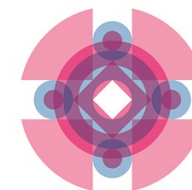




Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti Servizio di refezione scolastica

Rendiconto delle attività interne
Anno scolastico 2017/18

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna

Dall'a.s. 2015/16 il Comune di Bologna ha affidato al Raggruppamento Temporaneo d'Impresa, Gemeaz Elier-Camst la gestione del servizio (**Ribò**), comprensiva di preparazione, trasporto e consegna alle scuole degli alimenti e dei pasti destinati agli alunni e al personale che ne abbia diritto.

L'appalto del servizio prevede la gestione in comodato dei **3 Centri di Produzione Pasti** (di seguito **CPP**) di proprietà del Comune nonché l'acquisizione del ramo d'azienda composto da attrezzature, macchinari e personale (precedentemente afferente la società Seribo srl).

Dal 1 agosto 2018 CAMST soc. coop a r.l. rappresenta il titolare unico del contratto a seguito della risoluzione del Raggruppamento Temporaneo d'Impresa (evenienza contemplata dal codice degli appalti).

Si tratta di un servizio la cui gestione molto complessa, per delicatezza e dimensioni, deve garantire contemporaneamente la sicurezza e la tutela della salute dei piccoli utenti, la qualità nutrizionale ed igienica, il gradimento dei piatti proposti e una importante funzione di educazione alimentare, oltre che la sostenibilità (ambientale, sociale ed economica), la trasparenza e la più ampia partecipazione.

Anche per questo è indispensabile il **lavoro congiunto e coordinato di tutti soggetti interessati** (comune, gestore, asl, genitori, insegnanti, dirigenti scolastici). Le caratteristiche del servizio infatti sono state co-progettate insieme a genitori e insegnanti sin dalla fase pre-gara e continuano ad essere condivise nell'ambito della Commissione Mensa Cittadina (CMC), orientando linee guida e dimensioni valoriali.

Il monitoraggio di tutte queste dimensioni del servizio viene presidiato da un'apposita unità del Comune di Bologna dedicata alle funzioni di controllo e sviluppo della qualità.

Le principali caratteristiche del servizio

Garanzie di Sicurezza

Sistema integrato di controlli
Certificazioni e rispetto delle normative vigenti
Analisi microbiologiche e chimiche
Audit e visite ispettive

Valore nutrizionale del pasto

Corretto apporto calorico e nutrizionale
Equilibrio e bilanciamento tra le fonti dei nutrienti
Varietà e stagionalità

Qualità delle materie prime e rintracciabilità

Biologico
DOP e IGP
Km zero

Trasparenza e partecipazione

Portale Ribò scuola e Rbò per te
Strumenti di ascolto: assaggi, gestione reclami
Tavoli di progettazione congiunta
Commissioni Mense di genitori

Miglioramento continuo di gradimento, qualità percepita e soddisfazione dell'utenza

Monitoraggio degli scarti e del gradimento
Indagini di customer satisfaction
Incontri di valutazione e progettazione menù

Sostenibilità ambientale e sociale

Biologico e produzioni locali
Riduzione impatti ambientali
Sistema integrato di segnalazione delle assenze per la pianificazione della produzione e la riduzione degli sprechi
Recupero e donazione di pane e frutta

Educazione alimentare e sani stili di vita

Progetti educativi
Incontri tematici
Promozione di sani stili alimentari

Personalizzazione del menù per motivi di salute e culturali

Diete speciali
Diete culturali religiose

Gli aspetti distintivi della refezione

La qualità del servizio

Garantire un pasto sicuro dal punto di vista igienico-nutrizionale, gradevole e accettato dall'utente, con un giusto rapporto tra qualità e prezzo, secondo principi di sostenibilità e promozione di sani stili di vita, in un'ottica di miglioramento continuo e partecipazione attiva.

Il valore nutrizionale

il menu proposto è differenziato fra ordini di scuola, ed è bilanciato in linea con quanto riportato nelle Linee guida regionali (Contributi n.56 RER e successivi aggiornamenti) e nei Larn (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana SINU).

Il valore educativo

La refezione scolastica rappresenta una proposta di modelli culturali e comportamentali che influenzeranno le scelte alimentari dei bambini da adulti e in grado di favorire il cambiamento di comportamenti alimentari non corretti. E' un momento di educazione e di promozione della salute, oltre che di socializzazione e relazione, diretto ai bambini, che coinvolge anche genitori e personale scolastico.

Modello alimentare
Mediterraneo

+

verdure, ortaggi, frutta e
cereali, pesce

-

grassi saturi, zuccheri
semplici e sale

Gli aspetti distintivi della produzione

Il legume “fresco-caldo”

Tutti i pasti devono essere tassativamente prodotti in legume fresco-caldo (detto anche sistema tradizionale) che prevede la preparazione e la cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo.

La “marcia in avanti”

Ogni Centro di Preparazione Pasti (CPP) è organizzato in modo da assicurare l'ottimizzazione del lavoro e l'igiene nella lavorazione evitando incroci e quindi rischi di contaminazioni tra sporco e pulito, tra crudo e cotto.

Le materie prime: **Biologico e km zero, IGP, DOP, del territorio;**

Nell'ottica di perseguire due obiettivi prioritari - la tutela della salute delle giovani generazioni e la tutela dell'ambiente - le materie prime provengono prioritariamente da agricoltura biologica, Dop, IGP, a lotta integrata, equosolidali, filiera corta locale. In ogni caso devono essere privilegiati i prodotti di stagione

HACCP e sicurezza nelle produzioni
Controlli sulle materie prime, sulle lavorazioni, sugli ambienti e le attrezzature
Analisi microbiologiche e chimiche periodiche e costanti

Ortofrutta biologica oltre 80%
Ortofrutta surgelata minore del 20%
Prodotti IGP, DOP, del territorio (entro 150 km dalla produzione)

Gli aspetti distintivi del menù

Il menù scolastico deve

- Garantire l'equilibrio nutrizionale
- Promuovere sane abitudini alimentari
- Soddisfare e gratificare l'utenza

Stagionalità e varietà

2 Menù stagionali: autunno/inverno- primavera/estate

Rotazione menù su 5 settimane

Piatti speciali due o tre volte al mese

5 menù delle feste durante l'anno

Flessibilità e personalizzazione

E' possibile formulare la richiesta di un'ampia varietà di diete speciali: oggi sono ben 9 tipologie di diete per motivi di salute, 5 tipologie diete culturali religiose e 3 tipologie diete adulti

Gradimento del pasto

è essenziale perché i bambini consumino alimenti protettivi per la loro salute. Periodicamente un tavolo congiunto (Comune, Gestore, Asl, Rappresentanti di genitori e insegnanti), valuta segnalazioni, assaggi e rilevazioni quantitative degli scarti, per trarre indicazioni oggettive sul gradimento dei piatti, introdurre modifiche, inserimenti e variazioni nelle ricette.

Linee guida nutrizionali della regione Emilia Romagna
Legge Regionale 4/11/2002 n.29. Contributi n. 56/2009: "Le linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna"

Indicazione dei LARN Livelli di assunzione di riferimento di nutrienti ed energia per la popolazione italiana (revisione 2014)-SINU Società Italiana Nutrizione Umana

Osservatori sulle tendenze in atto: alle linee guida OMS, Codice Europeo contro il Cancro, WCRF

Gli aspetti distintivi della pianificazione del servizio

Pianificazione delle produzioni e riduzione dello spreco

I genitori possono comunicare tempestivamente le assenze per evitare la produzione di pasti inutili e l'addebito di pasti non fruiti. Il Comune ha predisposto un sistema di comunicazione multicanale (mail fax, telefono) a disposizione degli utenti e, in forma complementare, un sistema integrato per le scuole (con Registro elettronico o badge) che consente quotidianamente di confermare il numero di pasti da produrre ai centri di produzione riducendo di fatto gli sprechi a monte.

Sostenibilità ambientale

In ogni fase del processo e per ogni aspetto dell'erogazione dei servizi (approvvigionamento, produzione, trasporto, somministrazione,...)

Partecipazione e trasparenza

Un portale dedicato, un sistema articolato di rappresentanza (le commissioni mensa), la gestione di assaggi e segnalazioni da parte di genitori e insegnanti, indagini di customer satisfaction rivolte ai diversi target di utenza diretta e indiretta

Sistema multicanale di comunicazione delle assenze da parte dei genitori.
Pianificazione della produzione dei pasti sulla base delle presenze effettive.

Sistema integrato con le rilevazioni presenze a scuola (registro elettronico e badge)

Riduzione usa e getta con lavastoviglie. Acqua pubblica.
Mezzi a metano per il trasporto. Raccolta differenziata nei CPP e nei refettori

Portale, reportistica e assaggi
Forme di rappresentanza strutturate dei genitori

I numeri del servizio di Refezione Scolastica

Centro Pasti di riferimento	N° Scuole a.s 2017/18	infanzia	primaria	Sec I°g
Erbosa		24	14	-
Casteldebole		40	21	-
Fossolo		41	21	12
Totale		105	56	12

Centro Pasti di riferimento	N° Pasti a.s 2017/18	infanzia	primaria	Sec I°g
Erbosa		243.704	442.598	
Casteldebole		423.898	661.332	
Fossolo		395.677	657.391	48.156
Totale		1.063.279	1.761.321	48.156

173
scuole servite

2 milioni 873 mila
pasti prodotti nell'anno
(+2,27% in più dell'anno
precedente)

20 mila pasti al giorno
(media giornaliera a marzo)

3 mila 784 richieste di
diete per motivi di salute o
culturali religiosi.
Pari al 18,5%
della media pasti giornaliera

Il sistema di controlli del servizio di Refezione Scolastica del Comune di Bologna

Il sistema dei controlli del servizio di refezione scolastica è composto e articolato e coinvolge i diversi soggetti ciascuno per i rispettivi ambiti di competenza (Comune, Gestore, ASL, CMC, utenti finali,).

I controlli interni del Comune presidiano diversi ambiti al fine di governare e monitorare l'andamento del servizio e predisporre le condizioni per orientare il servizio al miglioramento continuo e alle soluzioni delle criticità che possono emergere.

Il Comune di Bologna si è dotato di una struttura dedicata a presidiare la qualità del servizio di refezione scolastica. **L'Unità Intermedia Controlli e Sviluppo Qualità Pasti** opera con diversi profili professionali dedicati alle attività di ispezione esterna, analisi documentale ed elaborazione dati. Si avvale anche di soggetti terzi per analisi microbiologiche e chimiche.

Fasi del processo	Ambito del controllo
Progettazione	Adeguatezza nutrizionale Varietà Gradimento e palatabilità Progettazione diete
Approvvigionamento	Materia prima Provenienza e tracciabilità Salubrità Qualità organolettica Quantità e grammature
Produzione	Igiene e sicurezza- HACPP Processi Ambienti Personale Gestione Diete
Trasporto	Tempi di consegna Modalità trasporto Mezzi di trasporto
Somministrazione	Temperature Grammature e razioni Igiene e sicurezza ambienti Gestione diete Personale
Gradimento	Utenti diretti e indiretti
Qualità	Certificazioni Gestione non conformità

Gli strumenti e le attività dell'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti

Con il potenziamento della struttura nel corso dell'a.s. 2017/18 si stanno articolando i diversi processi interni di monitoraggio e controllo, intervenendo in particolare su:

- flusso e registrazione delle verifiche e degli audit
- codifica delle principali procedure gestionali
- rivisitazione delle check list di auditing (CPP e Scuole)
- sistemi e strumenti di monitoraggio e reportistica
- sistemi di rendicontazione e diffusione dei dati

Attività di controllo e monitoraggio U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Comune di Bologna	a.s. 2017/18	Delta su 2016/17.
<i>N° Unità dedicate al controllo</i>	9	+80%
Analisi Microbiologiche e Chimiche	332	+2%
Audit	454	+120%
Centri di Produzione Pasti	67	+103%
Scuole	387	+128%
Assaggi (del Comune)	331	+174%
Indagini telefoniche nelle scuole	644	+33%

GLI OBIETTIVI DEI CONTROLLI
Verificare il rispetto da parte del fornitore dei requisiti contrattuali e cogenti, degli impegni e dei piani operativi.

RISPETTO DEI REQUISITI:

- della normativa cogente in materia di sicurezza alimentare;
- delle procedure, istruzioni operative, Manuali Autocontrollo;
- del sistema di tracciabilità, ritiro e richiamo e gestione emergenze
- delle schede prodotto e delle grammature;
- delle procedure di gestione delle diete;
- delle shelf life e scadenze prodotti;
- del rispetto degli adempimenti formali.

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Al centro delle attività di controllo vi è la programmazione e la conduzione delle **verifiche ispettive di seconda parte** realizzate presso i Centri Produzione Pasti e i refettori delle Scuole, a cui segue la redazione dei rapporti di audit e la verifica dell'efficacia delle azioni correttive e preventive.

Le verifiche ispettive vengono condotte attraverso la raccolta e l'esame di **evidenze a supporto della valutazione di conformità del processo esaminato**, riportate in documenti e registrazioni con il supporto di applicativi dedicati.

Al fine di rendere obbiettive e complete le ispezioni, gli auditor basano le proprie attività di controllo su **checklist** che riportano i punti da esaminare e consentono la raccolta delle evidenze oggettive.

Dalla verifica possono emergere evidenze di non corrispondenza con i requisiti, le cosiddette "NON CONFORMITA'" che possono avere diversi gradi di criticità (Minori o Maggiori) o limitarsi a raccomandazioni per il miglioramento.

AUDIT
è una valutazione volta a ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri prefissati siano stati soddisfatti.

NON CONFORMITA'
mancato soddisfacimento di un requisito (contrattuale, procedurale, di sistema...). Il rilievo di una non conformità richiede al fornitore una risposta in termini di analisi delle cause che l'hanno determinata e trattamento per risolvere ed evitare il ripetersi.

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Centro di Produzione Pasti (CPP) O Struttura	N° audit presso CPP
Erbosa	21
Casteldebole	23
Fossolo	21
Ribò (Qualità Certificazione)	2
Totale	67

Centro di produzione pasti di riferimento	Scuole dell'infanzia	Scuole primarie	Scuole sec. 1° grado	Totale
Erbosa	59	34	/	93
Casteldebole	87	49	/	136
Fossolo	85	50	23	158
Totale	231	133	23	387

Il Programma Verifiche Ispettive è sviluppato tenendo conto della criticità e della complessità delle aree soggette a verifica ed i risultati delle precedenti verifiche ispettive, con gli obiettivi di verificare:

*almeno 3 volte al mese
ciascun Centro di
Produzione*

*almeno 2 visite all'anno
per ogni scuola.*

Audit e verifiche nei Centri di Produzione Pasti e nelle Scuole

Un dato significativo in merito all'efficacia del sistema dei controlli rispetto alla prestazione del servizio è rappresentato dal rapporto tra non conformità rilevate da audit e il numero di audit realizzati.

Nell'a.s. 2017/18 nonostante gli audit siano più che raddoppiati rispetto all'anno scolastico precedente, l'incidenza della non conformità rilevate è diminuito. Ciò indica che tendenzialmente il maggior presidio delle attività di controllo assume una valenza già di per sé positiva in termini di qualificazione del servizio.

Audit e Non conformità da audit	2016/17	2017/18	Delta
N° Non Conformità audit CPP e Scuole	34	60	76,47%
N° Audit CPP e Scuole	206	454	120,39%
Incidenza Non Conformità su Audit	16,50%	13,22%	-19,90%

L'EFFICACIA DI CONTROLLI PUNTUALI E FREQUENTI SULLA PRESTAZIONE DI SERVIZIO

Nell'a.s 2017/18 il Comune ha realizzato oltre 500 visite ispettive e audit presso Centri di Produzione Pasti ed i refettori scolastici.

L'incidenza delle non conformità rilevate durante gli audit si è ridotta di quasi un 20%

Analisi Microbiologiche e chimiche

L'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti allo scopo di monitorare il rispetto delle procedure di corretta prassi igienica e dei limiti cogenti definiti dalla normativa comunitaria e nazionale in materia di trasformazione, manipolazione e somministrazione di prodotti alimentari, pianifica **attività di campionamento ed assegna analisi microbiologiche a laboratori di prova terzi ed accreditati.**

Realizza ogni anno un piano articolato di campionamento sulle diverse fasi del processo o su specifiche aree di attenzione, sia sulle derrate e sui pasti prodotti che sulle superfici di lavorazione e sulle attrezzature.

Analisi su prodotti e produzioni vengono realizzate anche dall'Asl competente e dal Gestore in modalità di autocontrollo.

Attività di analisi	a.s. 2017/18
N° campioni di alimenti	201
N° tamponi superfici e attrezzature	120
N° campioni indagini microbiologiche	302
N° ricerche effettuate	1409
N° non conformità	4

4 non conformità su 4 diverse preparazioni (superamento di un limite interno – non un limite di legge - di un parametro considerato un indicatore di attenzione)

Di fronte ai dati non conformi si sono attivate azioni mirate ad individuare le cause ed introdurre adeguati interventi correttivi che hanno consentito di circoscrivere la problematica alla materia prima da fornitore, che è stata sospesa

Elaborazione documentale e analisi reportistica

Durante gli audit o nelle attività di routine si procede alla verifica della documentazioni del gestore propria dei processi investigati. L'Unità verifica ed analizza anche tutta la reportistica richiesta dal contratto.

I Report settimanali, mensili, trimestrali forniti dal Gestore vengono controllati ed elaborati **per definire la corrispondenza ai vincoli contrattuali e i livelli di prestazione e qualità del servizio.**

VALIDAZIONE SCHEDE TECNICHE

N° 68 nuovi prodotti inseriti

N° 301 prodotti in essere

N° 145 prodotti per diete speciali

VALIDAZIONE MENU' E RICETTE

N° 2 menù stagionali

N° 9 Menù mensili

N° 6 riunioni tavolo menù

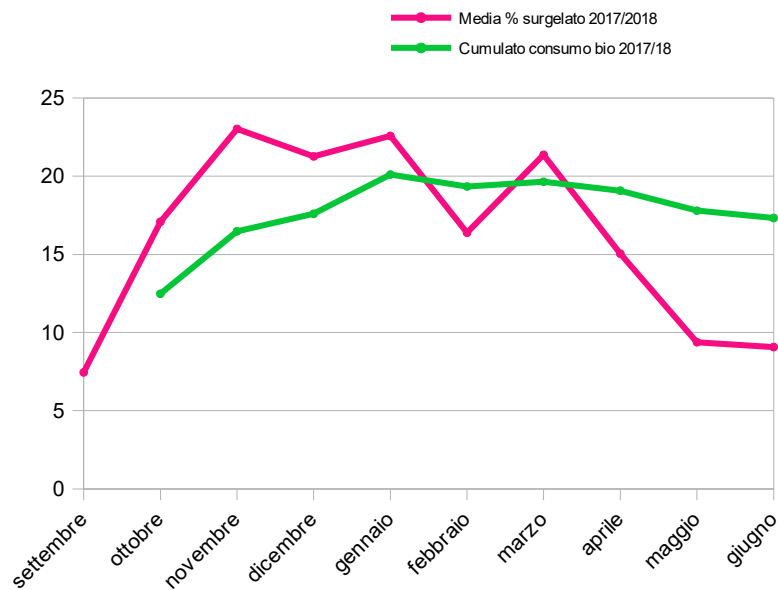
I principali report richiesti al Gestore

- materie prime utilizzate
- verdure surgelate utilizzate
- prodotti ortofrutticoli freschi e surgelati biologici utilizzati
- quantità materie prime utilizzate
- temperature di scodellamento durante le verifiche presso le scuole
- report delle segnalazioni pervenute dalle scuole
- report valutazioni assaggi
- report dati monitoraggio scarti di cibo nelle scuole campione
- esiti di tutti i controlli effettuati internamente (analisi, audit, ecc)
- piano dei trasporti
- tempistiche e orari di consegna pasti nelle scuole
- grammature a cotto
- piano scodellamento
- piano di formazione annuale
- piano di analisi
- programmi e progetti annuali di educazione alimentare

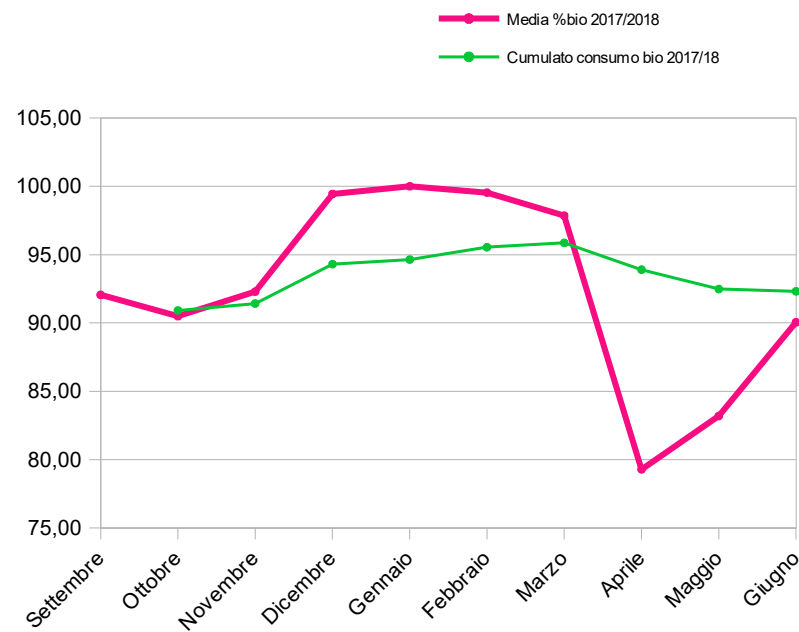
Le materie prime

Le reportistiche del gestore riguardano i parametri contrattuali previsti per determinate tipologie di prodotti, in particolare dell'**ortofrutta biologica (oltre 80%)** e degli **ortaggi surgelati (inferiore al 20%)**. Il parametro deve essere letto in forma cumulativa, poiché il dato mensile mostra variazioni anche molto significative in base alla stagionalità. Nel 2017/18 l'incidenza degli ortaggi surgelati e dell'ortofrutta biologica (fresca e surgelata) rimane entro i parametri contrattuali definiti, nonostante le molte difficoltà legate alle problematiche climatiche (come da dichiarazioni dello sportello "mensebio" di Federbio).

Andamento incidenza consumo ortaggi surgelati a.s.2017/18 – dato medio mensile e dato cumulato



Andamento incidenza consumo ortofrutta biologica a.s. 2017/18 – dato medio mensile e dato cumulato



Un focus sulla frutta

La frutta rappresenta un pasto “caratterizzante” del menù scolastico giornaliero ed ha nel tempo assunto un ruolo di centralità per l’elevato valore nutrizionale ed i grandi quantitativi distribuiti a pranzo e a merenda.

Alla luce delle problematiche evidenziate durante i mesi invernali sulla qualità e le caratteristiche della frutta fornita, ed in funzione della valenza attribuita, anche attraverso i progetti di educazione alimentare e riduzione degli scarti, si è realizzato un approfondimento sulla fornitura di frutta, sia nel periodo invernale che in quello estivo.

Sono state effettuate:

- Rilevazioni "sul campo" (presso le scuole)
- Campionature e assaggi: analisi visiva e organolettica
- Interviste al personale, sia in loco che telefoniche
- Verifica segnalazioni e articoli stampa
- Analisi documentale: schede tecniche
- Valutazione visiva della fornitura della frutta consegnata
- Le rilevazioni sono state supportate da evidenze fotografiche

LE EVIDENZE

Nonostante siano stati definiti ampiamente gli standard di qualità, non sempre la frutta, così importante per lo sviluppo ed una sana crescita, arriva sulla tavola dei bambini con le caratteristiche migliori per favorirne il consumo. La delicatezza della materia prima (che richiede attenzioni nella conservazione e nel trasporto) e i processi di gestione, maturazione, trasporto e somministrazione risultano molto delicati, specie in un servizio veicolato che fornisce frutta lavata, di stagione, prevalentemente biologica. E' necessario un potenziamento dell'accuratezza dei controlli a monte, nelle fasi di accoglimento del prodotto da fornitore, e nella fase di preparazione e distribuzione nei Centri Produzione Pasto.

I menù

Le proposte che compongono il menù vengono verificate in ordine a numerose dimensioni, che rendono non semplice la conciliazione di tutti i parametri previsti:

- gli impegni contrattuali sulle caratteristiche e la provenienza delle materie prima;
- gli equilibri nutrizionali individuati dalle linee guida regionali e le indicazioni nazionali;
- il bilanciamento giornaliero e settimanale dell'apporto dei nutrienti dalle diverse fonti previste;
- la corrispondenza di grammature raccomandate e quantità;
- la varietà e la stagionalità;
- il gradimento da parte degli utenti diretti e la riduzione degli scarti;
- la scoperta di ricette, prodotti, gusti e sapori, tra tradizione locale e multiculturalità;
- le dimensioni strutturali dei Centri di produzione
- i vincoli dettati dai tempi dei processi produttivi.

VERIFICHE SUI MENU'

Vengono validate le ricette del menù invernale ed estivo con grammature diversificate fra scuole infanzia, primaria e secondaria

Si verificano le rispondenze alle indicazioni LARN, si richiedono adeguamenti, si inviano per validazione all'ASL di Bologna

Il Tavolo menù

Al fine di presidiare in modo condiviso le complesse combinazioni che devono essere soddisfatte dal menù della refezione scolastica e definirne collegialmente gli ambiti di possibilità, è stato istituito il **Tavolo Menù**, che riunisce periodicamente le diverse rappresentanze delle istanze interessate alla progettualità del servizio.

In questo ambito vengono analizzate le proposte alla luce della lettura congiunta dei dati raccolti attraverso la rilevazione sistematica degli scarti (in 14 scuole campione), in correlazione con la lettura integrata delle evidenze di assaggi e segnalazioni degli utenti (insegnanti e genitori) formulate sulle singole ricette raccolte attraverso il sito Ribò.

TAVOLO MENU

Composto da Comune, Asl, rappresentanze dei genitori – CMC e degli insegnanti – referenti mensa.

Rappresenta un ambito strategico per la valutazione congiunta dell'architettura del menù con l'obiettivo di favorire gradimento delle proposte, varietà, equilibrio nutrizionale e riduzione degli scarti

Gli assaggi dei piatti

L'attività di assaggio dei piatti proposti nella refezione scolastica rappresenta un momento importante per la valutazione della qualità del servizio.

E' stato messo a punto un sistema articolato che consente **anche ai genitori di assaggiare i piatti serviti nella scuola frequentata dai loro bambini**, secondo modalità codificate e secondo le regole di accesso delle istituzioni scolastiche. Tali assaggi, formulati con moduli dedicati, devono essere inseriti sul Portale Ribò, nella sezione Ribòperte e in tal modo possono diventare oggetto di analisi e valutazioni complessive su numeri significativi.

Assaggi a.s. 2017/18 per soggetti	N° Assaggi	N° piatti assaggiati
Comune	331	1670
Genitori	465	2323
Insegnanti	9	45
Collaboratori scolastici	25	125
Totale a.s. 2017/18	830	4163

IL SISTEMA ARTICOLATO DEGLI ASSAGGI

Il dato elaborato delle valutazioni degli assaggi è molto importante e rappresenta un valore aggiunto per migliorare il gradimento delle preparazioni.

I genitori delle Commissioni Mensa Scolastiche, gli insegnanti, sono invitati all'attività di assaggio nelle scuole e alla compilazione del modulo on line nel portale di Ribò.

Nell'ambito del tavolo menù l'elaborazione degli assaggi realizzati da Comune, Gestore e Genitori consente di avere una numerosità più allargata e una visione d'insieme sulle tante diversità di gusti e abitudini in tema di alimentazione

Gli assaggi in fase di audit da parte del Comune

L'Unità del Comune durante gli Audit quotidiani presso le scuole procede anche all'assaggio per la valutazione dei piatti sulla base di parametri definiti, quali il sapore, l'aspetto, l'adeguatezza della cottura, della temperatura al palato. Si rileva il gradimento da parte dell'assaggiatore e, attraverso l'osservazione, il gradimento da parte dei bambini stimando, sulla base del riscontro visivo, la fascia percentuale di scarto delle diverse portate.

Ambiti di valutazione

- Cottura
- Temperatura di somministrazione
- Gradimento dell'assaggiatore
- Gradimento da parte dei bambini
- Stima delle quantità scartate dai bambini

N° assaggi effettuati dall'U.I. Controlli e Sviluppo Qualità Pasti a.s. 2017/18				
Centro pasti di riferimento	Scuole dell'infanzia	Scuole primarie	Scuole sec.di 1°grado	Totale
Casteldebole	80	48	/	128
Erbosa	50	34	/	84
Fossolo	78	41	3	119
Totale	208	123	3	331

La puntualità della consegna dei pasti a scuola

Il sistema di trasporto dei pasti nelle 173 scuole servite richiede una logistica ed un coordinamento con i 3 Centri Pasti molto articolati. Dalle 12,00 alle 14,00 tutti gli oltre 20 mila bambini iscritti al servizio devono poter consumare il pasto all'orario definito dalla scuola. La puntualità delle consegne dei pasti a scuola rappresenta un elemento qualificante, poiché impatta sull'organizzazione complessiva dei tempi della didattica, della scuola e delle famiglie.

Dal confronto tra a.s. 2016/17 e 2017/18 emerge in modo evidente **il miglioramento della criticità passate legata agli orari di consegna dei pasti**. Si riducono sensibilmente e progressivamente sia i ritardi, specie quelli gravi che comportano lo slittamento del pasto di oltre 15 minuti, che gli anticipi superiori all'ora.

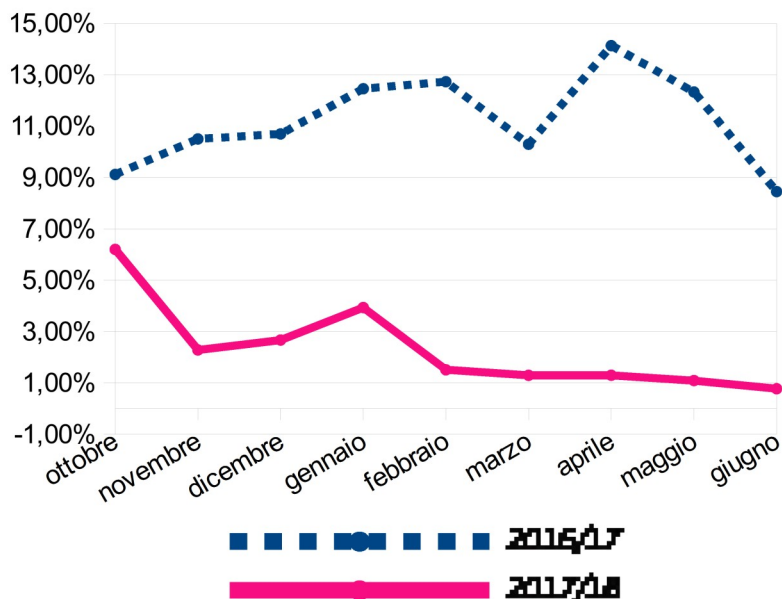
Il miglioramento risulta ancora più evidente se si osserva l'incidenza di ritardi e anticipi sul totale dei pasti consegnati. Infatti nell'a.s. 2017/18 su **oltre 30 mila consegne** si sono registrati **solo 224 ritardi, pari allo 0,74%**.

Rapporto ritardi su consegne a.s. 2017-2018	Totale nel mese N° CONSEGNE
N° consegne pasti	30.296
Nr casi di ritardo	224
Incidenza ritardi sul totale consegne	0,74%

La puntualità della consegna dei pasti a scuola: andamento degli anticipi

Anche l'eccessivo anticipo nella consegna è un dato importante da monitorare, poiché può incidere su aspetti legati alla qualità e al gradimento delle preparazioni. Ricordiamo che **tutti i refettori sono dotati di mantenitori di temperatura e nutrocalor che consentono di preservare le pietanze alle temperature richieste.** Anche per gli anticipi si rileva un netto miglioramento. Nell'a.s. 2017/18 gli anticipi inferiori ai 65' rappresentano quasi la metà degli anticipi rilevati, ovvero il 46,29%. L'andamento degli anticipi unito alla presenza in tutte le scuole dei mantenitori di calore, ha di molto ridimensionato la criticità delle

Andamento incidenza anticipi (superiori 60') su totale consegne
Confronto a.s. 2016/17 - 2017/18



	2016/17	2017/18	2017/18
Mese	incidenza anticipi superiori 60'	incidenza anticipi superiori 60'	incidenza anticipi tra 61' e 65'
settembre	-	7,44%	39,51%
ottobre	9,12%	6,20%	39,09%
novembre	10,50%	2,28%	39,74%
dicembre	10,69%	2,67%	43,75%
gennaio	12,46%	3,93%	46,72%
febbraio	12,73%	1,51%	51,85%
marzo	10,29%	1,29%	53,85%
aprile	14,14%	1,30%	81,58%
maggio	12,33%	1,09%	70,73%
giugno	8,45%	0,77%	66,67%
Incidenza	11,19%	2,76%	46,29%

Le temperature di somministrazione

Mensilmente il gestore riporta le rilevazioni delle temperature rilevate presso le scuole. Tali dati vengono raccordati con quanto rilevato dal Comune in sede di audit in CPP e presso le scuole, a presidio dei parametri di legge sulla catena del caldo e del freddo.

Dall'analisi delle rilevazioni compare un'incidenza di conformità superiore al 98%.

Nr rilevazioni Temperature	Ribò	Comune	Totale
Nr temperature rilevate	1259	623	1882
Nr temperature conformi	1247	614	1861
Incidenza temperature conformi	99,05%	98,56%	98,80%

LE TEMPERATURE

Durante la fase di preparazione dei pasti
La temperatura delle preparazioni durante la produzione rappresenta uno dei punti critici monitorati con la massima attenzione dai piani di autocontrollo, che prevedono registrazioni e documentazione di attestazione delle rilevazioni.

Prima della somministrazione
Vengono rilevate le temperature a campione dei piatti somministrati durante le attività di auditing quotidiane.

Indagini e segnalazioni

N° 644 INDAGINI TELEFONICHE

L'Unità del Comune dedicata ai controlli ha realizzato nell'a.s. 2017/18 oltre **600 interviste telefoniche** volte ad indagare e approfondire la percezione sul gradimento delle preparazioni, sulla qualità del servizio, o approfondire eventuali problematiche; effettuate ogni giorno di refezione su almeno 3 scuole di ogni ordine e grado.

Gli esiti vengono registrati e analizzati periodicamente per approfondire temi critici, valutare le sperimentazioni di nuove ricette, registrare il gradimento complessivo delle proposte quotidiane. I risultati vengono comparati con quanto emerge da altri strumenti di ascolto e rilevazione (assaggi, segnalazioni, scarti). L'intervista viene somministrata al personale docente, ai referenti mensa, agli insegnanti presenti al pasto o al personale addetto alla somministrazione.

N° 154 SEGNALAZIONI

Sono state processate **oltre 150 segnalazioni** ricevute dal Comune da parte dei genitori, del personale o riscontrate direttamente dalla U.I. Controlli e Sviluppo qualità pasti, in occasione di verifiche, attraverso la mail o le telefonate. Tali segnalazioni vengono inserite nel sistema gestionale e nel caso si riscontrino effettive criticità nel servizio danno seguito a non conformità.

EVIDENZE ED AMBITI DI ATTENZIONE

Principali temi delle segnalazioni da parte degli utenti:

- ritardi di consegna
- scarso gradimento
- anomalie nei pasti
- note sul sito Ribò
- diete speciali
- modalità di scodellamento

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

L'U.I Controlli e Sviluppo Qualità Pasti ha attivato dal 2016 un percorso interno volto a lavorare in qualità, orientando i processi di controllo e analisi. Si è consolidato anche l’uso di una specifica applicazione informatica che consente di tener traccia e **gestire le comunicazioni con i diversi interlocutori ed in particolare le non conformità, le raccomandazioni per il miglioramento e le tematiche in osservazione e segnalazioni.**

Dal sistema complessivo dei controlli effettuati dal Comune durante l’a.s. 2017/18 sono state gestite con tale strumento **95 non conformità**, articolate per livello di criticità in maggiori, minori e raccomandazioni per il miglioramento **(su 2,7 milioni di pasti).**

Centro pasti di riferimento	Non Conformità Critica	Non Conformità Minore	Raccomandazione per il miglioramento	Totale
Casteldebole	23	10	3	36
Erbosa	18	6	2	26
Fossolo	17	9	3	29
Gestore Ri.Bò.	4			4
Totale	62	25	8	95

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

Dall’analisi dei contenuti e dei temi oggetto delle non conformità risultano in primis, per frequenza e numerosità, aspetti relativi alla corrispondenza delle quantità e alla presenza di corpi estranei (anche se per lo più solo di insetti nella verdura biologica).

Si sono presentate in corso d'anno anche problematiche in passato non rilevate, come per esempio superamento di alcuni indicatori nelle analisi microbiologiche e un aumento di quelle relative alla manutenzione di locali e attrezzature, riscontrate nei due centri di produzione di Erbosa e Casteldebole.

Si noti come, in relazione al numero di pasti somministrati nell’anno (oltre 2,7 milioni) l’incidenza di tali non conformità molto bassa.

Tipologia	N° casi nell’anno
Grammature	13
Presenza corpi estranei	12
Analisi microbiologiche e chimiche	11
Manutenzione locali e attrezzature	10
Temperatura dei piatti presso scuola	8
Aspetto / Sapore / Odore del cibo	6
Tempi di consegna dei pasti	7
Prassi igieniche	6
Diete speciali	5
Documentazione di sistema	5
Scodellamento somministrazione a scuola	4
Approvvigionamento e stoccaggio	4
Portale Ri.Bò.	2
Schede tecniche materie prime	1
Altro non codificato	1
Totale	95

Gestione delle “non conformità” riscontrate nell’ambito delle attività di controllo

Difficile individuare un indicatore sintetico di risolutività delle diverse problematiche riscontrate. E' importante in primo luogo **codificare il processo di gestione delle non conformità** in maniera univoca e definirne puntualmente le procedure di gestione nelle diverse fattispecie, determinando in modo certo i tempi delle varie fasi (presa in carico, contestazione, deduzione, analisi delle cause, eventuale trattamento previsto, ri-verifica e feedback sino alla chiusura a soluzione della problematica).

E' importante sottolineare che **l'analisi di non conformità richiede sempre un approfondimento mirato** a cogliere le cause e le motivazioni che le hanno determinate, al fine di appurare se l'origine (interna o esterna) e la criticità realmente presente nel processo interessato.

Una corretta e trasparente **analisi delle cause** è quindi momento fondamentale per determinare quali azioni correttive intraprendere in un'ottica di costi/benefici ed evitare il reiterarsi delle problematiche. In un'ottica di miglioramento continuo rappresenta la base di partenza per la soluzione delle criticità rilevate. Tale analisi deve portare evidenze oggettive delle condizioni che hanno determinato le non conformità, anche supportate con istruttorie documentali.

Il trattamento previsto pertanto deve essere coerente con l'analisi delle cause e rendere plausibile l'efficacia. Quando la problematica è di natura complessa e le variabili che intervengono sono numerose, il trattamento può anche essere interlocutorio e prevedere un piano d'azione finalizzato a circoscrivere le determinanti al fine di individuare le possibili strade correttive. E' in questa ottica che deve essere formulato il **piano di miglioramento annuale**.

Inadempienze e penali

Strettamente collegato al tema delle Non Conformità è anche quello delle penali comminate al gestore che non rappresentano certo uno strumento risolutivo delle problematiche ma vincolano in maniera stringente l'operatività nell'ambito del servizio. Tali azioni sono specificate contrattualmente in categorie che ricomprendono le diverse fattispecie di non conformità.

Ambito di applicazione (categorie contrattuali)	N° episodi
Inadempienze riferite agli standard quantitativi dei pasti convenzionali (grammature a cotto e crudo)	14
Inadempienze riferite agli standard relativi ai menù (rispetto del menù, legume fresco-caldo, modalità di preparazione, confezionamento, trasporto, distribuzione pasto convenzionale e diete	7
Inadempienze riferite agli standard igienico sanitari (risultati analisi difformi, conservazione dei pasti, applicazione piano di pulizia, personale addetto alla preparazione e allo scodellamento,	11
Inadempienze riferite agli standard delle attrezzature	9
Inadempienze riferite all'attività di distribuzione dei pasti-temperature	3
Inadempienze riferite all'attività di distribuzione dei pasti	18
Totale	62

Gli strumenti per migliorare

A partire dalle analisi delle non conformità e delle problematiche segnalate dagli utenti del servizio, rilevate con le indagini di customer e tramite gli strumenti di ascolto, il gestore è chiamato a presentare un **piano di miglioramento** incentrato sulle azioni correttive e di sviluppo per garantire livelli di prestazione e qualità sempre più soddisfacenti.

Anche lo strumento della **Carta dei Servizi**, oggetto di analisi e revisione, potrà consentire di riallineare il servizio agli standard previsti.

Occorre pertanto

- definire soglie/target obiettivi
- rivedere e ridefinire alcuni indicatori
- predisporre un efficace sistema di rendicontazione periodico
- attivare processi di collegamento con piano di miglioramento

Per l'**U.I deputata al controllo del Comune** gli impegni sono:

- Revisione dei processi di controllo e auditing al fine di garantire il miglior presidio del servizio
- Qualificazione professionale delle risorse interne
- Predisposizione di un sistema di rendicontazione puntuale e trasparente, in grado di dare periodicamente evidenza delle attività interne e dei principali indicatori di qualità del servizio
- Promuovere e valorizzare iniziative e progetti mirati alla promozione di sani stili di vita e alla sostenibilità e lotta allo spreco rivolte in particolare alle famiglie e al mondo della scuola
- Favorire efficaci forme di partecipazione, in particolare delle rappresentanze dei genitori e degli insegnanti nei tavoli di confronto e coprogettazione

Gli incontri di quartiere

Mangiar bene nella ristorazione scolastica

Per proseguire il percorso avviato negli anni precedenti mirato al coinvolgimento di insegnanti e genitori, a ottobre 2017, nell'ambito della CMC, si sono valutate diverse opportunità di intervento volte a

- far conoscere meglio il servizio agli utenti indiretti
- approfondire tematiche della sana alimentazione.

Sono stati realizzati durante l'anno 6 incontri, uno per ogni quartiere cittadino a cadenza mensile, organizzati al pomeriggio dopo la chiusura delle scuole in modo favorire la partecipazione di genitori e operatori della scuola.

L'occasione è stata utile anche per promuovere i progetti di educazione alimentare previsti per l'anno scolastico e per presentare la funzionalità del Portale Ribòscuola cercando di promuoverne l'utilizzo ed incrementare il numero di assaggi e segnalazioni da parte di genitori e insegnanti.

14
05 2018



MANGIAR BENE NELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Sala consigliare Porto

Via Dello Scalo, 21 - Quartiere Porto Saragozza

dalle ore 17.00

I progetti del Tavolo Educazione Alimentare

Comune, Asl, Gestore e rappresentanze dei genitori e insegnanti lavorano ormai da molto tempo in modo coordinato sui temi dell'educazione alimentare

Dal confronto e dalle competenze reciproche sono nati e si sviluppano alcuni progetti mirati in particolare a favorire il consumo di frutta e verdura durante la giornata, impegnando quindi anche le famiglie a curare il momento della colazione a casa, proponendo la frutta alla mattina al posto della merenda (Melainghiotto), individuando modalità efficaci per incrementare il consumo dell'intero pasto bilanciato del pranzo, compreso di secondi e contorni a base di verdure (incluso pesce e legumi) (Primi, una questione di secondi)



Nell'a.s. 2017/18 in **21 scuole primarie** (Aldo Moro, Avogli, Chiostrì, Cremonini Ongaro, De Amicis, Don Minzoni, 2 Agosto, Ercolani, Fiorini, Fortuzzi, Grosso, Gualandi, Guidi, Marsili, Mazzini, Morandi, Pavese, Romagnoli, Savio, Tempesta, Villa Torchi) si sono svolti **3 progetti di educazione alimentare** e di monitoraggio che hanno coinvolto 5743 alunni.

Il progetto di rilevazione degli scarti

Il progetto è stato realizzato su 14 scuole primarie (2792 alunni coinvolti).

Nei due anni scolastici sono state realizzate 6 rilevazioni (3 periodi all'anno per 5 settimane consecutive) monitorando puntualmente i pesi dei prodotti consegnati nelle scuole del campione e quindi il peso puntuale di quanto lasciato nei piatti o non distribuito (lo scarto).

Non esiste attualmente nessuna rilevazione puntuale con pesature di dettaglio su una numerosità così significativa e su un periodo così ampio ed articolato.



Dall'analisi sull'andamento dei due anni di rilevazioni si può osservare come tra le scuole del campione ci siano situazioni molto eterogenee sin dal primo anno (con differenze anche di 15 – 18 punti percentuali).

E' importante ricordare che incidono su questo elemento molteplici variabili, tra le quali la combinazione dei piatti tra primo, pietanza e contorno, il tipo, la qualità e la quantità dello spuntino della mattina, la stagionalità e il clima, la frequenza delle somministrazioni, l'ambiente di consumo del pasto, i diversi approcci educativi e di invito all'assaggio svolti durante il pasto,...

Inoltre si ricorda che il dato medio non è una media di scarto giornaliero. Ci sono preparazioni che registrano scarti molto bassi, vicino al 10% (pizza o pasta al ragù) altre molto elevati, vicino al 70% (polpette di ceci).

Il progetto di rilevazione degli scarti: le evidenze più significative

I dati comparati dei due anni mostrano un miglioramento e una riduzione dello scarto complessivo, in particolare **sul fronte di contorni e secondi piatti**, sui quali si è concentrato in particolare anche l'impegno per rivisitare ricette e favorire il gradimento da parte dei bambini.

Lo spuntino di metà mattina incide profondamente **sull'appetito del pranzo e quindi sullo scarto**. Le scuole dove sono presenti i progetti di educazione alimentare (frutta a merenda e anticipo dei contorni) presentano i risultati più evidenti nella riduzione dello scarto.

La sfida è proprio quella di far risultare graditi piatti "difficili" ma salutari. Vediamo infatti che se dai dati di scarto dei secondi piatti togliamo anche solo le preparazioni a base di legumi e pesce, la performance migliorare ulteriormente (di oltre 5 punti percentuale). **Il lavoro sul miglioramento delle ricette per favorire gradimento e assaggio da parte dei bambini, concentrato su verdure, pesce e legumi mostra risultati incoraggianti.**

I primi piatti con condimenti vegetali (fatta eccezione per il pomodoro) sono oggetto delle maggiori resistenze da parte degli alunni.

Nei *secondi piatti* migliora il gradimento del pesce.

I contorni si confermano la portata maggiormente scartata (fatta eccezione per le patate)

	Media scarti 2016/17	Media scarti 2017/18	Delta Anno II-anno I
totale	34,13%	33,87%	-0,27%
primi	28,00%	29,07%	1,07%
secondi	32,33%	30,63%	-1,70%
contorni	51,80%	48,37%	-3,43%

L'impegno per ridurre lo spreco

Il sistema tariffario vigente del servizio di refezione scolastica prevede che le rette pagate dalle famiglie siano rapportate al numero dei pasti realmente consumati. Sono quindi stati predisposti sistemi informativi e attivati sistemi di comunicazione atti a consentire in tempo reale la previsione delle assenze e quindi la produzione giornaliera del numero dei pasti corretto sia dei bambini che del personale adulto avente diritto.

Il sistema di ordinazione dei pasti prevede che la comunicazione delle assenze dei bambini sia in capo alla famiglia che, attraverso un servizio multicanale (mail, sms, telefono) deve provvedere a comunicare nei tempi utili l'assenza, evitando in tal modo la produzione del pasto e il relativo addebito del pasto. Cionondimeno il Comune, in accordo con dirigenti scolastici e IES, ha predisposto sistemi integrativi, allo scopo di ridurre gli sprechi, intervenendo in caso di mancata comunicazione da parte dalle famiglie.

La sperimentazione realizzata sul sistema di rilevazione delle presenze ha confermato l'efficacia degli strumenti nella riduzione degli sprechi e dei costi relativi alla produzione di pasti in caso di assenze non comunicate.

L'investimento messo in campo dal Comune finalizzato a rendere più efficace ed efficiente la comunicazione informatizzata delle presenze ai Centri Pasto non può prescindere dall'impegno da parte delle Istituzioni Scolastiche nell'utilizzare correttamente e nei tempi utili gli strumenti a disposizione: registro elettronico e badge.

a.s. 2017/18	Totale pasti risparmiati
Rilevazione assenze con registro elettronico	27.962
Rilevazione assenze con badge	30.836
Totale pasti risparmiati	58.798