

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 1 di 21

U.O.C. RISK MANAGEMENT, QUALITÀ E AUDIT CLINICO

PROPOSTO	FIRMA	VERIFICATO	APPROVATO
Direttore Dipartimento Aziendale delle Professioni Sanitarie Dott.ssa Agnese Barsacchi			5/8/2023 Direzione Sanitaria Aziendale Dott. Angelo Barbato
Direttore f.f. UOC DMO Dott. Massimiliano Angelucci		UOC Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing Dott.ssa Antonella Stefania Morgante	
Direttore Distretto 2 Dott. Flavio Mancini			
<i>Il presente documento è esclusivamente per uso interno aziendale. Per l'utilizzo esterno è necessario richiedere l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria Aziendale.</i>			

Gruppo di Lavoro:

Direttore Dipartimento Aziendale delle Professioni Sanitarie Dott.ssa Agnese Barsacchi

Direttore f.f. UOC DMO Dott. Massimiliano Angelucci

Direttore Distretto 2 Dott. Flavio Mancini

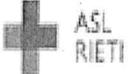
Incarico Organizzativo Controlli di qualità delle ditte esternalizzate e comfort alberghiero - Dott.ssa Donatella Novelli

Incarico Organizzazione Coordinamento GPA Direzione/Segreteria - Dott. Alessandro Aguzzi

Staff UOC Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing - Dott.ssa Cinzia Pitti

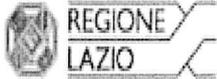
STATO DELLE REVISIONI

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
05/06/2023	0	Prima Stesura

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 2 di 21

INDICE

1. PREMESSA	3
2. SCOPO	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI	3
4. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI	4
5. MODALITA' OPERATIVE	4
6. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI IGIENE	12
7. MENSA AZIENDALE PER DIPENDENTI ASL DI RIETI	14
8. SISTEMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	15
9. RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	16
10. ATTIVITA' DI CONTROLLO, GESTIONE E SORVEGLIANZA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	17
10.1 Attività di Sorveglianza Nutrizionale	17
10.2 Gestione Criticità e non Conformità nelle UO/Servizi della Asl di Rieti	18
11. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'	19
12. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO	20
13. DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO	21
14. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO	21
15. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA	21

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 3 di 21

1. PREMESSA

Lo stato nutrizionale contribuisce alla qualità della vita di ogni persona, un'alimentazione inadeguata costituisce un fattore di rischio per numerose patologie.

La malnutrizione, problema misconosciuto e/o sottovalutato, spesso presente già all'inizio del ricovero, aumenta durante la degenza, particolarmente negli anziani e nei lungodegenti, e comporta elevati costi, sia diretti (correlati alla patologia), sia indiretti (in termini socio-psicologici, aumentata vulnerabilità alla malattia, ricoveri ripetuti, ecc.).

Una corretta alimentazione costituisce uno straordinario fattore determinante lo stato salute e la nutrizione va dunque inserita a pieno titolo nei percorsi di diagnosi e cura.

La ristorazione collettiva ha quindi un ruolo importante in ambito sanitario: rappresenta uno strumento indispensabile nella prevenzione e nella cura delle malattie correlate con un alterato stato di nutrizione sia in ambito ospedaliero che assistenziale.

2. SCOPO

Il ruolo sanitario della ristorazione collettiva ha come scopo primario il miglioramento dello stato di salute dei degenti.

I pasti erogati devono garantire prioritariamente i requisiti di food safety (sicurezza igienico microbiologica) e di food security (apporto di energia e nutrienti adeguato alle esigenze dell'utente), adeguando al contesto le definizioni stesse, considerandole un insostituibile completamento dei percorsi di prevenzione e cura.

Il servizio di ristorazione collettiva deve raggiungere un ottimale livello sia in termini di qualità nutrizionale, che di qualità sensoriale.

I pasti erogati dal servizio di ristorazione assumono inoltre un ruolo educativo, importante per incidere sulle scelte alimentari individuali e collettive.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La seguente procedura prevede l'applicazione di tutte le disposizioni previste nel Capitolato d'appalto del Servizio di Ristorazione della ASL di Rieti.

Il DEC della ristorazione e il Servizio Dietetico Ospedaliero e Territoriale, svolgono attività di controllo, gestione e sorveglianza del servizio di ristorazione.

Destinatari del sistema di ristorazione sono i degenti che fruiscono dell'assistenza sanitaria della ASL di Rieti attraverso il ricovero presso i reparti di degenza del Presidio Ospedaliero, i pazienti in regime residenziale/semiresidenziale o in regime di day hospital e il personale dipendente, nelle strutture sanitarie territoriali, nonché dai dipendenti dell'Azienda.

Il servizio di ristorazione è organizzato nella tipologia di legame "refrigerato" in quanto la ASL di Rieti utilizza un centro di cottura esterno ai Presidi, di proprietà della Ditta.

Le attività oggetto del servizio di ristorazione riguardano:

- l'approvvigionamento delle derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per assicurare l'erogazione del servizio;
- la raccolta delle prenotazioni del pasto al letto del degente, ove prevista, mediante l'utilizzo di un sistema informativo che consenta la gestione delle prenotazioni;
- la produzione dei pasti per tutte le tipologie di utenti;
- il confezionamento dei pasti mediante vassoi personalizzati;

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 4 di 21

- il trasporto e la somministrazione dei pasti presso il presidio ovvero presso i reparti dello stesso;
- il ritiro dei carrelli, dei vassoi personalizzati e di quanto utilizzato per il servizio agli utenti ed il relativo lavaggio;
- la pulizia e la disinfezione dei locali di produzione dei pasti e di ogni altro spazio utilizzato;
- il lavaggio e la disinfezione dei macchinari, delle attrezzature, degli impianti e degli arredi, nonché delle attrezzature utilizzate per la consegna e la somministrazione dei pasti;
- il ritiro, presso tutti i luoghi di consumo dei pasti, dei contenitori sporchi utilizzati per il trasporto dei pasti e il relativo lavaggio;
- il lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la somministrazione dei pasti, laddove vengono utilizzate stoviglie multiuso;
- la raccolta differenziata dei rifiuti provenienti da tutti locali di produzione e di consumo dei pasti ed il convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta.

4. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI

CAM: Criteri ambientali minimi

CE: Comunità Europea

DOP: denominazione geografica protetta

EN: European Normalization

IGP: indicazione geografica protetta

ISO: International Organization for Standardization

STG Specialità Tradizionale Garantita

UNI: Ente Nazionale di Unificazione

5. MODALITA' OPERATIVE

Modalità di acquisto delle derrate alimentari

La Ditta provvede all'acquisto delle derrate alimentari presso fornitori di primaria importanza che possiedono un controllo di qualità sulle linee di produzione. È onere della Ditta selezionare i fornitori delle derrate alimentari utilizzate nella preparazione dei pasti.

Le derrate alimentari devono essere rispettate le seguenti caratteristiche:

- Frutta, verdure e ortaggi, legumi, cereali, pane e prodotti da forno, pasta, riso, farina, patate, polenta, pomodori e prodotti trasformati, formaggio, latte UHT, yogurt, uova, olio extravergine devono provenire:
 - per almeno il 40% espresso in percentuale di peso sul totale, da produzione biologica in accordo con i regolamenti () 834/2007/CE e relativi regolamenti attuativi,
 - per almeno il 20% espresso in percentuale di peso sul totale, da “sistemi di produzione integrata” (con riferimento alla norma UNI 11233:2009), da prodotti IGP DOP e STG così come individuati dai CAM;
- Carne deve provenire:
 - per almeno il 15% in peso sul totale, da produzione biologica in accordo con i Regolamenti (CE) n. 834/07 e relativi regolamenti attuativi,
 - per almeno il 25% in peso sul totale, da prodotti IGP e DOP così come individuati dai CAM;
- Pesce deve provenire:
 - per almeno il 20%, espresso in percentuale di peso sul totale, da acquacoltura biologica, così come individuata dai CAM.
- Derrate alimentari non conformi

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 5 di 21

- L'ASL di Rieti, in caso di presenza di derrate non conformi, provvederà a segnalare le stesse alla Ditta che dovrà provvedere alla loro sostituzione.

Modalità di preparazione e cottura dei pasti

- Colazioni

La colazione è preparata e somministrata, utilizzando gli appositi macchinari (carrelli di servizio con vano refrigerato, vano scalda-bevande e vano neutro per contenimento del pane, prodotti da forno ecc.) e attrezzature (vassoi neutri e stoviglie), la cui capacità e quantità deve essere commisurata al numero di utenti presenti nel reparto.

Il personale della Ditta appronta il vassoio della colazione secondo la scelta operata dal degente.

- Pranzo e Cena

La preparazione del pasto deve necessariamente rispettare le seguenti procedure:

- al termine della cottura si procede all'abbattimento della temperatura del cibo, fino a 10 °C al cuore del prodotto, entro 90 minuti circa, e al successivo abbattimento a temperatura inferiore a 4° C. entro 3 ore; gli alimenti devono essere stoccati e conservati ad una temperatura compresa tra 0° C e 3°C. Durante questa fase nessuna parte dell'alimento deve pervenire al congelamento;
- la conservazione dei prodotti finiti deve essere effettuata in celle di refrigerazione opportunamente dimensionate. La temperatura delle celle deve essere monitorata in continuo e protetta con sistemi alternativi all'alimentazione principale; per agevolare il prelievo dei cibi e per evitare che vengano conservati più a lungo, è previsto un sistema di rotazione delle scorte e di individuazione dei prodotti rapido e facile.

Preparazioni gastronomiche da consumarsi fredde, salumi e formaggi

L'approntamento di preparazioni gastronomiche da consumarsi fredde, salumi e formaggi deve avvenire con l'ausilio di mascherine e guanti monouso. La conservazione dei piatti freddi fino al momento della somministrazione deve avvenire ad una temperatura compresa tra 4° e 10°C.

Modalità di confezionamento dei pasti

Il confezionamento monoporzione dei pasti per i degenti deve avvenire in piatti di melamina o materiale simile, o laddove richiesto dall'Azienda, in vaschette monouso.

Deve essere assicurata, durante il trasporto e fino alla sede di distribuzione, la salvaguardia dei prodotti alimentari dal contatto, anche soltanto fortuito, con agenti inquinanti di qualunque tipologia;

Deve essere assicurata il mantenimento della temperatura degli alimenti in legame "refrigerato" (inferiore a 4°C).

Ciascuna vassoio deve riportare all'esterno un'etichetta con al minimo le seguenti indicazioni:

- Denominazione della Asl di Rieti;
- tipo di dieta;
- contenuto;
- data;
- tipologia del pasto (pranzo e cena).

Sull'etichetta di confezionamento potranno essere indicati anche il numero del reparto e del letto del degente, se necessario.

Per ciascuna tipologia di pasto il vassoio deve essere composto come di seguito indicato:

- Colazione

 AZIENDA SANITARIA LOCALE Rieti	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE Rieti	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023

L'allestimento del vassoio personalizzato per la colazione deve prevedere:

- tovaglietta monouso;
 - kit di posate colazione in plastica rigida (n.1 coltello, n.1 cucchiaino), n.1 tovagliolo, n.2 bustine di zucchero da 10 gr. presentati al paziente in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm, di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli;
 - tazza per bevande calde in ceramica, contenente latte caldo o acqua calda;
 - alimenti nella quantità e nella tipologia prevista dalla dieta;
 - acqua in bottiglia da 500 ml.
- Pranzo e cena

L'allestimento del vassoio personalizzato degenti per il pranzo e per la cena deve prevedere:

- kit di posate pranzo/cena in plastica rigida (n. 1 forchetta, n. 1 coltello, n. 1 cucchiaino), n. 1 tovagliolo e il bicchiere monouso, presentati al paziente in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm., di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli;
- frutta di stagione lavata, nella quantità prevista dal menù per ogni dieta e posizionata in apposito contenitore per alimenti;
- pane confezionato nella qualità e quantità prevista dalla dieta;
- acqua in bottiglia da 500 ml;
- condimenti monodose previsti dalla dieta.

Per il servizio ai dipendenti il vassoio deve essere così composto:

- tovaglietta monouso;
- kit di posate pranzo/cena in plastica rigida (n. 1 forchetta, n. 1 coltello, n. 1 cucchiaino) n. 1 tovagliolo e il bicchiere monouso, presentati in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm., di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli.

Confezionamento delle diete speciali

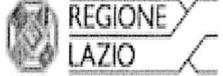
Le diete speciali sono preparate nello stesso giorno in cui ne è previsto il consumo, confezionate in piatti termo-sigillati o con coperchio ermetico e conservate fino alla consegna all'utente.

Ogni dieta speciale deve essere personalizzata e contrassegnata con etichetta prestampata con indicato il nome dell'ASL di Rieti e il cognome e nome dell'utente cui è destinata, affinché sia perfettamente identificabile da parte del personale addetto alla somministrazione.

Imballaggio

L'imballaggio (primario, secondario e terziario) deve rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV Rifiuti" del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., in particolare:

- UNI EN 13427:2005 Imballaggi - Requisiti per l'utilizzo di norme europee nel campo degli imballaggi e dei rifiuti di imballaggio;
- UNI EN 13428:2005 Imballaggi - Requisiti specifici per la fabbricazione e la composizione- Prevenzione per riduzione alla fonte;
- UNI EN 13429:2005 Imballaggi – Riutilizzo;
- UNI EN 13430:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili per riciclo di materiali;
- UNI EN 13431:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili sotto forma di recupero energetico compresa la specifica del potere calorico inferiore minimo;

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 7 di 21

- UNI EN 13432:2002 Requisiti per imballaggi recuperabili attraverso compostaggio e biodegradazione -Schema di prova e criteri di valutazione per l'accettazione finale degli imballaggi.

L'imballaggio secondario e terziario deve essere costituito, se in carta o cartone per il 90% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%.

Modalità di trasporto, consegna e distribuzione dei pasti

La Ditta effettua il trasporto e la consegna dei pasti avvalendosi di un numero di automezzi sufficienti a rispettare le tempistiche di erogazione del servizio.

Alla consegna dei contenitori presso i luoghi di consumo dei pasti, il personale addetto al ritiro misura le temperature delle pietanze contenute nei diversi contenitori, firmando il Documento di Trasporto con l'orario effettivo di arrivo e la temperatura rilevata.

In caso di consegna di un numero di pasti inferiore a quello prenotato, su segnalazione del personale addetto, la Ditta deve provvedere ad integrare il numero di pasti mancanti nel più breve tempo possibile dalla segnalazione, previo accordo con l'ufficio preposto della ASL di Rieti. La consegna dei pasti presso le strutture interessate deve essere effettuata con idonei mezzi di trasporto.

È fatto obbligo di provvedere alla sanificazione dei mezzi di trasporto utilizzati, in modo tale che dal medesimo non derivi insudiciamento dei contenitori o contaminazione degli alimenti trasportati.

Per il trasporto dei pasti e/o delle derrate alimentari all'interno dei presidi è previsto il solo utilizzo di veicoli elettrici o mezzi manuali.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico migliorativo, verrà valutato l'impiego da parte della Ditta di mezzi di trasporti a basso impatto per il trasporto delle merci ed in particolare: Veicoli, almeno euro 6; Veicoli elettrici e Vetture ibride.

La Ditta, a partire dall'inizio del servizio, deve fornire alla ASL di Rieti una Scheda dei Mezzi di Trasporto Utilizzati per le Merci, sottoscritta dal legale rappresentante, che riporti le seguenti indicazioni: la tipologia dei mezzi di trasporto delle merci e il numero dei mezzi di trasporto utilizzati; la targa dei mezzi di trasporto e copia delle carte di circolazione, se già disponibili.

L'attività di trasporto dei pasti deve essere organizzata in modo tale che i tempi tra la partenza dalla cucina e la consegna dei pasti presso i terminali di consumo, siano ridotti al minimo e comunque non oltre 2 ore dalla cottura ed un'ora dal distacco dei carrelli, nel caso di legume "Fresco-Caldo", ed un'ora dal rinvenimento, nel caso di legume "refrigerato".

I singoli pasti devono essere consegnati tramite carrelli termo refrigerati, entro gli orari concordati con le Aziende stesse.

Detti carrelli devono:

- essere dotati di sistema di protezione della dispersione di calore dal gruppo frigorifero in funzione;
- garantire il mantenimento delle temperature delle pietanze da servire fino al momento del loro consumo, a temperatura di almeno 60°C per i caldi e $\leq 4^\circ\text{C}$ per i freddi in modo da garantire caratteristiche di sicurezza ed appetibilità.

Il trasporto presso i locali di consumo sarà effettuato con contenitori isotermici atti a mantenere la temperatura delle diete ivi contenute, separati per diete in legume "fresco" e diete in legume "caldo".

Spetta alla Ditta integrare, se necessario, le attrezzature in dotazione per garantire il rispetto di tale disposizione, senza variazioni del prezzo di aggiudicazione.

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 8 di 21

Trasporto, consegna e distribuzione pasti in legame “refrigerato”

I pasti devono essere rigenerati a temperatura uguale o superiore ai 75°C per mezzo di apposite attrezzature fornite dalla Ditta, ove le stesse non siano già disponibili presso l’Azienda.

Le fasi che vanno dalla rigenerazione al trasporto e alla consegna dei pasti ai degenti dovranno tassativamente rispettare le procedure concordate con l’Azienda, sulla base delle peculiarità logistiche ed organizzative delle strutture sanitarie (es. disponibilità di locali, distanza dei reparti da servire, articolazione del percorso all’interno della struttura). L’operazione di “rinvenimento” dovrà avvenire presso i locali messi a disposizione dalle Aziende Sanitarie.

Fornitura del sistema di prenotazione e rendicontazione dei pasti

La Ditta deve rendere disponibile alla ASL di Rieti un sistema informatizzato di prenotazione dei pasti e di rendicontazione delle prestazioni erogate. Sono a carico della Ditta gli oneri afferenti alla predisposizione e l’installazione delle attrezzature hardware e software occorrenti per una efficiente organizzazione dell’intero sistema, nonché l’eventuale corso di formazione rivolto al personale della Ditta e dell’Azienda sull’utilizzo del sistema.

Tale sistema dovrà:

- essere compatibile con i sistemi informativi aziendali ed utilizzato nel rispetto degli standard e delle politiche in tema di sicurezza;
- essere installato su un apposito server o in modalità SAAS e messo a disposizione dalla Ditta, essere realizzato tramite tecnologia web e consentire il pieno utilizzo delle funzionalità oltre che di prenotazioni dei pasti anche di verifica e controllo dei costi; essere di facile utilizzo ed immediatamente accessibile al personale addetto dell’Azienda;
- consentire l’accesso al personale autorizzato della Direzione Aziendale e della Direzione regionale Centrale Acquisti anche per verifiche e controlli;
- consentire l’ordinazione e la configurazione dei pasti entro i tempi massimi di somministrazione dei pasti precedenti.

La Ditta deve altresì proporre una soluzione in grado di fornire una reportistica mensile sull’andamento del servizio in grado di gestire tutti i dati afferenti le prenotazioni dei pasti e di consentirne il monitoraggio da parte dell’ASL di Rieti. In particolare deve consentire la rendicontazione dei pasti erogati e suddivisi per le informazioni rilevanti (es. ASL di Rieti, presidio, data, tipologia di pasto, tipologia di dieta, ecc.). La Ditta deve provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature hardware fornite e del relativo software.

Menù

Articolazione e composizione dei menù

La Ditta elabora un menù dettagliato secondo le modalità di cui ai successivi articoli. Tali menù sono composti utilizzando le preparazioni gastronomiche secondo le frequenze di somministrazione successivamente definite ed i generi alimentari previsti nei quantitativi indicati per ciascuna tipologia di utente.

Il menù per le diverse categorie di utenti, articolato su una settimana, è suddiviso in:

- “menù autunno”,
- “menù inverno”,
- “menù primavera-estate”.

Il “menù autunno” inizia indicativamente dal 14/10 e termina il 30/12.

Il “menù inverno” inizia l’1/01 e termina il 15/04.

Il “menù primavera-estate” inizia indicativamente dall’16/04 e termina il 13/10.

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 9 di 21

In ogni caso, l'entrata effettiva in vigore di ciascun menù stagionale viene preventivamente approvato con l'Azienda che si riserva di apportare eventuali modifiche.

I menù vengono elaborati dalla Ditta sulla base delle frequenze previste.

La struttura del menù giornaliero per i degenti in dieta libera è composta da:

- Colazione - Pranzo:
 - Un primo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un secondo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un contorno a scelta tra 3;
 - Un frutto fresco o cotto garantendone la variabilità giornaliera a scelta tra 3;
 - Pane a scelta tra: un panino o pane a fette o crackers o grissini;
- Cena:
 - Un primo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un secondo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un contorno a scelta tra 2;
 - Un frutto fresco o cotto garantendone la variabilità giornaliera a scelta tra 3; □ Pane a scelta tra: un panino o pane a fette o crackers o grissini.

La Ditta deve approntare menù specifici, idonei a rispondere ad eventuali esigenze di carattere etico-religiose da parte dei degenti. Tali menù potranno essere approntati sia mediante l'introduzione di preparazioni gastronomiche ad hoc sia mediante preparazioni già previste per la giornata alimentare previa attenta verifica in merito agli ingredienti utilizzati ed al loro abbinamento. Si specifica che la struttura del menù deve essere rispettata anche per quanto concerne l'eventuale mensa dipendenti presente presso la ASL di Rieti.

In merito ai cestini gli stessi dovranno essere composti come segue: almeno 3 panini imbottiti, 2 frutti, un succo di frutta da 200 ml o una bottiglietta d'acqua di 50 cl.

Fornitura di generi alimentari extra

Su richiesta scritta delle UO/Servizi e previa autorizzazione dal DEC, la Ditta è tenuta a fornire, generi alimentari extra (c.d. generi di conforto). Tali prodotti devono essere conformi alle "Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari", ove presenti.

La consegna di tali generi alimentari sarà effettuata presso i reparti, una volta al giorno in concomitanza della consegna del pranzo, a seguito di richiesta scritta da parte del responsabile dello stesso, inoltrata il giorno precedente. I prodotti riportati in tabella potranno essere sostituiti o integrati con altri prodotti di tipologia equivalente. I prodotti sono quelli indicati nella tabella sottostante:

Descrizione prodotto
Latte fresco pastorizzato intero da 1 l
Latte fresco pastorizzato parzialmente scremato da 1 l
Latte ad alta digeribilità da 1 l
Budino al cioccolato monoconfezione da 110 g
Budino alla vaniglia monoconfezione da 110 g
Yogurt frutta in monoconfezione da 125

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 10 di 21

Yogurt naturale in monoconfezione da 125
Formaggini fusi a fette senza polifosfati in confezione da 100 g
Fette biscottate monoporzione da 25 g
Crackers non salati monoporzione da 25 g
Grissini monoporzione da 25 g
1 confezione da 50 pezzi di the in filtri
1 confezione da 50 pezzi di camomilla in filtri
1 confezione da 500 grammi di orzo solubile
1 confezione da 1 Kg di zucchero in bustine
Marmellate, confettura monoporzione (100% frutta) g 25
Miele monoporzione da 25 g
Acqua minerale gassata o naturale in PET da 0,50 cl
Acqua minerale gassata o naturale in PET da 1,50 cl
Vino bianco/rosso/rosato in tetrabrick da 0,25 cl
Succo/nettare di frutta in brick 1,25 cl

Accessori per il condimento

Per il servizio destinato ai degenti l'Azienda richiede accessori per i condimenti confezionati in monodose, compreso il formaggio grattugiato. Tali accessori devono essere consegnati unitamente ai pasti all'interno del vassoio.

Variazione del menù

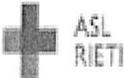
I menu elaborati dalla Ditta e accettati dal DEC nominato dalla ASL di Rieti, non possono subire alcuna variazione. Le eventuali variazioni che dovessero essere apportate, devono essere motivate e dovranno essere di volta in volta concordate e/o approvate dal DEC.

Nessuna variazione potrà essere apportata ai menù senza la specifica autorizzazione scritta del DEC.

Sono consentite in via straordinaria variazioni dei menù, previo accordi con il DEC nei seguenti casi:

- guasto di impianti o alle macchine impiegati nella realizzazione della preparazione gastronomica prevista;
- interruzione temporanea della produzione per cause di forza maggiore;
- avaria delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili;
- costante non gradimento di alcune preparazioni gastronomiche.

Resta inteso che le eventuali variazioni non potranno comportare alcun onere economico aggiuntivo per l'Azienda.

 AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023

Integrazione del menù in occasione di festività

La Ditta, in occasione delle festività previste dal calendario inclusa la festa del Santo Patrono, deve predisporre menù particolari, da sottoporre all'approvazione del DEC. Si richiede che tali menù comprendano preparazioni tipiche rispetto al tipo di festività, e che siano integrati da un dessert/ dolce. Tale menù deve essere offerto ai degenti in dieta libera. Le preparazioni proposte devono essere idonee alle differenti fasce di età degli utenti.

Diete speciali

Per diete speciali s'intendono le preparazioni gastronomiche composte secondo le indicazioni fornite dal Servizio di Dietetico dell'Azienda o strutture equivalenti. La Ditta è tenuta a rispettare scrupolosamente dette indicazioni assicurandone la supervisione da parte dei propri dietisti. I menù per le diete speciali possono avere la medesima struttura dei menù ordinari giornalieri, oppure, in base alle esigenze dei degenti cui sono destinati, possono avere composizione variabile. In alcuni casi, la dieta speciale può prevedere la somministrazione degli alimenti e delle bevande in più occasioni alimentari giornaliere anche con consegna differenziata, nonché l'eventuale complementazione nutrizionale.

Orari del servizio

I pasti dovranno essere consegnati a cura della Ditta presso le singole strutture ospedaliere. Il tempo massimo consentito per la consegna dei pasti presso ciascuna struttura, non deve superare il limite di 30 minuti dalla partenza dal luogo di preparazione per i pasti prodotti in cucine in loco e 60 minuti per i pasti trasportati in presidi sprovvisti di cucina, salvo particolari eccezioni dovute a distanze elevate che dovranno essere specificamente autorizzate dall'Azienda. Tali limiti massimi non si applicano per i pasti prodotti in modalità refrigerata.

I pasti veicolati devono essere consegnati in un intervallo di tempo compreso:

- Colazione: tra le ore 7.00 e le ore 8.30
- Pranzo: tra le ore 12.00 e le ore 13.00
- Cena: tra le ore 18.00 e le ore 19.00

Tali orari potranno essere variati in relazione a necessità organizzative della ASL di Rieti. Nel caso in cui si verificassero discrepanze tra il numero ed il tipo di pasti prenotati da ogni singolo reparto e quelli consegnati, la Ditta ha l'obbligo tassativo di reintegrarli entro il tempo massimo di 30 minuti per i pasti prodotti in cucine in loco e 60 minuti per i pasti trasportati in presidi sprovvisti di cucina.

L'ordinativo di consegna presso le diverse strutture sarà dettato dalla ASL di Rieti e la Ditta ha l'obbligo di uniformarsi a tale dettato.

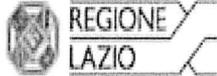
In caso di guasti a uno o più ascensori montacarichi, adibiti al trasporto dei pasti presso i reparti, il Direttore dei servizi deve immediatamente concordare con la ASL di Rieti soluzioni alternative per garantire l'erogazione del servizio nei modi e nei tempi previsti.

Si precisa infine che:

- pasti devono essere confezionati massimo 30 minuti prima dell'inizio del trasporto;
- la consegna dei pasti deve avvenire con un anticipo massimo di 30 minuti sull'orario previsto per la somministrazione presso ogni singolo presidio/sede, fatte salve diverse indicazioni da parte dell'Azienda.

Gestione dei locali

Alla scadenza del contratto la Ditta si impegna a riconsegnare alla ASL di Rieti i locali con impianti, macchine, attrezzature e arredi annessi, i quali devono essere uguali in numero, tipologia e qualità rispetto a quelli presenti nell'inventario. Tali beni devono essere consegnati all'Azienda in perfetto

 AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023

stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione.

Manutenzioni a carico della Ditta

Sono a carico della Ditta la cura e gli oneri per l'effettuazione delle manutenzioni ordinarie, straordinarie e programmate delle attrezzature, delle macchine, degli arredi, dell'utensileria, delle stoviglie e della tegameria presenti presso la cucina dell'Azienda, con obbligo di reintegro, in caso di rottura.

L'Azienda si riserva in ogni momento di controllare l'effettivo stato delle attrezzature, delle macchine, degli impianti e se questi sono riportati sul registro di manutenzione. Gli interventi di manutenzione eseguiti devono essere annotati su apposito registro. La Ditta deve inoltre attivare un servizio di pronto intervento di manutenzione, in grado di intervenire tempestivamente in caso di guasti alle attrezzature e a quanto contemplato nel presente articolo. Il nominativo del personale responsabile di tale servizio deve essere comunicato formalmente all'Azienda prima che inizi il servizio.

6. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI IGIENE

Prescrizioni in materia di igiene del personale addetto al servizio

Il personale addetto alla manipolazione, preparazione, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti, deve scrupolosamente osservare le "Buone Norme di Produzione" (G.M.P.) e dalle norme stabilite nel manuale di autocontrollo della Ditta. Il personale in particolare non deve avere smalti sulle unghie, né indossare anelli, braccialetti, monili e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione. La Ditta al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni o infezioni alimentari, deve prelevare almeno gr. 150 di ciascuna preparazione gastronomica e riporla singolarmente in sacchetti sterili sui quali deve essere indicato il contenuto o un codice identificativo, il luogo, la data e l'ora del prelievo.

I campioni così confezionati, devono essere conservati in frigorifero a temperatura di 0° per le 72 ore successive. Detti campioni sono da ritenersi a disposizione dell'Azienda in aggiunta ad ulteriori "pasti test" richiesti dalle norme sanitarie vigenti.

La Ditta deve fornire a tutto il personale impiegato nel servizio, idonee divise di lavoro e copricapo, guanti e mascherine monouso, DPI quali guanti da forno, giacche e guanti antifreddo, calzature ecc. fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro. La Ditta deve fornire inoltre al proprio personale, divise per il servizio di pulizia aventi colorazione visibilmente diversa dalle divise utilizzate per il servizio di Ristorazione. Durante l'esecuzione del servizio il personale della Ditta dovrà portare in modo visibile la targhetta nominativa di riconoscimento, riportante anche il nome dell'impresa.

Pulizia dei locali, dei carrelli e delle attrezzature

Gli interventi di pulizia e sanificazione eseguiti presso le cucine devono essere svolti conformemente a quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo predisposto dalla Ditta.

La Ditta deve garantire che le operazioni di pulizia e di sanificazione dei locali di produzione dei pasti vengano svolte solo dopo che tutte le attività di produzione e di conservazione dei pasti siano state concluse. Durante le operazioni di preparazione e cottura dei pasti è assolutamente vietato detenere nelle zone preparazione e cottura e nella cucina in generale, detersivi, scope, strofinacci di qualsiasi genere e tipo.

Prima di procedere alle operazioni di pulizia di impianti ed attrezzature, gli interruttori del quadro generale dovranno essere disinseriti.

La Ditta dovrà rispettare il programma di intervento di pulizia relativo a tutte le superfici interessate dalla gestione del servizio affidate alla sua responsabilità diretta.

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 13 di 21

La Ditta dovrà, in ogni caso, provvedere a:

- pulizia quotidiana e periodica, con prodotti detergenti, dei locali cucina;
- disinfezione, disinfestazione e derattizzazione dei locali, con prodotti idonei all'uso, con cadenza almeno trimestrale o, comunque, quando se ne ravvisa la necessità;
- pulizia, lavaggio e disinfezione delle macchine e di tutte le attrezzature mobili e delle stoviglie utilizzate per la preparazione dei pasti;
- fornitura di tutti prodotti occorrenti per la pulizia, sanificazione, disinfestazione e manutenzione che dovranno essere idonei all'uso specifico e non dovranno lasciare alcun residuo tossico negli alimenti (In caso d'accertata presenza di prodotti tossici saranno escluse dal consumo le vivande preparate e gli importi relativi saranno addebitati alla Ditta, fatto salvo il diritto di rivalsa per l'eventuale maggiore danno subito);
- ritiro e smaltimento di tutto il materiale di risulta; in particolare, i rifiuti dovranno essere raccolti in maniera differenziata negli appositi contenitori forniti dalla Ditta, e trasportati nell'apposita piattaforma di deposito, con proprio personale, secondo le direttive impartite dalle Direzioni Sanitarie di Presidio.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in un locale apposito chiuso a chiave o in armadi anch'essi chiusi a chiave. Di tutti i prodotti la Ditta dovrà trasmettere all'Azienda le schede tecniche di sicurezza e, se richieste, le campionature. L'Azienda si riserva la facoltà di far sostituire i prodotti non ritenuti idonei.

La Ditta deve garantire che tutti i prodotti detergenti e sanificanti siano conformi alle normative vigenti per quanto riguarda la composizione, l'etichettatura e le confezioni. Inoltre deve garantire che i prodotti siano impiegati secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici.

Nello specifico, i prodotti detergenti devono essere conformi alla vigente normativa sui detergenti (Reg. CE 648/2004 e D.P.R. 6 febbraio 2009 n.21) e, nel caso di prodotti disinfettanti o disinfestanti, conformi al D.lgs. 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al D.P.R. 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico-chirurgici.

La Ditta, a partire dall'inizio del servizio, deve fornire all'Azienda nome commerciale e marca dei prodotti che si impegna ad utilizzare. Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, è premiato l'utilizzo da parte della Ditta di prodotti per la pulizia a ridotto impatto ambientale, dotati dell'etichetta Ecolabel.

Il servizio di lavaggio dei carrelli e delle attrezzature necessarie dovrà svolgersi tutti i giorni, feriali e festivi, con le seguenti modalità:

I carrelli termici dovranno essere svuotati, puliti, lavati con apposito detergente e brillantante, asciugati;

I rifiuti organici, secchi, vetro e lattine, carta e cartone, etc., dovranno essere raccolti in maniera differenziata negli appositi contenitori per rifiuti forniti dal Gestore e trasportati nella zona di stoccaggio. Si dovrà procedere al lavaggio a fondo dei carrelli vari, lavapentole (avendo cura di pulire i paraspruzzi, griglie, filtri, ecc.) e tutte le attrezzature ed utensileria necessarie per il servizio.

La Ditta dovrà controllare attentamente che i cicli di lavaggio siano conformi alle esigenze del servizio. Tutto il materiale occorrente per la gestione del servizio è a carico della Ditta, così pure i sacchi per i rifiuti che, peraltro, dovranno rispondere alla normativa vigente in materia di rifiuti, provvedendo alla relativa differenziazione, separandoli per tipologia di rifiuto negli appositi contenitori, e trasportandoli nell'apposita piattaforma di deposito, con proprio personale. La Ditta deve effettuare presso ciascuna cucina, un intervento di disinfestazione e di derattizzazione generale, prima dell'avvio delle attività richieste e con periodicità, minimo semestrale.

 AZIENDA SANITARIA LOCALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 REGIONE LAZIO
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023

Gli interventi devono essere svolti tramite ditte specializzate del settore regolarmente iscritte, a norma della Legge 82 del 25/01/94 e s.m.i. e del DM n. 274 del 7/07/97 e s.m.i., nel registro delle imprese o nell'albo delle imprese artigiane, alla disinfestazione contro topi, mosche, vespe, formiche, forbicette, blatte ed altri insetti. Nei casi di infestazioni acute di specie infestanti la Ditta deve provvedere entro un giorno alla disinfestazione. Ad avvenuta esecuzione dell'intervento, ordinario o urgente che sia, la Ditta deve inviare all'Azienda attestazione degli interventi eseguiti con indicazioni del prodotto utilizzato.

Le sostanze grasse provenienti dalla separazione fatta a monte dello scarico e dal disoleatore devono essere trattate come rifiuti non pericolosi, oppure come "materie prime seconde" in conformità alle normative vigenti.

Autocontrollo

Come previsto dal Regolamento C.E. n. 852/2004 e s.m.i., dovranno essere adottate misure atte a garantire le migliori condizioni igieniche del prodotto finale, analizzando e individuando i punti critici e mettendo in atto le procedure necessarie al corretto funzionamento del sistema.

A richiesta della ASL di Rieti dovrà essere fornita copia del manuale di corretta prassi igienica e la documentazione comprovante l'attività di autocontrollo svolta.

Nel caso in cui il sistema di autocontrollo in atto non sia ritenuto adeguato, la Ditta dovrà provvedere alle modifiche del piano concordate con la Asl di Rieti e alla sua attuazione.

La frequenza e la tipologia delle analisi e degli altri sistemi di monitoraggio effettuati dalla Ditta potranno essere modificati su richiesta della ASL di Rieti senza possibilità di rivalsa da parte della Ditta.

Gestione dei rifiuti

I rifiuti urbani prodotti dalle attività di preparazione e consumo dei cibi dovranno essere raccolti in modo da garantire una corretta gestione della successiva fase di conferimento al servizio pubblico di igiene urbana, nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti dei Comuni in cui si trovano le sedi delle Asl di Rieti e secondo le modalità attivate dal soggetto gestore per le diverse frazioni merceologiche (frazione secca riciclabile in mono materiale o multi materiale; frazione umida; rifiuto indifferenziato o frazione secca residua qualora sia stata attivata la raccolta della frazione umida).

La Ditta è tenuta a conferire le diverse frazioni, previa riduzione volumetrica in modo da garantire la massima purezza del materiale differenziato.

E' vietato conferire le frazioni, per le quali il soggetto gestore ha attivato la raccolta differenziata, con le modalità previste per il rifiuto indifferenziato per la frazione secca residua.

E' tassativamente vietato gettare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico ecc.). Qualora si verificassero otturazioni degli scarichi causati dalla presenza di rifiuti imputabili al servizio di ristorazione, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico della Ditta.

La Ditta, a partire dall'inizio del servizio, deve fornire alla ASL di Rieti una dichiarazione del legale rappresentante con la quale si garantisce una corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, coerente con le modalità di raccolta individuate dall'Amministrazione Comunale sul cui territorio il servizio di mensa insiste.

7. MENSA AZIENDALE PER DIPENDENTI ASL DI RIETI

Presso il Presidio Ospedaliero è presente il Servizio Mensa per i Dipendenti della ASL di Rieti.

Si può usufruire del servizio mensa solo qualora la prestazione lavorativa giornaliera superi le otto ore e, in tal caso, il dipendente dovrà compartecipare alla spesa nella misura stabilita dall' ABS; l'importo che verrà detratto direttamente in busta paga.

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 15 di 21

Qualora la ASL di Rieti riscontri una violazione delle sopra richiamate disposizioni si procederà al recupero automatico nel cedolino del corrispettivo economico del servizio di cui si è usufruito. Verranno effettuati controlli a campione anche per la verifica del rispetto degli obblighi relativi alla timbratura con badge.

La mensa è aperta nei seguenti orari: dalle ore 12:30 alle ore 15.00.

Per la fruizione della mensa aziendale il dipendente, prima dell'erogazione del pasto, dovrà **OBBLIGATORIAMENTE**:

1. procedere alla timbratura elettronica tramite il proprio badge magnetico- causale
2. mostrare il proprio cartellino di riconoscimento al personale della società;
3. trascrivere, su modello cartaceo, nome, cognome e numero di matricola.

8. SISTEMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Controlli di qualità del servizio

In applicazione del Sistema HACCP, secondo quanto previsto dal Reg. CE 852/2004, la Ditta deve predisporre un "Manuale di autocontrollo" ad esso inerente e ne fornisce copia alla ASL di Rieti.

Il Manuale sarà comprensivo dell'applicazione del Sistema di Rintracciabilità dei prodotti alimentari di cui al Reg.1441/2007, come previsto del D. Lgs. n° 193/07 e dovrà prevedere programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, sanificazione e disinfestazione dei locali concessi in uso dalla ASL di Rieti, così come riportato nei paragrafi successivi.

Inoltre - ferme restando le responsabilità dell'esecutore nella conduzione del servizio e fatti salvi i controlli e le verifiche che la Ditta deve effettuare in particolare per l'applicazione del sistema HACCP, al fine di garantire la qualità del servizio erogato - è facoltà dell'ASL di Rieti effettuare, presso il centro di preparazione e confezionamento pasti e presso la ASL di Rieti, in qualsiasi momento e senza preavviso, con le modalità e le metodologie che riterrà opportune, controlli e verifiche in merito a:

- rispondenza del servizio fornito dalle Ditta;
- qualità igienico-sanitaria, merceologica, organolettica e nutrizionale dei prodotti alimentari forniti;

Di seguito si riportano, a titolo non esaustivo, alcuni esempi di controlli e verifiche che verranno effettuate presso i centri di cottura interni/esterni e presso i locali funzionali all'espletamento del servizio, in ordine a:

- condizioni igienico-sanitarie:
 - del trasporto;
 - dei contenitori e degli imballaggi;
 - dei prodotti alimentari;
 - dei locali e delle attrezzature utilizzate; -
 - del personale.
- caratteristiche nutrizionali dei prodotti alimentari erogati in termini di conformità delle preparazioni a quanto previsto dai menù per quantità e qualità e dalle diete richieste;
- caratteristiche merceologiche (caratteristiche commerciali, aspetto esteriore, confezionamento) ed organolettiche nel momento della somministrazione e consumo dei pasti, fase terminale della filiera, (riscontro del corretto funzionamento del processo direttamente attraverso la soddisfazione dell'utente);
- modalità di prenotazione, di allestimento vassoi e di somministrazione dei pasti valutando:
- la professionalità e competenza del personale
- le condizioni delle strutture edilizie, dei locali utilizzati, delle attrezzature necessarie alla somministrazione dei pasti, degli arredi;

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 16 di 21

- l'idoneità ed efficacia del materiale monouso utilizzato;

Potranno essere effettuati prelievi di campioni di prodotti alimentari (materie prime e prodotti finiti), superfici, aria ambiente da sottoporre ad analisi di laboratorio ai fini della verifica dell'igiene delle lavorazioni, igiene degli ambienti di lavoro e dell'igiene del personale.

In caso di esito positivo le spese dei controlli verranno addebitate alla Ditta. All'esecuzione dei prelievi dovrà assistere un incaricato della Ditta. Nulla potrà essere richiesto alla ASL di Rieti per le quantità di campioni prelevati.

Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la Ditta dovrà giornalmente prelevare 100 gr. di ogni prodotto somministrato, conservarlo in frigorifero in apposito contenitore ed etichettarlo come "campionatura a disposizione delle autorità competenti". Il predetto campione dovrà essere conservato per tre giorni.

I soggetti incaricati dell'esecuzione del servizio di controllo qualità, sono tenuti a non muovere nessun rilievo al personale alle dipendenze della Ditta. Tale disposizione non si applica in caso di necessità determinate da emergenze o in caso di inosservanza di regolamenti e normative, che esponga a rischio gli utenti e i dipendenti della ASL di Rieti e/o gli operatori stessi. Il personale della Ditta non deve interferire sulle procedure di controllo dei tecnici incaricati dalla ASL di Rieti.

Delle operazioni di controllo dovrà essere redatto apposito verbale sottoscritto da chi per conto della ASL di Rieti effettua le operazioni di controllo e dal DEC della Ditta.

I controlli potranno dar luogo al blocco di derrate o piatti pronti al consumo.

I tecnici incaricati del controllo provvederanno a far custodire tali alimenti in luogo idoneo

(all'occorrenza refrigerato) e a far apporre cartellino con la scritta "in attesa di accertamento". Presso i luoghi di espletamento del servizio la Ditta dovrà custodire tutti documenti di gara completi di allegati, l'offerta tecnica presentata in sede di gara ed il manuale di autocontrollo HACCP.

9. RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di operare verifiche circa la qualità dei servizi erogati dalla Ditta è stato predisposto in accordo con la ASL di Rieti, un apposito modulo che costituirà lo strumento di misurazione della soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi prestati, ivi compreso il grado di accettabilità delle preparazioni gastronomiche da parte degli utenti.

Tale modulo deve essere compilato trimestralmente da un responsabile individuato dalla Ditta, mediante un sondaggio rivolto ad un campione di utenti direttamente interessati al servizio.

Gli indicatori di performance minimi da prevedere all'interno del modulo sono quelli concernenti la verifica del grado di soddisfazione dell'utente, quali:

Qualità percepita del servizio offerto;

Adeguatezza del servizio offerto;

Rispetto delle tempistiche di somministrazione dei pasti;

Disponibilità del personale addetto alla somministrazione del pasto.

A partire dal quarto mese e sino alla scadenza contrattuale, in relazione alla valutazione della "Customer Satisfaction", le parti procederanno ad attribuire il punteggio per singolo ambito di valutazione. Successivamente si attribuirà ad ogni tipologia di servizio il punteggio, ottenuto come media aritmetica dei punteggi attribuiti ad ogni singola voce. Nel caso in cui si rilevino delle non

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Pag. 17 di 21

conformità, la Ditta ha l'obbligo di mettere in atto le necessarie misure correttive al fine di eliminare la/le non conformità rilevate.

10. ATTIVITA' DI CONTROLLO, GESTIONE E SORVEGLIANZA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

10.1 Attività di Sorveglianza Nutrizionale

La ASL di Rieti tramite il Servizio Dietetico periodicamente effettua i seguenti controlli e monitoraggi:

- Controlli del grado di soddisfazione del servizio di ristorazione da parte dell'utenza;
- Si propongono interviste a campione ai degenti di vari reparti tramite schede unificate aventi come oggetto di valutazione i seguenti punti:
 - Rispetto degli orari stabiliti nell'erogazione del vitto;
 - Gradevolezza degli alimenti
 - Idoneità delle porzioni
 - Adeguatezza della cottura e temperatura dei cibi;
 - Idoneità dell'igiene del vassoio e stoviglie fornite;
 - Qualità del servizio
 - Prove di valutazione organolettica;

Tali valutazioni vengono condotte in contraddittorio con la referente del servizio di ristorazione tramite assaggi del vitto, al termine della riattivazione in carrelli Burlodge forniti dalla Ditta. La valutazione viene fatta su tutte le portate del Menù del giorno e riguarda:

- Aspetto del piatto
- Odore
- Sapore
- Consistenza
- Gradevolezza e qualità complessiva
- Prove di rilevazione delle grammature dei piatti;

Su bilancia digitale viene rilevato il peso cotto di 10 primi piatti, 10 secondi piatti e 10 contorni, si registra il numero di lotto, la data di produzione e di scadenza. A partire dai pesi cotti rilevati durante il controllo, tramite le tabelle di conversione ufficiali si calcolano i pesi crudi equivalenti da confrontare con quanto previsto.

- Rilevazione delle Temperature; si effettuano prove tramite termometro a sonda digitale fornito dalla ditta, su piatti test del vitto prelevati a fine riattivazione, finalizzate alla valutazione della idoneità della temperatura come indicato da Linee Guida.
- Controllo periodico non programmato della corretta consegna al paziente delle diete elaborate dal servizio dietetico e controllo campionario dell'idoneità delle caratteristiche merceologiche macroscopiche delle derrate.
- Sulla base dei risultati delle varie prove, di criticità riscontrate o segnalazioni organizza valutazioni a campione specifiche che possono avere come oggetto qualità, porzioni, consistenze, temperature ecc del vitto.

Tutti i dati raccolti vengono elaborati in modo informatizzato, analizzati e trasmessi, per gli adempimenti di competenza, al DEC ad alla PO Confort e Benessere.

Sulla base dei risultati ottenuti si procede alla eventuale messa in atto di interventi necessari.

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 18 di 21

10.2 Gestione Criticità e non Conformità nelle UO/Servizi della Asl di Rieti

La rilevazione di una eventuale difformità da un punto di vista qualitativo e quantitativo deve essere inoltrata al DEC del servizio, alla Posizione Organizzativa Confort e Benessere, Servizio Dietetico Aziendale, alla Posizione Organizzativa della U.O/ Servizio tramite compilazione e trasmissione della Scheda Informatizzata - QR-Code, da parte del Coordinatore del reparto, seguita da una breve relazione descrittiva (ai fini del relativo contraddittorio).

È opportuno fornire anche le foto (in caso di corpi estranei, quantità difformi etc.)

Il pasto non conforme va ritirato dall'U.O. e conservato in frigorifero mantenendo l'etichetta descrittiva del prodotto, fino al sopralluogo da parte del Servizio Dietetico per le opportune valutazioni e per la gestione del Contraddittorio con la Ditta.

Contestualmente al ritiro il pasto difforme dovrà essere sostituito, dalle operatrici della Ditta con vitto alternativo idoneo alla dieta del paziente.

Il Servizio Dietetico relazionerà al DEC e alla Posizione Organizzativa Confort e Benessere, circa la valutazione della criticità, per gli adempimenti di competenza.

In caso di assenza in servizio del Coordinatore, il personale del reparto presente al momento della rilevazione della non conformità dovrà procedere come segue:

- ritiro immediato del piatto non conforme e conservazione dello stesso in frigorifero, fino all'arrivo delle Dietiste per gli adempimenti di competenza; mantenimento dell'etichetta descrittiva del prodotto;
- richiesta alle operatrici della distribuzione di sostituzione del piatto con altro idoneo alla dieta del paziente;
- segnalazione tramite e-mail della criticità con allegata foto del piatto in questione da inviare alla P.O. Confort e Benessere.

Seguirà:

- sopralluogo da parte del Servizio Dietetico per valutazione del piatto non conforme e gestione della criticità mediante contraddittorio con la Ditta;
- relazione della valutazione del piatto e della gestione della criticità da parte del Servizio Dietetico Aziendale, al DEC del Servizio, alla Posizione Organizzativa Confort e Benessere per gli adempimenti di competenza;
- messa in atto di provvedimenti risolutivi.

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 19 di 21

11. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

Funzione Attività di processo	Responsabile Unico Procedimenti	Direttore Esecutivo del contratto	Posizione Organizzativa Comfort	Coordinatori della U.O. / Servizio	Ufficio Tecnico	NOTE
Fornitura Planimetrie suddivise per area di Rischio	C	C	C	I	R	
Tenuta degli Atti contabili ed Amministrativi, Contabilità	R	C	C			
Termini esecutivi (pagamenti, penali, sospensione servizio, proroghe, danni-sinistri, controversie)	R	I	I			
Avvio del Contratto	R	R	C	C	I	
Valutazione della qualità dei servizi oggetto della fornitura	C	R	R	C		
Controllo il rispetto dei tempi di esecuzione dei servizi	C	R	R	C		
Funzioni propositive e consultive al RUP		R	C			
Nomina DEC	R		I			
Nomina AssistentE DEC	C	R	C			
Accertamenti sulla soddisfazione finale dell'utente	C	R	R	R		
Rendicontazione periodica al RUP delle attività	I	R	R	C		
Segnalazione di non conformità	I	I	R	R		
Autorizzazioni per Servizi EXTRA	C	R	R	C		
Sistemi per monitoraggio mensile	C	R	R	C		

Leggenda: R= Responsabile per l'ambito di competenza C= Coinvolto I= Informato

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 20 di 21

12. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO

In caso di difformità quantitativa o qualitativa il Coordinatore dovrà compilare la Scheda di Difformità tramite l'utilizzo del QR Code.

La stessa scheda deve essere comunque compilata alla fine di ogni mese con lo scopo di attestare la corretta esecuzione dei servizi previsti e quindi l'assenza di difformità.

Schede di Monitoraggio/Difformità ASL DI RIETI servizio di pulizia e sanificazione tramite QR CODE.

SCHEDA MONITORAGGIO/DIFFORMITA' SERVIZIO RISTORAZIONE

1.DATA RILEVAZIONE Risposta obbligatoria. Data.



Immetti la data (dd/MM/yyyy)

2.MESE MONITORAGGIO Risposta obbligatoria. Scelta singola.

Seleziona la risposta

3.NOMINATIVO COORDINATORE (COGNOME e NOME) Risposta obbligatoria. Testo su riga singola.

Inserisci la risposta

4.UNITA' OPERATIVA Scelta singola.

Seleziona la risposta

5.UNITA' OPERATIVA Scelta singola.

Seleziona la risposta

6.SONO STATE RILEVATE DIFFORMITA'?

In caso di segnalazione di una o più difformità il DEC o l'assistente Dec provvederanno ad allertare subito la Ditta ed effettuare il relativo contraddittorio sul campo.

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> ASL Rieti	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	PROCEDURA AZIENDALE RISTORAZIONE	Cod. P/110/22/2023 Rev. 0 Del 5/6/2023
		Pag. 21 di 21

La difformità deve essere risolta entro il tempo previsto nel verbale del contraddittorio. Risposta obbligatoria. Scelta singola.

SI

No

7.QUALE DIFFORMITA' È STATA RILEVATA?

IMPORTANTE PER L'ATTESTAZIONE DELLA DIFFORMITA' AL DEC, DOPO LA SEGNALAZIONE TRAMITE IL PRESENTE MODULO, INVIARE MAIL CON ALLEGATO VERBALE DI CONTRADDITTORIO COMPILATO a:

a.barsacchi@asl.rieti.it

8.QUALE DIFFORMITA' È STATA RILEVATA?

IMPORTANTE PER L'ATTESTAZIONE DELLA DIFFORMITA' AL DEC, DOPO LA SEGNALAZIONE TRAMITE IL PRESENTE MODULO, INVIARE MAIL CON ALLEGATO VERBALE DI CONTRADDITTORIO COMPILATO a:

a.barsacchi@asl.rieti.it

9.EVENTUALI NOTE Testo su più righe.

Inserisci la risposta

Aggiungi nuovo

13. DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO

Il presente documento è pubblicato sull'intranet aziendale, area documentazione Risk Management. Apposita comunicazione viene inviata da parte della segreteria Risk Management a tutti i Direttori/Responsabili delle UU.OO. coinvolte per la diffusione a tutti gli operatori interessati, con richiesta di presa visione della stessa mediante raccolta delle firme attraverso il modulo "lista di distribuzione".

Copia di tale modulo firmato, il cui originale che andrà conservato presso la U.O. a cura del Coordinatore/Coordinatrice, deve essere trasmesso alla segreteria della U.O.C. Risk Management, Qualità e Audit Clinico.

14. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO

L'aggiornamento del documento deve avvenire con periodicità stabilita (un anno, tre anni, ecc) e sarà aggiornata anche in base a nuove prove di efficacia emerse in letteratura, e/o ai risultati della sua applicazione nella pratica clinica e ad eventuali nuovi riferimenti legislativi.

L'aggiornamento a cura del Direttore della struttura che ha approvato il documento

15. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA

Descrizione dei riferimenti che sono alla base dei contenuti del documento.