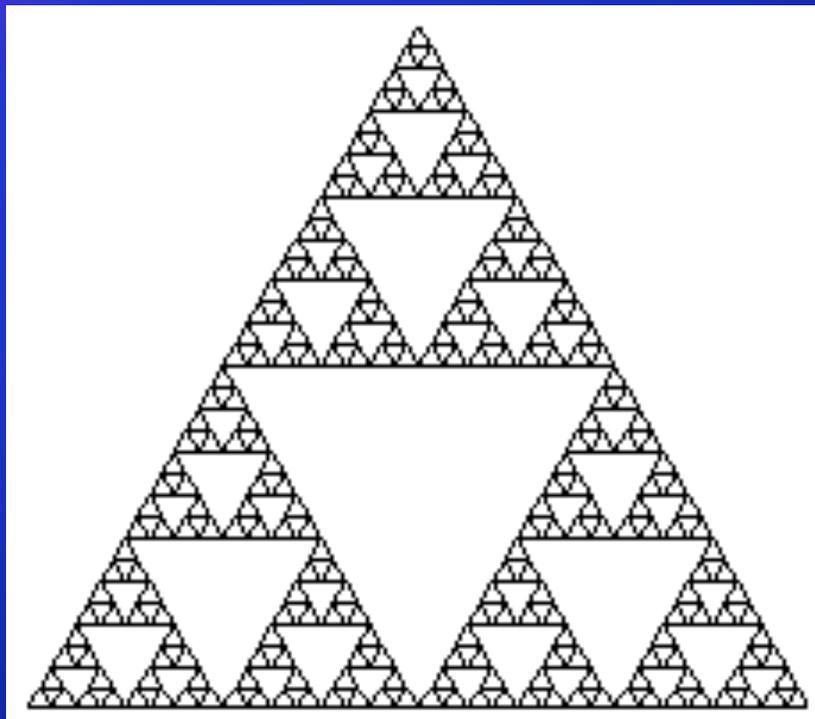


Ristorazione Come “Sistema”



Maria Grazia Silvestri

CONCETTI, VALORI, STILE E METAFORE DI UN NUOVO MODELLO



SISTEMA :

"pluralità di elementi materiali o astratti, coordinati tra loro in modo da formare un complesso organico soggetto a date regole, finalizzate a uno scopo".

F.Capra

FORZA del sistema:

Rete di elementi diversi, ma capaci di interagire con un effetto sinergico

PUNTO DI OSSERVAZIONE, PROSPETTIVA E SVILUPPO

SAPERE → **CAPIRE**

CONTENUTI TECNICI → **LOGICHE E VALORI**

OBIETTIVI SPECIFICI → **FINALITA' E OUTCOME**

REQUISITI PERCEPIBILI E NON PERCEPIBILI DELLA QUALITA' ALIMENTARE



D. Casati, C. Peri
Evoluzione del sistema
Agro-alimentare:
economia e qualità

Fattori di malnutrizione nell'anziano istituzionalizzato

Società italiana di gerontologia e geriatria, 2001

- Mancata registrazione di peso e altezza in grafica
- Dispersione di responsabilità nell'accudire il paziente
- Mancato riconoscimento delle aumentate necessità nutrizionali per trauma o malattia
- Mancanza di collaborazione e interazione tra medico, dietista e infermiere
- Limitata disponibilità di esami di laboratorio per la valutazione dello stato nutrizionale o mancata utilizzazione di questi

PROMOZIONE DELLA SALUTE



**NORMATIVE
SANITARIE**

**PROMOZIONE
SANI STILI
DI VITA**

**SICUREZZA
LAVORO**

I profili del sistema della ristorazione

- **IGIENICO-DIETETICO**
- **GASTRONOMICO/ALBERGHIERO**
- **DI COMUNICAZIONE**
- **AMMINISTRATIVO-GESTIONALE**
- **ECONOMICO-FINANZIARIO**

Obiettivi e standard



**Sicurezza igienica
e sistema HACCP**

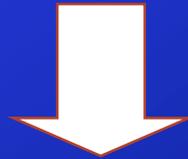


**La standardizzazione
nutrizionale del pasto**

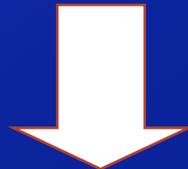


**Promozione monitoraggio
soddisfazione dell'utenza**

QUALE SERVIZIO?



Il responsabile del servizio deve definire gli
obiettivi di qualità
in funzione delle risorse a disposizione



Standard di qualità
Indicatori di performance

Unitarietà di obiettivi

**UN PASTO
APPROPRIATO**

- **Igienicamente e nutrizionalmente idoneo**
- **Appetibile**

IN UN

**CONTESTO
APPROPRIATO**

- **Idoneità ambientale**
- **Tempestività**
- **Comodità**
- **Servizio**

Dalla Direttiva 93/43/CEE al Regolamento (CE) n.852 /2004 sull'Igiene dei prodotti alimentari

“la responsabilità principale per la sicurezza degli alimenti incombe all'operatore del settore alimentare”

Regolamento (CE) n.178/2002

Stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare

TRACCIABILITA' E SICUREZZA ALIMENTARE SONO SINONIMI?

Prevenzione del rischio o contenimento del danno ?

Finalità nel Regolamento CE 178/2002 :

Consentire ritiri mirati e precisi e fornire informazioni... evitando disagi più estesi e ingiustificati quando la sicurezza degli alimenti sia in pericolo.

Prevenzione come

- *Supporto per azioni correttive*
- *Deterrente*

VADA PER POLLICINO



..... MA FINO ALL'ULTIMA METAFORA



OBIETTIVI, STRATEGIE, STRUMENTI

UNO STRUMENTO PIU' FINALITA'

PER DOCUMENTARE LA CONFORMITA'

- alle leggi sulla sicurezza (prodotto, ambiente, ecc)
- ai requisiti di qualità
- a specifici disciplinari di processo e di prodotto
- alle attese del consumatore

RISCHI

***PER EVIDENZIARE
E COMUNICARE***

VALORI



Unitarietà di metodo

PIANIFICARE

- 1.FISSARE GLI OBIETTIVI
- 2.PROGRAMMARE LE ATTIVITA'



ATTUARE IL PROCESSO
SECONDO IL PROGRAMMA

MODIFICARE
PROCESSO/
/OBIETTIVI



CONTINUARE

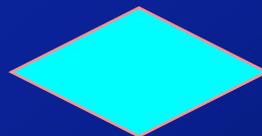


VERIFICARE SE I RISULTATI
SONO CONFORMI AGLI OBIETTIVI

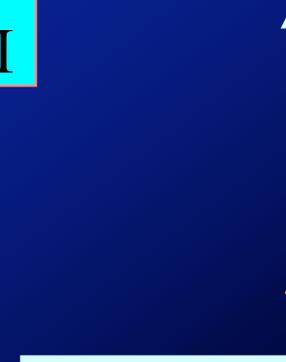
INTERVENIRE



SI



NO



Responsabile del servizio

Ruolo

- **Politica programmatica e di investimenti di risorse con definizione contestualizzata di**
- *CRITICITA'*
- *RUOLI E RESPONSABILITA'*
- *CRITERI DI GESTIONE*
- *STANDARD OPERATIVI*
- **Controllo sul buon andamento del servizio rispetto agli standard predefiniti**
- **Controllo sul rispetto delle clausole del contratto d'appalto**

ELEMENTI OGGETTO DI VALUTAZIONE della Direzione

- ◆ **Definizione e formalizzazione di ruoli e responsabilità**
- ◆ **Numero dei posti e conformità alla tipologia di utenza**
- ◆ **Dotazioni strutturali ed impiantistiche**
- ◆ **Risorse umane e relative qualifiche**
- ◆ **Addestramento del personale**

ELEMENTI OGGETTO DI VALUTAZIONE della Direzione

- ◆ **Opportunità di scelta e sistemi di prenotazione**
- ◆ **Orari**
- ◆ **Monitoraggio Soddisfazione dell'utenza**
- ◆ **Verifiche di performance del sistema**
- ◆ **Controllo dei costi**
- ◆ **Monitoraggio stato di nutrizione dell'utente**
- ◆ **Miglioramento continuo della qualità del servizio**

Gestore Ruolo

- **Formulazione di un progetto organizzativo e gestionale in sede di appalto**
- **Erogazione di un servizio conforme alla norma e corrispondente agli standard di qualità predefiniti**
- **Controllo del servizio**
- **Formazione del personale**

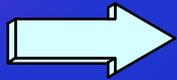
Lo sviluppo del sistema



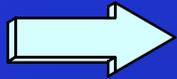
Il sistema per la qualità



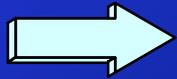
**STANDARD CON SISTEMA VERIFICA E
REPORT**



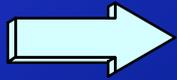
RUOLI, FUNZIONI, RESPONSABILITA'



**PROCEDURE PER LE ATTIVITA' PRINCIPALI
E CRITICHE**

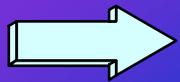


GESTIONE DEL SISTEMA

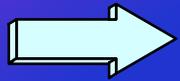


**PROCEDURE DI REVISIONE E
MIGLIORAMENTO**

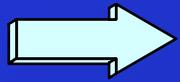
Procedure



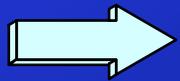
1.CHI



2.COSA SI FA



3.COME SI VERIFICA



**4.COME SI GESTISCE LA NON
CONFORMITA'**



5.COME E DOVE SI REGISTRA

IL CAPITOLATO

definizione di criteri per:

Derrate alimentari

Strutture ed attrezzature

Mezzi, tempi e orari di trasporto e somministrazione

Personale addetto (qualifiche e aggiornamento, responsabilità, ecc.)

Monte ore e indici di produttività per specifica unità

Autocontrollo di processo e verifiche analitiche

Regime dietetico qualitativo e quantitativo

Gestione delle derrate (conservazione, lavorazione..)

- Qualità derrate risponde ad esigenze nutrizionali utenti?
- Modalità fornitura (es. tempi e frequenze) garantiscono requisiti di freschezza? (es vita residua dal termine minimo di conservazione non $<$ a $2/3$ shelf-life)
- Strutture adeguate ai requisiti di legge e funzionali a ciclo produttivo e numero pasti erogati?
- Orari e modalità di somministrazione congruenti con adeguato consumo pasto anche in funzione degli spazi?
- Tempo tra arrivo e distribuzione e somministrazione dei cibi : limitato al tempo utile alle operazioni di allestimento delle gastronomie?

ASSUMONO VALENZA SIGNIFICATIVA PER L'INCREMENTO DELLA QUALITÀ DEL PASTO

- scelta di fornitura di **CARNI** fresche sottovuoto e non congelate
- varietà nella fornitura delle varie materie prime: **PANE** (es. pane integrale, ai cereali), **RISO** (varie tipologie in relazione alle diverse preparazioni) **CARNI** (es. coniglio, carne equina), **PESCE** (es. pesce spada, filetti di cernia, trota salmonata), **FORMAGGI** (es. asiago, fontina, caprini, caciotta, pecorino dolce, ecc.)

ASSUMONO VALENZA SIGNIFICATIVA PER L'INCREMENTO DELLA QUALITÀ DEL PASTO

- **PRODOTTI “SCELTI”** (es: **GNOCCHI** con un elevato contenuto di patate, **FILETTI DI PESCE** surgelati IQF con bassa glassatura, **PESTO** composto soprattutto da olio di oliva, **LEGUMI SECCHI**, ecc)

- fornitura di **PRODOTTI SPECIFICI** atti a soddisfare specifiche esigenze dietoterapiche (**ALIMENTI IPOPROTEICI**, - **SENZA GLUTINE**, ecc) **O** fisiologiche (es: **OMOGENEIZZATI** di carne, di pesce, ecc. – **SEMOLINO** - **CREMA DI RISO**, ecc.)

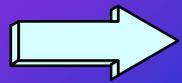
Le funzioni gestionali primarie

- 1.GESTIONE STRUTTURE E ATTREZZATURE**
- 2.GESTIONE DEL PERSONALE**
- 3.PROGETTAZIONE DEL PASTO**
- 4. PRODUZIONE PASTO**
- 5.ACQUISTI**
- 6. DISTRIBUZIONE**
- 7.CONTROLLI ANALITICI E STRUMENTALI**
- 8.CONTABILITA' ANALITICA DEI COSTI**

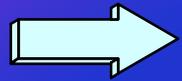
Funzioni e responsabilità Livelli e dinamiche



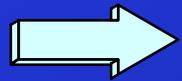
Dotazioni strutturali ed impiantistiche



Logistica di Lay-out



Manutenzione ordinaria e straordinaria



Pulizia



Microclima



**Caratteristiche delle attrezzature
Performance e problemi funzionali**

Organizzazione e profilo del personale

- **carichi di lavoro**
- **qualifiche**
- **formazione e addestramento**

La progettazione del pasto

- ➔ **Coerenza con criteri nutrizionali e di sicurezza igienica**
- ➔ **Definizione di grammature**
- ➔ **Flessibilità rispetto al flusso diete speciali**
- ➔ **Coerenza con gusto collettivo**
- ➔ **Formalizzazione del dietetico**
- ➔ **Presentazione del dietetico con comunicazione all'utente**

**Coerenza con
criteri
nutrizionali e
di sicurezza
igienica**



Fattibilità



**Standard
di qualità
del
servizio**

Accettabilità del pasto

variabili sensoriali e emotivo-affettive



Colore
Sapore
Odore.....



Qualità
Tipo di cottura
Varietà di scelta
Orari di distribuzione
Spazi per consumo

MENO

Brodi di carne e bolliti

Pane e latte

Formaggi e affettati

Burro

Pastina

Purè

Fritti

PIU'

Varietà

Acqua

Verdure (non solo come contorno)

Olio di oliva

Pesce

Piatti caldi alla sera

Attenzione alla prima colazione

Definizione scelte quali-quantitative di base

Opzioni nell'ambito del singolo pasto

Stagionalità

Articolazione settimanale

CRITERI BASE

per la scelta delle preparazioni nel menù

COLAZIONE

**Garantire la varietà
ampliando la scelta**

- **Yogurt frutta e naturale**
- **Fette biscottate**
- **Biscotti**
- **Cereali**
- **Pane integrale**
- **Marmellate**
- **Miele**

**Protocollo per
la gestione di
pazienti che
necessitano di
intervento
nutrizionale**

CRITERI BASE

per la scelta delle preparazioni nel menù

Menù

- 2 o 3 primi piatti
- un primo piatto diversificato

Incluso Menù
per problemi
di masticazione
e deglutizione

PRANZO

5 primi piatti

3 o 4 secondi piatti caldi

- arricchiti con verdura

- 2 volte sett. pesce

2 secondi piatti freddi

3 o 4 contorni definiti

1 verdura cotta

1 verdura cruda

3 frutta e dessert

pane comune e integrale

Estrapolazione
del menù per
diete speciali

CRITERI BASE

per la scelta delle preparazioni nel menù

Incluso Menù
per problemi
di masticazione
e deglutizione

CENA

4 primi piatti

4 secondi piatti freddi

2-3 volte sett. piatto
caldo

2 contorni definiti

3 frutta

pane comune e integrale

Estrapolazione
del menù per
diete speciali

Diete speciali : cosa costruire

-  **standardizzare protocolli in funzione delle esigenze e in coerenza con il menù standard**
-  **monitorare stato nutrizione del paziente**
-  **formare professionalità e responsabilità in cucina e nei reparti**

Il processo delle diete speciali in collettività

**Diagnosi
Prescrizione**

**CCP 1 Correttezza scientifica
CCP 2 Fattibilità modello operativo**

Gestione

**CCP3 Formazione e qualifiche
operatori
CCP4 Coerenza con menu standard**

Controllo

**CCP4 Responsabilità, competenza,
qualifiche**

**COMPATIBILITA' DELLA LINEA DI
PRODUZIONE
DEL PASTO STANDARD CON LA LINEA
DELLE
DIETE SPECIALI**

**Una corretta impostazione del menù
per i pazienti a dieta libera
rappresenta lo strumento base per
rispondere in modo trasversale ad
esigenze nutrizionali differenti.**

COMPATIBILITA' CON LA LINEA DELLE DIETE SPECIALI

PREPARAZIONI

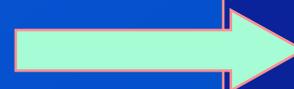
Sugo al
pomodoro



MENU' STANDARD

Preparazione senza
soffritto. Aggiungere
sapori a crudo

Aggiungere olio di
oliva a fine cottura



DIETE SPECIALI

Aggiungere
condimento
secondo
grammatura

FLESSIBILITÀ ED ADATTAMENTO ALLE ESIGENZE DI TIPOLOGIE DIFFERENZIATE DI UTENZA



Dieta semisolida per problemi di masticazione e di deglutizione



Dieta per diabetici



Dieta per dislipidemicici



Dieta iposodica per ipertesi

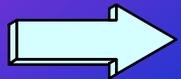


Dieta ipoproteica per nefropatici

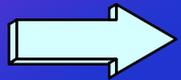


Dieta ipocalorica per obesi

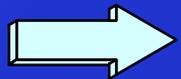
Forniture



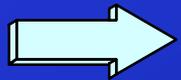
Qualità merceologica - varietà



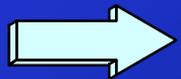
Calendarizzazione



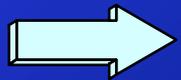
Orari



Standard microbiologici/chimici



Controlli e verifiche analitiche



Rilevazione e gestione non conformità

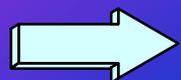
ALTRE CRITICITA'

ORARIO DEI PASTI

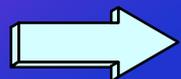
SERVIZIO

**MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA**

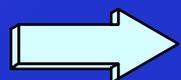
Distribuzione



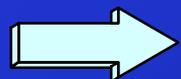
controllo sulla sicurezza igienica



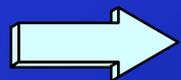
controllo sulle diete speciali



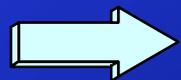
interfaccia con l'utenza



congruità e confortevolezza del servizio

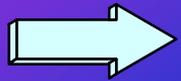


verifica soddisfazione utenza/compliance

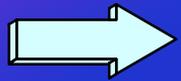


rilevazione e gestione non conformità

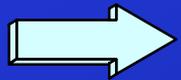
Distribuzione: nodi critici



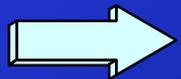
Banqueting e profili professionali



**Orari del pasto e organizzazione
del personale**



Sedi di consumo e comfort



Assistenza al pasto

PROGETTO POTENZIAMENTO QUALITA'

LE CARTE DA GIOCARE



**STANDARDIZZAZIONE
DEL PROCESSO**



**RAZIONALIZZAZIONE DELLE
RISORSE**



**ADDESTRAMENTO E
COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE**



UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO