

CENTRALE REGIONALE DI ACQUISTOwww.acquistiliguria.it

Dirigente Responsabile: Dott. Luigi Moreno COSTA - tel.010/548 8561
e-mail: luigimoreno.costa@regione.liguria.it
Funzionario: Dott.ssa Rossana BRANDOLIN - tel. 010 548 8538
e-mail: rossana.brandolin@regione.liguria.it
Referente: Sig.ra Caterina MERLO - tel. 010/548 8562
e-mail: caterina.merlo@regione.liguria.it

Prot. n° 10.082 del 25 marzo 2021

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 D.Lgs. n° 50/2016 tramite la piattaforma di intermediazione telematica denominata "SinTel" per l'affidamento del servizio di ristorazione ospedaliera ed aziendale, a ridotto impatto ambientale, rivolto ai degenti ricoverati presso gli stabilimenti ospedalieri, agli utenti delle strutture residenziali e semiresidenziali territoriali ed ai dipendenti da Ospedale Policlinico San Martino, A.S.S.L. n° 2 Savonese, A.S.S.L. n° 5 Spezzina, ed all'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Emanuele Brignole della Regione Liguria – per la durata di otto anni (opzione di rinnovo per ulteriori dodici mesi) – suddivisa in 4 lotti n° gara: 7639192 – ID_ 119.779.197

2^ SEDUTA RISERVATA**Verbale 2^ seduta riservata della Commissione giudicatrice del 25 marzo 2021**

Il giorno 25 marzo 2021 alle ore 10:00, si è riunita in seduta riservata la Commissione Giudicatrice della procedura di gara in oggetto per proseguire la valutazione qualitativa delle offerte tecniche del lotto n° 2.

Sono presenti presso la Sala Riunioni dell'Area Centrale Regionale di Acquisto situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova i componenti della Commissione Giudicatrice nominata con determinazione n° 331 del 23/07/2020:

Presidente	Prof.ssa Livia Pisciotta	Ospedale Policlinico San Martino	Dirigente Medico S.S.D. Dietetica e Nutrizione Clinica
Componente	Dott. Vincenzo De Rosa	ASL 5 "Spezzino"	Dirigente Medico Veterinario
Componente	Dott.ssa Paola Sfacteria	ASL 2 "Savonese"	Direttore S.C. Igiene degli Alimenti e della Nutrizione

Sono presenti presso la Sala Riunioni dell'Area Centrale Regionale di Acquisto situata in via G. D'Annunzio 64 - Genova la Dott.ssa Rossana Brandolin in qualità di componente del Seggio e la sig.ra Caterina Merlo in qualità di Segretario verbalizzante.

La Commissione ha proseguito il proprio lavoro istruttorio "a distanza", in base a quanto previsto dal "Regolamento per il lavoro a distanza delle commissioni giudicatrici e l'organizzazione delle sedute pubbliche durante lo stato di emergenza sul territorio nazionale derivato dal coronavirus" approvato con determinazione n. 268 del 09/06/2020.

All'odierna seduta la Commissione decide di procedere alla valutazione ed attribuzione dei punteggi relativi al 2° criterio di valutazione del lotto n° 2.

Si precisa che i punteggi assegnati dalla Commissione Giudicatrice ai parametri *de quibus* vengono riepilogati per comodità di consultazione nelle schede dei punteggi di qualità che saranno allegate al verbale della valutazione conclusiva dei lotti n° 2 e 3, del quale costituiranno parte integrante e sostanziale.

Si ricorda che al lotto 2 partecipano:

- ✓ CIR Food s.c.
- ✓ CNS Consorzio Nazionale Servizi
- ✓ Euroristorazione s.r.l.
- ✓ Markas s.r.l.

2) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1 Organizzazione del processo di produzione confezionamento e trasporto dei pasti

Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

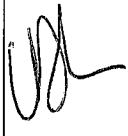
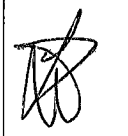
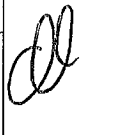
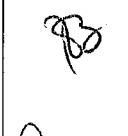

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	Descrizione delle fasi molto approfondite, approvvigionamento, piattaforme logistiche, produzione, confezionamento, trasporto, lavaggio, pulizie, disinfestazione e derattizzazione, descrizione del menù e delle attività di comunicazione e laboratori previsti con l'utenza. Per ogni fase sono dettagliate le attrezzature utilizzate, sia per il centro cottura esterno che per la cucina dell'Ospedale di Savona. Tracciabilità fino a posto letto. Colazioni con latte fresco.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Descrizioni delle fasi molto approfondite, con dettaglio sui centro di cottura esterno, cucina Ospedale di Savona, Hub Pietra Ligure. Le fasi descritte sono: approvvigionamento, gestione logistica a km0, produzione, confezionamento, trasporto, lavaggio, pulizie, disinfestazione e derattizzazione. Descrizione del menù per degenti e dipendenti.
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	A regime la ditta prevede di utilizzare un centro esterno a Finale Ligure per gli Ambiti 1 e 2, e l'Ospedale San Paolo per gli Ambiti 3 e 4. Vengono ben descritte le fasi, anche se non sono richiamate in modo specifico le attrezzature per ogni cucina. Non vengono descritte le fasi di selezione dei fornitori e l'approvvigionamento, derattizzazione (questa viene descritta al punto 2.4 controlli); non viene descritto il menù degenti e dipendenti

Handwritten signatures and initials:
 - Top right: *UPH*
 - Middle right: *PS*
 - Bottom right: *DL*
 - Far right: *g*
 - Bottom right: *10*

Markas s.r.l.	Descrizioni delle fasi approfondite, con dettaglio dei locali ed attrezzature del centro di cottura esterno e cucina Ospedale di Savona. Le fasi descritte sono: approvvigionamento, selezione fornitori, produzione, confezionamento, trasporto, lavaggio, pulizie, (no disinfestazione e derattizzazione, pur richiesta da CSA). Non è inserita la descrizione del menù per degenti e dipendenti.
---------------	---

Dott.ssa Sfactoria:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	Il progetto proposto da CIR è ottimamente descritto e comprende sia la descrizione del processo di produzione confezionamento e trasporto dei pasti, sia la descrizione dei layout all'interno dei Centri cottura. La Struttura per l'ambito 1 e 2 è ubicata all'esterno dell'H Santa Corona, così come richiesto nel CTP e avvengono tutte le attività previste fino al confezionamento del vassoio personalizzato e la preparazione dei pasti in multiporzione. Sono previsti numerosi metodi di cottura, anche quella sottovuoto (sous vide). Il trasporto avviene con automezzi adeguati. Tutto il processo utilizza un sistema informatizzato che parte dalla tracciabilità delle materie prime (piattaforma distributiva esclusiva e certificata Quanta) e "traccia" il cibo fino al letto del paziente. Si ritiene molto ben realizzato in ogni sua parte. La ditta elenca anche le sedi periferiche di somministrazione del pasto in multiporzione, comprese le mense per dipendenti.
CNS Consorzio Nazionale Servizi	Il progetto proposto viene descritto in maniera dettagliata e comprende le varie fasi di produzione dei pasti in legume fresco caldo. La criticità di quanto illustrato è l'utilizzo del centro cottura (definito Hub) di Santa Corona, che prevede spazi che potrebbero essere oggetto di successiva ristrutturazione. I pasti vengono prodotti nelle cucine del CC di proprietà Camst a Vado Ligure e nel centro cottura del San Paolo, mentre il confezionamento del vassoio personalizzato viene allestito sul nastro di confezionamento nella Hub di Pietra Ligure, dove avviene anche la cottura della pasta e del riso con garanzia di caratteristiche organolettiche maggiori. Viene proposta la cucina sottovuoto che rappresenta indiscutibili vantaggi di mantenimento della shelf life fino a 21 gg. Il progetto, per il resto, rispetta quanto previsto nel CTP
Euroristorazione s.r.l.	Il progetto è ottimamente descritto e comprende una analisi dettagliata delle procedure, attrezzature, modalità, sedi e tempistiche delle attività di produzione, confezionamento e trasporto dei pasti veicolati in vassoi personalizzati e in contenitori multiporzione, come previsto nel CTP. Il territorio della Asl 2 è stato suddiviso in due aree (sub A e sub B) per gli ambiti 1/2 e 3/4. Il centro cottura per l'H SC è situato a Finale ligure e veicola a SC, SMM e ruffini mentre CCHSP veicola a HCairo, SSSR (centro diurno via Amendola, il girasole, cim carcere e villa Bugna). Tutto il ciclo



Alisa

Sistema Sanitario Regione Liguria

	produttivo è informatizzato. Migliore la frequenza di consegna delle derate (da giornaliera a 2vv/settimana) e il fatto che gli alimenti non deperibili (ortofrutta vengono mantenute a T ambiente con approvvigionamento giornaliero. Previste 7 modalità di cottura tra cui quella sous vide. Ottima anche , laddove possibile (CC Finale) la lavorazione in aree distinte delle carni rosse e bianche e una cucina dedicata alla preparazione dei pasti speciali con personale dedicato. Viene creato un nuovo locale lavaggio all'interno della cucina dell'HSC e HSP . Le colazioni corrispondono a quanto previsto nel CTP, anche per quelle della pediatria SP.
Markas s.r.l.	Presenti due CC per i diversi ambiti: uno presso la Fondazione La sacra Famiglia e uno presso HSP. Anche per questa ditta la veicolazione dei pasti avviene in contenitori multiporzione con confezionamento del vassoio personalizzato CCSC. Vengono fornite le motivazioni ma non è quanto previsto dal CTP. Nel CCSC avviene anche il lavaggio delle stoviglie. L'area lavorazioni carni non è distinta . Sono descritte procedure di preparazione non condivisibili (es. tritare la cipolla ed immergerla in soluzione disinfettante e sciacquarla prima dell'uso. Non è prevista la cottura sottovuoto. La pasta e il riso per i dipendenti sono preparate nel la mensa dell' HSP invece di essere trasportate in multiporzione . Buona la descrizione di tutte le procedure operative. La colazione viene erogata tramite "macchine" mentre HSP richiede termos di latte ecc, che la Ditta dichiara di essere disponibile a garantire.

I progetti meglio descritti ed aderenti a quanto previsto dal CTP sono quelli della Ditta Euroristorazione e CIR, soprattutto per l'impegno ad utilizzare in tutte le fasi del processo un Centro cottura esterno a HSC.

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	Progetto descritto molto bene dalle fasi di approvvigionamento, produzione, confezionamento e trasporto dei pasti, alla descrizione dei menù e dei lay-out dei Centri cottura. Dettagliate le attrezzature utilizzate come anche le modalità di preparazione dei pasti e le modalità diverse di cottura. Sistema informatizzato di tracciabilità delle materie prime fino al posto letto. Previsto ricorso a centro cottura esterno per gli ambiti 1 e 2.
CNS Consorzio Nazionale Servizi	Progetto che rispetta quanto previsto nel CTP. Descrizione del centro di cottura esterno, cucina Ospedale di Savona, Hub Pietra Ligure. Descrizione dettagliata e completa delle varie fasi di approvvigionamento, gestione logistica a km0, produzione, confezionamento, trasporto, lavaggio, pulizie, disinfestazione e derattizzazione. Descrizione del menù per degenti e dipendenti.
Euroristorazione s.r.l.	Ben descritte il progetto con analisi delle procedure, attrezzature, modalità, sedi e tempistiche delle attività di produzione, confezionamento e trasporto dei pasti veicolati in vassoi personalizzati ed in contenitori multiporzione. Previsto utilizzo di centro esterno a Finale Ligure per gli Ambiti

UDL
R
d
B
e

	1 e 2, e centro cottura Ospedale San Paolo per gli Ambiti 3 e 4. Tutto il ciclo produttivo è informatizzato. Non descritto il menù degenti e dipendenti
Markas s.r.l.	Progetto che rispetta quanto previsto nel CTP. Descrizioni di tutte le fasi operative con dettaglio dei locali e delle attrezzature impiegate. Non descritto il menù per degenti e dipendenti.

I progetti meglio descritti sono quelli di Euroristorazione e Cir, soprattutto per l'impegno ad utilizzare in tutte le fasi del processo un centro cottura esterno.

2.2 Piano di emergenza per garantire la continuità dell'erogazione del servizio in caso di interruzioni delle fonti energetiche e/o guasti alle attrezzature e/o malfunzionamento sistema informatico di prenotazione. Analisi specifica di tutti i connessi rischi: impiantistica/infornistica/cause di forza maggiore ed altresì scioperi di cui:

2.2.1 efficacia delle modalità di attuazione

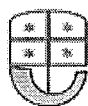
Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	Emergenze descritte in modo approfondito, per tutte le casistiche. Presentato anche piano food defense. 3 Centri cottura di emergenza. Proposta asfaltatura 300mq di manto stradale a Savona e a Pietra Ligure per prevenire dissesti stradali.
CNS Consorzio Nazionale Servizi	Emergenze descritte in modo approfondito, per tutte le casistiche. 6 centri cottura di emergenza in fresco-caldo, indicati anche centri cottura in refrigerato per emergenza anche se i chiarimenti specificavano che anche in emergenza doveva essere garantito il legame richiesto dal servizio (fresco-caldo)
Euroristorazione s.r.l.	Emergenze descritte in modo approfondito, per tutte le casistiche. 2 centri cottura di emergenza in fresco-caldo, indicati anche centri cottura in refrigerato per emergenza anche se i chiarimenti specificavano che anche in emergenza doveva essere garantito il legame richiesto dal servizio (fresco-caldo)
Markas s.r.l.	Emergenze descritte per tutte le casistiche. Si propone come centro cottura di emergenza una cucina mobile, senza dare però indicazioni di dove e come verrà installata. Non sono indicate le responsabilità, cioè a chi compete la risoluzione della criticità-

Handwritten notes and signatures on the right margin of the table, including a large 'S' at the bottom.

Dott.ssa Sfacteria:



Alisa

Sistema Sanitario Regione Liguria

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	La relazione è comunque estremamente dettagliata. La rapidità dei tempi di intervento è definita in uno schema che definisce emergenze e risoluzione con tempi da immediato a max.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Rapidità dei tempi di intervento suddivisi in tipologia di intervento, azioni intraprese e tempistiche che vengono definite da immediate al massimo 24 h. attivazione delle cucine di emergenza in grado di produrre pasti entro 3 ore.
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	<p>Viene definita una procedura di gestione della continuità operativa. Gli eventi vengono suddivisi in due grandi classi: di natura esogena - incendi, terremoti (per i quali si prevede di dotare il CC di alimenti secchi che garantiscano la fornitura del pasto per almeno 3 giorni) e fermo del CC per vari accadimenti; sono presenti Centri cottura di emergenza (Albenga e Genova per la produzione di pasti in legume fresco-caldo e CC carmagnola e Grugliasco in regime cook and chill. Viene definito un menù di emergenza. Sono identificate ben 24 emergenze, ognuna analizzata nel dettaglio risolte con azioni preventive o programmate incluse anche le emergenze legate all'assenza del personale (come previsto nel CTP). E' presente un gruppo elettrogeno nella cucina di Vado Ligure, come per le altre Ditte bisogna verificare la presenza o fattibilità del gruppo elettrogeno San Paolo.</p> <p>La rapidità dei tempi di intervento è estremamente dettagliata con l'individuazione della tipologia, dei rischi, tempo di rilevazione e tempi di intervento che sono in prevalenza immediati.</p>
<i>Markas s.r.l.</i>	<p>Presente un Piano di gestione delle emergenze e l'installazione di un gruppo elettrogeno, ma il progetto proposto da Markas, pur definendo nel dettaglio tutte le emergenze elencando le procedure per la gestione delle stesse, non indica la presenza di Centri cottura di emergenza. descrive l'installazione di una cucina mobile, in possesso delle dovute certificazioni, posizionabile in pochissimi minuti, dotata di serbatoio per l'H2O, che necessita di collegamento per luce e gas. Tale soluzione, se pur apprezzabile e come estrema soluzione in caso di malfunzionamento di entrambi i CC che, come nei casi sopradescritti si hanno la possibilità di sostituirsi a vicenda, si ritiene meno appropriata rispetto a CC già in essere e con capacità produttiva accertata ed accertabile.</p> <p>I tempi di intervento per iniziare ad utilizzare la cucina mobile vengono indicati come 20 minuti, durante i quali fare allacci ecc. altri tempi di intervento sono 15-20 min assolutamente adeguati e non distanti dalle tempistiche indicate come immediate. Pertanto valutate come le altre Ditte.</p>

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
----------------------	-------------

Pag. 6 a 15

<i>CIR Food s.c.</i>	Disponibilità di 3 Centri cottura di emergenza. Casistica delle Emergenze puntuale e dettagliata. Presentato anche un piano di continuità dell'emergenza ed una squadra di emergenza.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	La ditta dispone di protocolli di emergenza puntuali. Disponibilità di numerosi centri cottura di emergenza con produzione di pasti anche in legume refrigerato o in ATM. Ricorso alla piattaforma distributiva dedicata (soccorso merci).
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Piano di gestione della continuità operativa. Emergenze descritte in modo approfondito e dettagliato per tutte le casistiche. Disponibilità di 2 centri cottura di emergenza. Viene definito un menù di emergenza.
<i>Markas s.r.l.</i>	Piano di gestione delle emergenze con tutte le casistiche. Non viene indicata la presenza di Centri cottura di emergenza bensì si propone il ricorso ad una cucina mobile. Non indicate le responsabilità per la risoluzione della criticità.

Tutte le ditte contemplano e dispongono di protocolli standard di gestione delle emergenze, il progetto presentato da Markas risulta meno completo.

2.2.2 rapidità nei tempi di intervento

Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	indicati tutti i tempi di intervento (perlopiù immediato/entro 1 h), e la responsabilità
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	indicati tutti i tempi di intervento (perlopiù immediato)
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	indicati tutti i tempi di intervento (perlopiù immediato)
<i>Markas s.r.l.</i>	indicati tutti i tempi di intervento a 15-20 minuti, anche per l'emergenza Blocco cucina. Considerando che è proposta una cucina mobile ed il noleggio di un gruppo elettrogeno sono tempistiche poco credibili.

Dott.ssa Sfacteria:

i tempi di intervento si ritengono simili per tutte le ditte per cui si dà pareggio

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	Tempi di intervento per lo più immediato. Tempi di risoluzione da immediato a 1 h. Descritte le responsabilità.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Indicati tutti i tempi di intervento (perlopiù immediato)

<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Indicati tutti i tempi di intervento (perlopiù immediato)
<i>Markas s.r.l.</i>	indicati tutti i tempi di intervento a 15-20 minuti, anche per l'emergenza Blocco cucina. Disponibilità di cucina container mobile e noleggio gruppo elettrogeno.

I tempi di intervento si ritengono simili per tutte le ditte.

2.3 sistema informatico

2.3.1 Servizio di prenotazione, disdetta, prenotazione in urgenza dei pasti. Hardware e software dedicato, verrà valutato:

- la semplicità d'uso
- la completezza dell'informazione
- la tipologia report
- il sistema di tracciabilità delle derrate utilizzate fino al pasto finito

Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	La ditta propone un Portale web dedicato all'ente, in cui sono raccolti tutti i dati e le relative statistiche (report). Per la prenotazione propone il sistema Nova: tra gli applicativi da segnalare: rilevazione Must, foto controllo conformità vassoio, tracciabilità fino a posto letto. Indicato solo hardware del server
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	La ditta propone il sistema informatico di Nova. Descrive il sistema di tracciabilità, la tipologia di report e le migliorie proposte. Prevede anche la gestione del MUST, foto del vassoio e tracciabilità fino a posto letto. Indicato solo hardware del server
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	La ditta propone il sistema informatico Axios, completo di tutti i moduli, specificandone per ognuno la semplicità d'uso. Non proposto MUST. Foto conformità vassoio e tracciabilità fino a posto letto. Indicate tutte le numeriche di hardware
<i>Markas s.r.l.</i>	La ditta propone il sistema informatico di Nova. Descrive il sistema di tracciabilità, la tipologia di report e le migliorie proposte. Prevede anche la gestione del MUST, foto del vassoio e tracciabilità fino a posto letto. Indicato solo hardware del server

Handwritten notes and signatures on the right side of the table, including a large 'V' and several initials.

Dott.ssa Sfacteria:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	Utilizza NOVA srl

Handwritten signature on the right side of the table.

<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Utilizza NOVA srl
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Sistema informatico Axios
<i>Markas s.r.l.</i>	Utilizza NOVA srl

Tutti i progetti proposti sono adeguati a quanto previsto dal CTP e vengono valutati equamente.

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	La ditta per la prenotazione propone il sistema NOVA completo di applicativi: rilevazione Must, foto controllo conformità vassoio, tracciabilità fino a posto letto.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	La ditta utilizza il sistema informatico NOVA. Descrive il sistema di tracciabilità, la tipologia di report e le migliorie proposte. Prevede anche la gestione del MUST, foto del vassoio e tracciabilità fino a posto letto.
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Sistema di controllo e responsabilità articolato e ben definito. Ben descritti i controlli effettuati nel dettaglio differenziati nelle varie fasi del processo (Haccp, food defense, pulizia e derattizzazione, analisi di risultato, audit, controlli sul personale e sull'ambiente) con definizione dei limiti di accettabilità azioni correttive e responsabilità.
<i>Markas s.r.l.</i>	La ditta propone il sistema informatico di NOVA. Descrive il sistema di tracciabilità, la tipologia di report e le migliorie proposte. Prevede anche la gestione del MUST, foto del vassoio e tracciabilità fino a posto letto.

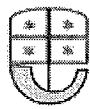
Tutti i sistemi informatici utilizzati sono ugualmente articolati ed integrati oltre che completi di tutte le funzionalità richieste dal Capitolato.

2.4 Sistema di controllo e responsabilità

Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	descritte certificazioni possedute, struttura del manuale haccp, modalità operative manuale sicurezza e prevenzione. Descritti punti critici analizzati e modalità di registrazione, risoluzione. Infine descritto piano di audit interno/esterno, numeriche analisi, citato istituzione gruppo miglioramento qualità del servizio. Non descritto sistema di controllo di risultato (KPI, LQA, ecc)



Alisa

Sistema Sanitario Regione Liguria

<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Descritto il gruppo di lavoro dedicato al monitoraggio e controllo qualità, con descrizione incontri di condivisione con l'Ente. Elencate le certificazioni. Descritti i controlli: piano haccp, punti critici, sistema e-trace Nova, analisi laboratorio, audit interno/esterno, sistema di controllo di risultato e di processo, sistema di gestione non-conformità. Descritta la dashboard di visualizzazione andamento del servizio e software per la gestione piano di miglioramento.
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	descritti i controlli del Piano Haccp effettuati durante il processo, identificando macro aree (rossa per fornitori, gialla per produzione-lavorazione, viola per confezionamento-trasporto, arancione per distribuzione pasti). Descritti i controlli per food defense, descritto il piano di pulizia e derattizzazione. Il controllo di risultato è descritto come analisi, audit interni ed esterni, ma non viene definito un sistema condiviso con Ente che si basa su KPI e LqA. Indicati i controlli sul personale e sull'ambiente. Non identificato un gruppo di lavoro per il monitoraggio della qualità ed il miglioramento
<i>Markas s.r.l.</i>	descritte certificazioni, piano haccp (allegato), piano di campionamento, gruppo di lavoro responsabile del controllo qualità, sistema di controllo di risultato condiviso con Ente. Trattazione riassuntiva e poco articolata, lasciando all'allegato l'approfondimento sui controlli effettuati.

Dott.ssa Sfacteria:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	L' Azienda è in possesso di numerose certificazioni UNI EN ISO (ente nazionale di unificazione/ organismo di normazione europea/ organizzazione internazionale per la standardizzazione) e utilizza sistemi informatici per la registrazione dei dati. Il programma è definito in base al ciclo di Deming. Il processo è in sintesi ottimamente descritto e comprende audit interni e collaborazione con Azienda committente proponendo un gruppo di miglioramento aziendale. Attualmente da Ditta ha convenzione con Asl 2 e si è confrontata con Azienda committente in maniera attiva rallentando gli incontri per emergenza Covid-19.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	Sono presenti numerose certificazioni delle Ditte facenti parte di CNS: Camst/CNS/ il Rastrello coop sociale. Sono identificati i nominativi dei vari referenti responsabili delle varie aree. L'azienda opera inoltre con un sistema informatizzato molto efficace : Portale Web Hospital. Vengono riferiti 4 incontri / anno con Direzione Asl con l'obiettivo analizzare i risultati della CS e migliorare il servizio di ristorazione. Le verifiche legate alla procedure HACCP sono attuate tramite check list e standardizzate, come quelle descritte dalle altre Ditte. Anche i diagrammi di flusso del processo di produzione dei pasti in legume fresco-caldo appaiono ben definiti e comprendono tutte le aree di intervento.

Handwritten signatures and initials on the right margin of the table.



Alisa

Sistema Sanitario Regione Liguria

<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Allegato piano di autocontrollo tipo che appare congruo all'attività del centro cottura. Tale manuale sarà integrato se vincitori del bando. Vengono descritti i controlli effettuati nel dettaglio differenziati nelle varie fasi del processo con definizione dei limiti di accettabilità azioni correttive e responsabilità. Vengono effettuati settimanalmente audit dal RQA a campione per verificare le corrette operazioni di pulizia. I campionamenti di analiti mb e chimici avvengono annualmente. In complesso il sistema di controllo e responsabilità è ben definito
<i>Markas s.r.l.</i>	L'Azienda è presente sul territorio da anni ed ha numerose certificazioni di qualità ISO (tra cui la UNI EN ISO 22005:2007 (rintracciabilità) e 22000:2005 sistema di gestione della sicurezza alimentare. I processi di controllo prevedono il monitoraggio, la misurazione delle attività con l'analisi dei dati raccolti e la programmazione dei necessari interventi di miglioramento. Vengono elencate le figure responsabili . E' presente in allegato il piano di autocontrollo sia del Santa Corona che San Paolo, che appaiono congrui per l'attività . le analisi vengono effettuate da Laboratorio esterno accreditato e comprendono ricerca di analiti diversi sia su superfici che sull'H2O in rete. L'esecuzione delle analisi è annuale con 1 campione in autocontrollo e non differenzia tra prodotti ready to eat e quelli da somministrare previa cottura. E' prevista la realizzazione di controlli in condivisione con rappresentanti Asl 2 con i quali formare il gruppo di Controllo .Sempre in regime di condivisione si realizza il controllo di risultato Livello di qualità risultante uguale al livello di qualità attesa.

Tutti i sistemi di controllo e qualità sono adeguati all'attività richiesta.

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
<i>CIR Food s.c.</i>	Sistema di controllo e responsabilità articolato e completo. La ditta dispone di numerose certificazioni di qualità. Descritti manuale haccp, di sicurezza e prevenzione, piano analisi e piano di audit interno/esterno. Descritto gruppo miglioramento qualità del servizio.
<i>CNS Consorzio Nazionale Servizi</i>	La ditta dispone di numerose certificazioni di qualità. Presenti i nominativi referenti gruppo di lavoro dedicato al monitoraggio e controllo qualità. Citati incontri annui di condivisione con Direzione ASL. Procedure HACCP, piano analisi, piano Audit interni/esterni, sistema di controllo di risultato e di processo, sistema di gestione non-conformità, piano di miglioramento e diagrammi di flusso ben definiti.
<i>Euroristorazione s.r.l.</i>	Sistema di controllo e responsabilità articolato e definito. Descritti i controlli effettuati nel dettaglio differenziati nelle varie fasi del processo (Haccp, food defense, pulizia e derattizzazione, analisi di risultato, audit, controlli sul personale e sull'ambiente) con definizione dei limiti di accettabilità azioni correttive e responsabilità.

Markas s.r.l.	Sistema di controllo e responsabilità articolato e completo. L'Azienda dispone di numerose certificazioni di qualità. Presente piano di autocontrollo congruo per l'attività con piano analisi che comprende ricerca di analiti diversi sia su superfici che sull'H2O di rete.
---------------	--

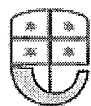
Tutti i sistemi di controllo e qualità sono adeguati all'attività richiesta.

2.5 Customer satisfaction: attuazione della tipologia e periodicità delle indagini di gradimento e soddisfazione dell'utenza di reparto e delle mense

Da valutare con il metodo del confronto a coppie (Q2)

Dott.ssa Pisciotta:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	5 livelli di rilevazioni differenti, sia quantitative che qualitative: monitoraggio scarti, questionari cartacei e digitalizzati, rilevazione qualità percepita tramite società esterna e mystery client, smile in tramite totem in mensa. E' indicata per tutti frequenza giornaliera, tranne per interviste società esterna e mystery audit prevista trimestrale. Si segnala che la sembra incongruente la segnalazione che l'indagine venga effettuata giornalmente se si deve inviare-raccogliere-analizzare il report. Descritto il campionamento statistico e le modalità di condivisione risultati con l'Ente.
CNS Consorzio Nazionale Servizi	La ditta propone un sistema di rilevazione tarato sull'Utenza: per degenti e accompagnatori viene proposta una rilevazione con questionari cartacei/palmare 4 volte all'anno, per i dipendenti e la direzione una rilevazione tramite survey online 2 volte all'anno. Per i degenti è possibile anche esprimere le proprie osservazione tramite qr code su cartellino. Per i dipendenti che mangiano in mensa è disponibile anche app e portale mensa web, e totem per esprimere il proprio gradimento. Viene proposta indagine di rilevazione scarti 4 volte all'anno. Report pubblicati su Web Hospital.
Euroristorazione s.r.l.	La ditta propone indagini di customer satisfaction differenziate per tipologia di utente: per degenti/familiari si propone una indagine di customer settimanale con sistema online a rotazione per reparto, in modo da coprire tutti i reparti in un trimestre. Customer con cadenza trimestrale. Questo però è considerato critico in quanto non permette di avere la fotografia complessiva nelle medesime condizioni per tutti i reparti. Per i dipendenti è proposta indagine giornaliera tramite totem in mensa, su base volontaria, e mensile tramite questionario on-line. Per le strutture sociosanitarie su propone indagine giornaliera tramite tablet. I risultati



Alisa

Sistema Sanitario Regione Liguria

	sono condivisi in tempo reale con l'ente. Non sono previsti strumenti di customer satisfaction indiretti (monitoraggio scarti) e alla direzione.
Markas s.r.l.	La ditta propone indagini di customer satisfaction per paziente/parente e dipendenti tramite sistema informatizzato: per degenti è proposto sistema volontario giornaliero di segnalazione gradimento tramite app su proprio device, ed interviste mensili dalla dietista (si rileva la criticità che una figura professionale sia dedicata alla rilevazione del gradimento su tutti i reparti, ed il fatto che l'indagine non sia compilata autonomamente dal degente). Per i dipendenti è previsto un qr code in mensa, a cui collegarsi per compilare il questionario. I risultati sono condivisi con l'ente. Non sono previsti strumenti di customer satisfaction indiretti (monitoraggio scarti) e alla direzione.

Dott.ssa Sfacteria:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	Rilevazioni qualitative e quantitative della qualità percepita ottenute anche attraverso il monitoraggio del cibo non consumato; tale rilevazione, definita anche nel progetto di CNS e Markas, rappresenta un valore aggiunto e soprattutto misurabile, alla rilevazione della percezione della qualità. Sono previsti gruppi di miglioramento interni ed esterni (composti da personale individuato dall'Azienda). La Ditta utilizza il software easy Wisa. Interessante è l'utilizzo di questionari sia digitali che cartacei. Il progetto è descritto dettagliatamente .
CNS Consorzio Nazionale Servizi	Ottima descrizione del progetto, che valuto positivamente come quello presentato da CIR. Viene effettuata una analisi delle informazioni che analizzano variabili che vanno dalla percezione del servizio erogato al rispetto delle tempistiche di consegna del pasto. La frequenza di rilevazione per i degenti è inferiore a quella proposta dalla altre dite ma viene valutata comunque sufficiente a definire la qualità percepita, tale rilevazione avviene attraverso QRcode, totem , portale per le segnalazioni. Vengono utilizzate app e un portale mensa web. Nella mensa dei dipendenti è inoltre disponibile un totem per la rilevazione del gradimento dei pasti. Viene effettuata la rilevazione degli scarti. Il report annuale con Azienda committente è definito sia come procedura dettagliata che identifica anche le responsabilità del processo.
Euroristorazione s.r.l.	Attua la rilevazione della qualità percepita attraverso l'utilizzo del sistema informatico AXIOS anche attraverso la disponibilità di un questionario online. Rilevazione 1 vv alla settimana a rotazione nei vari reparti mentre nelle Strutture medio piccole ogni 3 mesi. Il grado di soddisfazione viene registrato anonimamente dall'operatore al letto del pz alla prenotazione o tramite un QR code. Le richieste di CS riguardano non solo la qualità del piatto ma anche i servizi erogati (pulizia, T del piatto e altro) Il personale della Azienda può visualizzare i dati richiesti. Per le SSR e SSSR la rilevazione viene fatta giornalmente. Mensa dipendenti con Totem e/o

Pag. 13 a 15

	schermo touch screen con report mensile all'Committente il report avviene semestralmente mentre l'analisi e l'elaborazione dei dati è annuale
Markas s.r.l.	Viene utilizzato un software con tecnologia web. La rilevazione avviene in maniera molto semplice anche attraverso l'utilizzo di questionari cartacei. La modalità di rilevazione è ottimamente descritta (personale mensa aziendale QRcode degenti e parenti con questionario i cui item saranno condivisi con la committenza) così come la pianificazione dell'analisi e la programmazione di eventi migliorativi. Le indagini vengono effettuate mensilmente. Anche Markas effettua il monitoraggio ed analisi degli scarti alimentari tramite il software Re-food di Nova che non inserisce però nella valutazione della customer satisfaction

I progetti presentati risultano ben sviluppati nei contenuti e nella reportistica richiesta. Particolarmente apprezzata la rilevazione degli scarti alimentari.

Dott. De Rosa:

società partecipante	Motivazioni
CIR Food s.c.	Progetto dettagliato di rilevazione qualità percepita tramite società esterna. Previsto monitoraggio del cibo non consumato, gruppi di miglioramento interni ed esterni, oltre a utilizzo di questionari di gradimento dei pasti sia digitali che cartacei.
CNS Consorzio Nazionale Servizi	La ditta propone un sistema di rilevazione del gradimento per degenti, dipendenti e accompagnatori. Previste indagine di rilevazione scarti durante l'anno, analisi della percezione del servizio erogato e rispetto delle tempistiche di consegna del pasto.
Euroristorazione s.r.l.	Proposte indagini di gradimento dei pasti differenziate per degenti/familiari e dipendenti con risultati condivisi in tempo reale con la direzione Aziendale. Non previsti strumenti di customer satisfaction indiretti (monitoraggio scarti).
Markas s.r.l.	La ditta propone indagini di gradimento dei pasti per paziente/parente e dipendenti tramite sistema informatizzato e/o questionari cartacei. I risultati sono condivisi con la direzione Aziendale. Sono previsti strumenti informatici di monitoraggio ed analisi degli scarti.

Tutti i progetti presentati risultano ben sviluppati nei contenuti e nella reportistica richiesta.

La seduta si chiude alle ore 12:30 e si aggiorna al giorno 28 aprile 2021

Letto, confermato e sottoscritto.

Genova, 25/03/2021

Presidente della Commissione giudicatrice

Prof.ssa Livia Pisciotta

Componente della Commissione giudicatrice

Dott. Vincenzo De Rosa

Componente della Commissione giudicatrice

Dott.ssa Paola Sfacteria

Componente del Seggio e Segretario

Dott.ssa Rossana Brandolin

Segretario

Sig.ra Caterina Merlo

