanda 24

sì	8	50,00%
no	8	50,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	7	20%	2,6
prodotti dell'agricoltura integrata	5	80%	3,2
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	7	30%	3,1
prodotti del commercio equo & solidale	3	5%	1,0

Domanda 26

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



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Totale Italia
Caserte - Carceri

Domanda 24

sì	1	25,00%
no	3	75,00%

Domanda 25

Tipologia di prodotti	Casi rilevati	% sul totale	freq. settim.
prodotti dell'agricoltura biologica	1	25%	1,0
prodotti dell'agricoltura integrata	0	0%	0,0
prodotti tipici (es.: DOP, IGP)	1	5%	0,5
prodotti del commercio equo & solidale	0	0%	0,0

Domanda 26

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

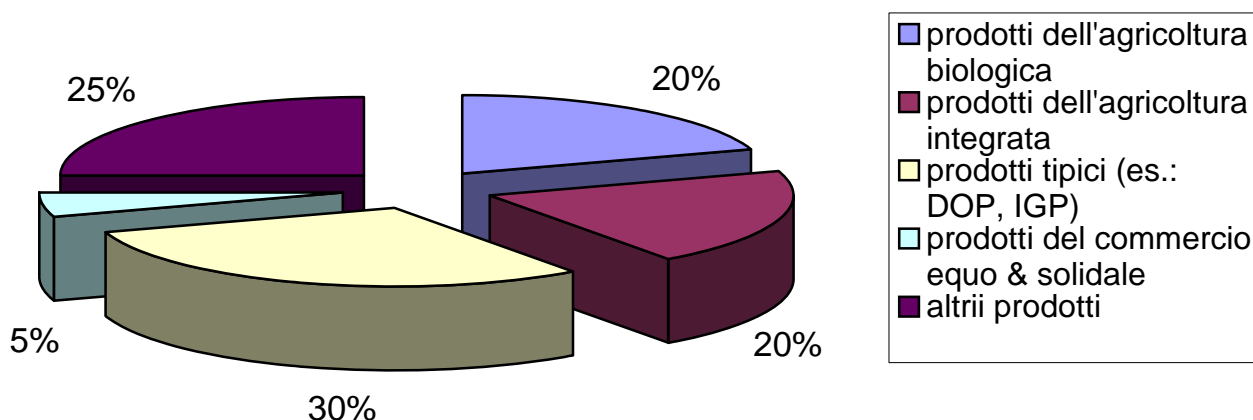


Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 24, si può rilevare la metà degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione nelle Case di riposo dichiara di utilizzare nel menù **prodotti di qualità e/o a filiera controllata**. Tale dato, nelle Caserme – Carceri, scende al 25%.

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 25 relativo alle Case di riposo, si rileva che tra le categorie di prodotti di qualità e/o a filiera controllata quelli dell'**agricoltura biologica** costituiscono in media il 20% in peso sul totale delle materie prime e vengono forniti in media 2,6 volte su 5 giorni della settimana; i **prodotti tipici** costituiscono invece il 30% in peso sul totale delle materie prime e vengono forniti in media 3,1 volte su 5 giorni della settimana; i prodotti dell'**agricoltura integrata**, che costituiscono il 20% in peso sul totale delle materie prime, vengono forniti in media 3,2 volte su 5 giorni della settimana.

Fig. 2. Distribuzione media nazionale delle materie prime nella ristorazione delle Case di riposo



Nelle Caserme – Carceri in solo 1 caso su 4 fanno parte del menù prodotti dell'**agricoltura biologica** che costituiscono in media il 25% in peso sul totale delle materie prime, vengono forniti in media 1 volta su 5 giorni della settimana; i **prodotti tipici**, che costituiscono invece il 5% in peso sul totale delle materie prime, vengono forniti in media 0,5 volte su 5 giorni della settimana.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

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), in un solo caso gli Enti che gestiscono la ristorazione nelle Case di riposo hanno manifestato l'intenzione di inserirli nel menù, mentre nelle Caserme – Carceri tale volontà non viene manifestata.



ACU – Associazione Consumatori Utenti
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

Commenti ai risultati

Analizzando il dato nazionale relativo alla domanda 27, si può rilevare che una larga maggioranza degli Enti che gestiscono i servizi di ristorazione nelle Case di riposo (68,75%) e nelle Caserme – Carceri (75%) altri settori dichiara di possedere almeno una **certificazione di qualità**.

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 che opera in questi settori 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 100% dei casi per le Case di riposo e in 2/3 dei casi nelle Caserme- Carceri) è la ISO 9001:2000, seguita a distanza dalle altre tipologie.