

	PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE	RSA.RS22	
		Data: 01.03.2023 Rev. 07	Pag. 1 di 9

**Requisito
ANZ.RSA.RS22**

**Indicatore
ANZ.RSA.RS22.I01**

LISTA DI DISTRIBUZIONE

N°	FUNZIONE	NOME	FIRMA
1	Direttore Generale	D.ssa Chiara Bucalossi	
2	Coordinatore Infermieristico	D.ssa Angelica Lionetti	
3	Uff. Socio- residenziale	Sara Puccinelli	

07	01.03.2023	Aggiornamento e revisione numerazione		
06	01.02.2022	7ª Emissione		
05	10.09.2017	6ª Emissione		
04	15.02.2017	5ª Emissione		
03	01.04.2016	4ª Emissione		
02	01.06.2015	3ª Emissione		
01	19.03.2013	2ª Emissione		
0	22.06.11	1ª Emissione		
Rev	Data	Causale	Revisione e Verifica	Approvazione
			RGQ	Direttore Generale

	PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE	RSA.RS22	
		Data: 01.03.2023 Rev. 07	Pag. 2 di 9

1. **PREMESSA**

Il servizio ristorazione (dall'approvvigionamento delle derrate al confezionamento pasti, al trasporto dei carrelli termici presso le sale da pranzo) è gestito in appalto da Ditta esterna in regime di convezione.

Tale servizio non prevede lo sporzionamento e la somministrazione, che rimane appannaggio esclusivo del personale di assistenza ed infermieristico.

Lo stesso dicasi per le richieste dei vitti, la cui esatta compilazione risulta di fondamentale importanza per il buon andamento del servizio e per la corretta alimentazione degli Ospiti, in special modo quelli affetti da particolari patologie, che necessitano, pertanto, di adeguati regimi dietetici.

Una modalità a parte riguarda la gestione delle colazioni e delle merende, per la quali l'Ente in virtù degli accordi contrattuali derivanti dall'appalto del servizio, si è dotato di appositi erogatori, in comodato d'uso gratuito, posti presso i Refettori dei Piani Secondo e Terzo Palazzo b e Piano Primo Palazzo A, il cui utilizzo è di stretta pertinenza del personale di Assistenza di Reparto. Rimane, a carico della Ditta appaltatrice, la fornitura degli alimenti.

2. **OBIETTIVI**

L'obiettivo del presente protocollo è quello di definire, raccogliere e fornire gli strumenti per la corretta gestione dell'intero servizio di ristorazione agli Ospiti della RSA Remaggi.

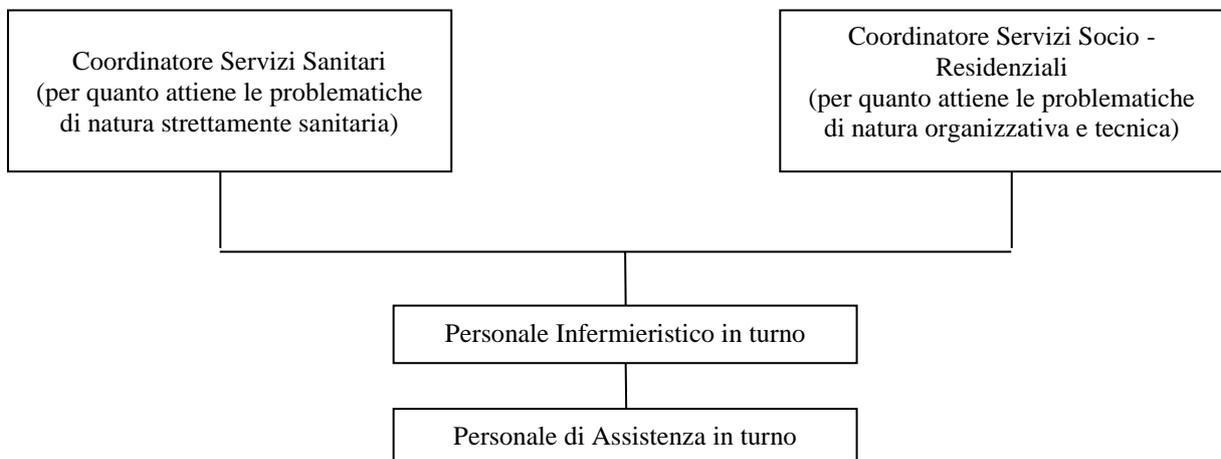
3. **VALORI ATTESI**

Con il seguente protocollo l'RSA Remaggi si prefigge di fornire un adeguato servizio di ristorazione, sotto il profilo igienico – sanitario, nutrizionale, organizzativo, che sia allo stesso tempo gradito agli Ospiti per quanto riguarda la qualità e quantità delle pietanze.

4. **RESPONSABILITA'**

I titolari delle responsabilità delle procedure che compongono il seguente protocollo vengono individuati volta per volta all'interno delle singole procedure.

In caso di mancata specificazione si fa riferimento all'organigramma sottostante:



 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p>PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE</p>	<p>RSA.RS22</p>	
		<p>Data: 01.03.2023 Rev. 07</p>	<p>Pag. 3 di 9</p>

5. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO E IGIENE PERSONALE

Il momento del pasto per gli Ospiti è uno dei cardini della giornata e deve essere consumato nel clima più disteso e cordiale.

L'addetto alla somministrazione è colui che meglio conosce le esigenze degli Ospiti e può interpretarne e accoglierne i bisogni.

Il personale addetto alla somministrazione deve segnalare tempestivamente ai Responsabili del servizio eventuali incongruenze rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Il personale addetto alla somministrazione non deve fare commenti a voce alta sulla quantità e qualità del cibo da servire, nel caso in cui si verificasse una non conformità, questa deve essere immediatamente affrontata con il corretto interlocutore, senza gravare sul clima della sala da pranzo e senza creare malumore nell'Ospite o nei suoi familiari.

Una corretta osservanza delle norme di igiene degli alimenti consente di prevenire il rischio di contaminazioni.

Il lavaggio delle mani deve essere effettuato ogni volta che ci si appresta a manipolare un alimento o a toccare superfici che possano venire in contatto con gli alimenti (es. imballaggi, contenitori, ecc.) e comunque sempre:

- dopo essere stati in bagno;
- dopo aver toccato rifiuti;
- dopo essersi toccati il naso, aver tossito o starnutito;
- dopo una pausa di lavoro;
- dopo aver fumato.

Il lavaggio delle mani deve essere effettuato con sapone antibatterico ed acqua calda, lavando ripetutamente anche le parti infradito e gli avambracci, se necessario e risciacquando abbondantemente.

Asciugare con asciugamani a perdere o carta monouso.

Utilizzare, in caso di impossibilità all'utilizzo dell'acqua e detergente (che rimane la modalità privilegiata), un gel igienizzante a base alcolica.

Assicurarsi che le unghie siano corte e pulite.

Evitare l'utilizzo di bracciali, anelli, ecc, che rappresentano possibili fonti di contaminazione.

Proteggere sempre eventuali lesioni o ferite con appositi bendaggi.

Al momento dello sporzionamento e somministrazione devono essere utilizzati copricapo e coprireste in dotazione, assicurandosi che tutta la capigliatura venga raccolta, evitando inquinamenti fisici durante le operazioni.

6. AZIONI E PROCEDURE

L'approvvigionamento delle derrate alimentari, il confezionamento ed il trasporto nei Rep. di degenza avviene secondo quanto disposto dal Piano di Autocontrollo della Ditta Appaltatrice, dai menù stagionali, dalle tabelle merceologiche e dalle grammature, da quanto

	PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE	RSA.RS22	
		Data: 01.03.2023 Rev. 07	Pag. 4 di 9

contenuto all'interno dell'offerta tecnica, parte integrante del Contratto di fornitura del servizio e da quanto stabilito dalle normative nazionali e regionali in materia.

6.1 Procedura compilazione richiesta vitto

6.1.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale di Assistenza, sotto la diretta responsabilità del personale Infermieristico che ne supervisiona l'operato.

6.1.2 Orari degli interventi

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

<i>Colazione</i>	<i>Pranzo</i>	<i>Merenda</i>	<i>Cena</i>
08,15/08,30	11,45/12,15	16,00	18,30 – 19,20

Al fine di consentire, al personale infermieristico, di effettuare la distribuzione e somministrazione della terapia farmacologica con maggiore tranquillità, riducendo il rischio di errori, gli orari dei pasti sono leggermente differenziati nei vari Refettori nel seguente modo:

<i>Reparto</i>	<i>Colazione</i>	<i>Pranzo</i>	<i>Merenda</i>	<i>Cena</i>
Rep. A p.t.	08,45	11,50	16,00	19,10
Rep. A 1° p	08,30	12,05	16,00	19,00
Rep. B 1° p	08,15	12,15	16,00	19,20
Rep. B 2° p	08,45	12,00	16,00	19,05
Rep. B 3° p	08,30	11,45	16,00	18,50

Gli ordinativi dei vitti avvengono attraverso la compilazione di fogli elettronici su tablet in dotazione ai Nuclei di degenza e l'invio degli stessi via e- mail che dovranno giungere, alle cucine, di norma entro le ore 10,00 del giorno precedente, salvo diverse esigenze da concordare di volta in volta con la Cuoca Responsabile (pasti per eventi speciali, preparazioni particolari, ecc.).

6.1.3 Modalità di compilazione

Per la compilazione dovranno essere utilizzati i moduli "Richiesta vitto" di cui all'Allegato 5 del presente, secondo quando di seguito disposto:

- inserire la data alla quale si riferisce l'ordinativo;
- inserire il Reparto a cui si riferisce l'ordinativo;
- inserire, seguendo la legenda in basso, i piatti prescelti da ogni Ospite, riportando poi i totali per ogni pietanza (si ricorda che i numeri sono riferiti alle porzioni e non ai singoli pezzi, ovviamente il numero totale delle porzioni ordinate deve essere uguale, salvo diverse disposizioni o accordi, al numero degli Ospiti che consumano il pasto in quel Reparto);
- i moduli sono stati costruiti in modo da gestire al meglio le preferenze di ogni Ospite e le diete specifiche, in caso di ordinativo di alternativa al piatto del giorno, si dovrà fare

 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p>PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE</p>	<p>RSA.RS22</p>	
		<p>Data: 01.03.2023 Rev. 07</p>	<p>Pag. 5 di 9</p>

riferimento alla tabella allegata ai menù stagionali (alternativa piatto caldo, salume, formaggio);

- in caso di ordinativo di diete particolari inserire un asterisco in corrispondenza del nome dell'Ospite al quale è destinata, in modo da poterle immediatamente individuare all'interno del carrello termico.

- apporre sempre la propria firma.

Per la compilazione di cui sopra si deve far riferimento ai menù stagionali ed al calendario delle alternative (all. 2 e 11)

In caso di diete particolari o dubbi inerenti l'alimentazione di un Ospite, il Personale di Assistenza è tenuto in qualsiasi caso a rivolgersi all'Infermiere di turno.

L'ordinativo e la conseguente consegna degli alimenti per la colazione e la merenda (biscotti, fette biscottate, marmellate, miele, cereali, ecc.) avverrà settimanalmente tramite i moduli di cui all'allegato 12, i quali dovranno essere compilati tenendo conto delle grammature giornaliere previste per ogni alimento.

L'ordinativo dovrà pervenire alla cucina entro le ore 10,00 del Sabato e verrà consegnato entro le ore 12,00 della Domenica.

6.2 Procedura richiesta vitto diete speciali

6.2.1 Finalità

La finalità della presente procedura è quella di garantire, agli Ospiti affetti da particolari patologie, un adeguato regime dietetico.

6.2.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale Infermieristico, dietro precisa prescrizione da parte del MMG dell'Ospite interessato.

6.2.2 Modalità di svolgimento

Nel momento in cui si rende necessaria la somministrazione di una dieta particolare ad un Ospite, deve essere cura del MMG dell'Ospite stesso, la redazione di apposita prescrizione medica, la quale dovrà essere trasmessa da parte del personale Infermieristico, alla Cuoca responsabile della Cucina, la quale si attiverà per il corretto reperimento delle derrate (es. diete aproteiche) e per il loro confezionamento.

Nel caso la prescrizione medica rendesse necessaria la redazione di un menù alternativo, l'infermiere di turno dovrà far riferimento al Coordinatore socio – residenziale, il quale attiverà l'apposito servizio in collaborazione con la Ditta appaltatrice.

L'ordinativo giornaliero del vitto dovrà essere comunque effettuato secondo quanto contenuto al punto 6.1.3.

6.3 Procedura preparazione della Sala e del Servizio

6.3.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale di Assistenza.

6.3.2 Modalità di svolgimento

	PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE	RSA.RS22	
		Data: 01.03.2023 Rev. 07	Pag. 6 di 9

Ogni addetto alla somministrazione, prima di accedere ai locali dove si svolgerà il servizio, deve togliere anelli, bracciali, orologi, che rappresentano una possibile fonte di contaminazione; deve indossare la sopravveste e la cuffia puliti e lavare accuratamente le mani, utilizzando asciugamani a perdere o carta monouso, assicurandosi che le unghie siano corte e ben pulite.

Una volta all'interno del Refettorio, deve verificare le condizioni igieniche dei locali ed in caso di constatazione di insufficienza delle stesse procedere ad un nuova sanificazione, oltre che verificare le condizioni igieniche delle stoviglie e in caso di constatazione di insufficienza, sostituirle.

Dovrà inoltre immediatamente segnalare le non conformità e le azioni intraprese al Responsabile del Servizio tramite l'apposita modulistica, come disposto nel Piano di Autocontrollo.

Dopodiché provvederà all'apparecchiatura dei tavoli con un massimo di trenta minuti di anticipo dall'inizio del servizio, assicurandosi che vi sia tutto l'occorrente (posate, bicchieri, tovagliolo, condimenti, ecc.) per allestire i tavoli ed, in caso contrario, dovrà avvisare il Responsabile del Servizio.

Successivamente deve: preparare il carrello con i piatti e gli utensili, necessari per il servizio (uno per ogni portata e di uso esclusivo per la somministrazione), contenitore portamestoli, salviette o rotolo di carta per asciugare le gocciolature; distribuire il pane sui tavoli in confezioni monoporzionamento; preparare il carrello per piatti sporchi e rifiuti: ogni postazione deve essere dotata di un contenitore in cui riporre imballaggi (che non devono essere appoggiati alla rinfusa su banchi di servizio) e rifiuti.

Nel caso della colazione deve: preparare il carrello neutro con le caraffe in quantità idonea al servizio, raggiungere i punti di approvvigionamento dei liquidi di cui al punto 1.

6.4. Procedura ricezione pasti

6.4.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale di Assistenza.

6.4.2 Modalità di svolgimento

Al momento della ricezione dei pasti, il personale addetto alla distribuzione deve:

- verificare il corretto orario di consegna;
- verificare l'integrità dei contenitori e delle confezioni;
- trasportare il carrello termico in Reparto e posizionarlo alla presa di corrente in modo da mantenere la temperatura costante.
- verificare l'esatta quantità dei pasti;
- verificare la temperatura (rilevazione sensoriale e termometrica tramite termometro a sonda in dotazione);
- verificare la presenza e la conformità delle diete speciali (confezionamento monoporzionamento);
- tenere ben chiusi i contenitori termici, fino al momento della somministrazione, salvo per una rapida verifica delle condizioni sopra citate.

In caso di difformità dei pasti consegnati rispetto a quanto ordinato, segnalare immediatamente all'addetto della Ditta fornitrice, che provvederà a correggere eventuali errori di consegna;

 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p>PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE</p>	<p>RSA.RS22</p>	
		<p>Data: 01.03.2023 Rev. 07</p>	<p>Pag. 7 di 9</p>

- riporre i cibi freschi nel frigo fino al loro utilizzo e comunque in luogo lontano da fonti di calore (*in alcun modo possono essere poggiati sul carrello termico*);

6.5. Procedura somministrazione

6.5.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale di Assistenza, sotto la diretta supervisione del personale Infermieristico.

6.5.2 Modalità di svolgimento

Controllare la temperatura del carrello termico (in caso di non conformità segnalazione al Responsabile del Servizio presente in Reparto e compilazione del modulo di non conformità);
Verificare:

- le condizioni igieniche del contenitore;
- le caratteristiche organolettiche dell'alimento (colore, odore, aspetto);
- l'assenza di corpi estranei;
- il mantenimento della temperatura adeguata (rilevamento sensoriale);

In caso di non conformità rispetto a quanto sopra elencato, avvisare tempestivamente il Responsabile del Servizio in quel momento presente in Reparto che attuerà le opportune misure correttive e compilerà il relativo modulo di non conformità;

Distribuire ai tavoli le diete confezionate in monoporzione, quando presenti (devono essere sempre servite per prime per evitare che i cibi possano freddarsi);

Utilizzare i coperchi dei contenitori gastronomici per coprire parzialmente il contenuto e come piano di appoggio ulteriore, in modo da avere completa visibilità dei piatti presenti nel carrello, evitando di utilizzare come piani di appoggio eventuali banconi freddi presenti in corrispondenza della postazione;

In sequenza:

- distribuire il primo piatto;
- distribuire il secondo piatto e il contorno;
- distribuire la frutta;

Nell'intervallo tra il consumo del primo piatto e la somministrazione del secondo, effettuare il condimento delle insalate fresche a tavola, direttamente oppure, dove possibile, coadiuvando l'Ospite.

I formaggi o salumi devono rimanere in frigorifero finché l'alimento non viene richiesto dall'Ospite. Se questa operazione non viene effettuata e il piatto freddo viene tenuto appoggiato sul carrello per lo sporzionamento, l'innalzamento di temperatura, che subisce, non consente di rimetterlo in frigorifero per utilizzarlo in un pasto successivo.

L'aiuto al consumo viene espletato durante il servizio da personale di assistenza appositamente distaccato.

6.6 Procedura sparcchiatura

6.5.1 Responsabilità

Il titolare delle responsabilità della seguente procedura è individuato nel personale di Assistenza.

	PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE	RSA.RS22	
		Data: 01.03.2023 Rev. 07	Pag. 8 di 9

6.6.2 Modalità di svolgimento

Ritirare i piatti tra una portata e l'altra e accantonare i piatti sporchi ed i rifiuti su un carrello distinto da quello destinato alla somministrazione.

Le stoviglie sporche, una volta svuotate del loro contenuto, devono essere inserite negli appositi contenitori forniti dalla cucina, in modo che non ingombrino i piani di lavoro.

Ritirare completamente, al termine del servizio, le stoviglie, i residui alimentari, i contenitori per pane, frutta e condimenti, le tovaglie ed i tovaglioli.

Verificare rapidamente che all'interno dei piatti non vi sia materiale non pertinente o effetti personale dell'Ospite (es. protesi dentarie, monili, ecc.)

Allontanare i rifiuti dirigendoli verso gli appositi contenitori posti fuori dal Reparto.

Per tutto quanto concerne le modalità di gestione dei rifiuti si rimanda a quanto contenuto nel Protocollo MR 23 e relativi allegati.

7. INDICATORI, MONITORAGGIO E VERIFICA

Il monitoraggio e la verifica avviene giornalmente a cura del personale infermieristico, il quale risponde direttamente al Coordinatore dei Servizi Socio – Residenziali e dei Servizi Socio – Sanitari, secondo quanto riportato nell'organigramma di cui al punto 4 del presente protocollo.

Periodicamente, ogni 2 anni, viene effettuata, a cura del Laboratorio MeS, con il quale la Rsa ha un contratto di collaborazione, la valutazione della soddisfazione degli Ospiti tramite la somministrazione di un apposito questionario, in base ai risultati del quale vengono intraprese le azioni correttive, ove necessarie.

QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS22.I01	Il servizio di ristorazione tiene conto delle linee guida regionali più recenti e viene valutata periodicamente la qualità percepita	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
---------------------	------------------	--	-------------------------------------	--	---	---	---	-------

8. NON CONFORMITA'

Per quanto concerne le procedure di segnalazione delle non conformità, si rimanda a quanto sopra riportato ed a quanto disposto nei singoli Piani di Autocontrollo, che tutto il personale è tenuto a rispettare scrupolosamente.

9. ALLEGATI

Allegato 1	Menù stagionali in uso ¹
Allegato 2	Modulo di ordine vitto
Allegato 3	Piano di autocontrollo e relativi allegati

¹ Al fine di avere maggiori garanzie di divulgazione delle procedure e delle grammature contenute nel presente protocollo, le stesse sono state affisse in tutti i Refettori della RSA in un formato maggiormente fruibile e gradevole.

 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p>PROTOCOLLO SERVIZIO RISTORAZIONE</p>	<p>RSA.RS22</p>	
		<p>Data: 01.03.2023 Rev. 07</p>	<p>Pag. 9 di 9</p>

Allegato 4	Modello procedure affisse nei Refettori ¹
Allegato 5	Modello grammature affisse nei Refettori ¹
Allegato 6	Calendario delle alternative
