



20 Maggio '06

”La ristorazione scolastica tra sogno e realtà”

Fiorenza Ciarelli





27 scuole infanzia

**28 scuole dell'obbligo e
scuola per l'Europa**



18 Nidi d'infanzia

Ristorazione Scolastica come luogo privilegiato di socializzazione alimentare



Cultura, educazione , didattica e tutela della salute



Gara Innovativa

basata sul risultato del servizio

Da appalto di servizi

Fornitura di beni e servizi come
obbligazione di mezzi

A contratto di risultato

Fornitura di beni e servizi come obbligazione di risultato



Altro passaggio importante è che l'Ente si è trasformato da specialista della gestione del servizio diventando manager del controllo.

L'appalto che il Comune di Parma ha promosso ed aggiudicato è quindi di tipo innovativo, essenzialmente rivolto alla qualità ed articolato su Piani Guida (uno per l'obbligo e uno per infanzia e nidi) che identificano i contenuti essenziali del servizio di ristorazione e definiscono gli standard di qualità attesi.

• *Trasparenza degli esiti controlli e comunicazione*

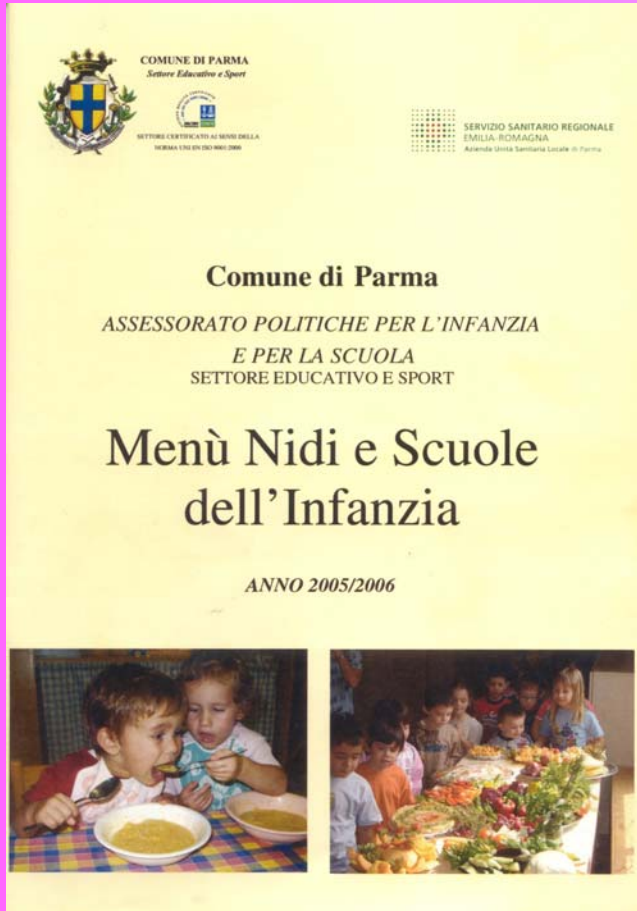
- Attivazione di una casella di posta dedicata ristorazione scolastica@comune.parma.it per utenti, istituzioni e quanti abbiano necessità di comunicare
- Realizzazione di un portale www.facilitaweb.it/parma per la pubblicazione mensile degli esiti dei controlli dello studio di consulenza incaricato, della Commissione Mensa oltre che di tutti i dati e documenti relativi al Servizio di ristorazione
- Pubblicazione degli esiti della Customer satisfaction
- Invio di report, atti degli incontri a tutti i rappresentanti, ai Dirigenti scolastici
- Esposizione nelle bacheche di tutti i plessi dei sopralluoghi, dei report mensili e degli atti.

Sicurezza e qualità a tavola

Qualità come processo costruttivo in cui più professionalità agiscono ed interagiscono nel proprio ruolo apportando un contributo prezioso per ottenere un servizio ed ad un pasto sicuro dal punto di vista igienico sanitario, nutrizionale ed organoleticamente gustoso e gradito

- *Riferimenti legislativi*
- *Linee guida per una sana alimentazione Italiana (revisione 2003)*
- *Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiana(LARN 1996)*
- *L.R.29/2002*

Menù , tabelle dietetiche , merceologiche e grammature



*Controllate ed
approvate dal
Servizio di
Igiene degli
alimenti e della
Nutrizione e
dalla Pediatria
di Comunità*



Menù approntati prestando attenzione al corretto bilanciamento tra i diversi alimenti , alla sicurezza igienico-sanitaria e alla gradibilità :

- Il pasto a scuola fornisce un apporto pari al 40% del fabbisogno calorico a pranzo, il 20% a colazione e il 10% tra merenda pomeridiana e spuntino mattutino al nido
- Strutturazione del menù stagionale su otto settimane
- Impiego di prodotti tipici DOP e IGP (tra l'altro parmigiano reggiano con stagionatura di 24 mesi e prosciutto crudo con stagionatura di 20 mesi)
- Predilezione per prodotti e produttori locali e o regionali
- Introduzione di prodotti biologici al 100%
- Attenzione alla variazione delle offerte alimentari proposte, riduzione di grassi , incremento dell'apporto di carboidrati e fibre per il riequilibrio dell'apporto proteico
- Attenzione alla gradibilità ed accettazione da parte dei bambini/ragazzi dei prodotti e delle preparazioni con variazioni del menù già attuate in itinere

Il rapporto con i genitori – La Commissione Mensa

Parte integrante del sistema è costituita dalla "commissioni mensa" che ha competenze circa la valutazione della qualità del servizio. La collaborazione della commissione mensa è importante quindi anche per raccogliere e valutare proposte di miglioramento del servizio stesso.

E' stata rinnovata ove presente ed istituita ove assente (Nidi d'Infanzia) procedendo alla nomina dei rappresentanti e dei portavoce in ogni plesso ed unificando metodi e procedure per tutti gli ordini di scuola dal Nido all'Obbligo. Le nomine sono rinnovate ogni anno.

Ad essa spetta il compito di validare i controlli di risultato attraverso due tipi di monitoraggio :

- verbali di rilevazione (schede per i sopralluoghi)*
- questionari di "customer satisfaction somministrati a campione e compilata da tutti gli utenti del plesso interessato (insegnanti, genitori e bambini delle scuole dell'obbligo.*

Semestralmente l'Amministrazione, la Commissione mensa ,la Ditta Appaltatrice e la Commissione Medico-Scientifica si incontrano al fine di esaminare i dati emersi dal controllo di risultato e dai controlli della Commissione mensa al fine di verificare la compatibilità e qualora non vi sia, per determinare le azioni correttive per garantire che la qualità rilevata e quella attesa siano convergenti.

L'esito delle riunioni comuni sono verbalizzate ed inviate a tutti gli interessati.

Ufficio Ristorazione Scolastica e Commissione Medico-Scientifica

Rapporti e collaborazioni:

1. *Obiettivo di razionalizzare ed omogeneizzare il servizio offerto e costituire un punto di riferimento per gli utenti con modalità e strategie comuni a tutti gli ordini dal nido alle scuole dell'obbligo.*
2. *Raccordo nella gestione dei rapporti con le ditte di ristorazione, la ditta incaricata del controllo della qualità del servizio erogato*
3. *Collabora e si rapporta con i servizi interessati, con la commissione medico-scientifica, con la commissione mensa ecc.*
4. *Predisporre, in accordo ai servizi interessati, proposte di progetti per la gestione dei rapporti con l'utenza, con l'attività di reporting e customer satisfaction e proposte di educazione alimentare rivolte agli utenti e al personale dei servizi.*

E' una Commissione interistituzionale per il coordinamento, la verifica e la valutazione della qualità dei servizi di ristorazione. Tale commissione è composta da professionalità del Servizio Sanitario Pubblico e l'Amministrazione tramite responsabile Ufficio Ristorazione.

I professionisti dell'Ausl che la compongono sono nello specifico:

- 1. Dott.ssa Marta Mattioli Pediatra di Comunità con competenze nutrizionali**
- 2. D.ssa Patrizia Valeri Medico Igienista**
- 3. Dott. Luigi Pelagatti Medico Veterinario**

Adempie ai seguenti compiti :

- Validazione dei menù e delle diete per tutti gli ordini dei servizi appaltati*
- Emanazione delle direttive di base per la predisposizione dei menù, dei ricettari*
- Supervisione degli indicatori e strumenti utilizzati per la sporzionatura dei vari alimenti in fase di distribuzione del pasto*
- Predisposizione ed aggiornamento delle tabelle merceologiche*
- Valutazione periodica e sistematica dei menù e variazione dei menù*
- Verifica della qualità degli alimenti e della loro rispondenza alle tabelle merceologiche e delle grammature previste dalla tabella dietetica, con particolare riferimento ai cibi provenienti da coltivazioni biologiche, lotta integrata e da allevamenti controllati*
- Verifica e modifica gli indicatori di qualità a risultato sulla base degli esiti dei controlli e delle risultanze della customer satisfaction*

Non solo Menù

Stare bene a tavola insieme



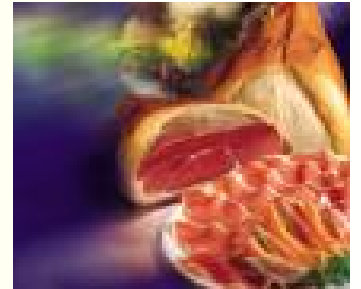


....la convivialità,
le differenze a tavola



Gli spazi, i tempi, il diritto al gusto...

DIETE SPECIALI



Diete Speciali

- Per diete speciali si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla refezione scolastica.
 - Patologia varie, allergie, intolleranze
 - Motivi etici
- Certificazione medica vidimata dal'AUSL
- Motivi religiosi autocertificati

DATI: totale 892 (dati non definitivi)

- per patologia: 297 nidi e scuole Infanzia +197 Obbligo=494
- per motivi religiosi: 168 nidi e scuole infanzia + 230 Obbligo = 398



Dal sogno alla realtà

Alcuni dati relativi agli esiti dell'analisi dei prodotti biologici/ e delle preparazioni presenti in menù non graditi

Nidi e Scuole Infanzia

PRODOTTI: Pane, pasta, pizza, paste ripiene ,cereali bio in genere, mozzarella al nido, formaggio Asiago , alcuni tipi di carne verza, finocchio crudo. critiche generiche sull'ortofrutta

PREPARAZIONI: piatti unici al Nido, sformato di pesce, sformato di riso, frittata, crema di lenticchie,

Scuole dell'Obbligo

PRODOTTI: Pasta, pane , pizza bio, finocchi crudi, verza/cappuccio crudo **INOLTRE** parmigiano reggiano (molto scarto) più accettato formaggio Asiago , mozzarella con sapore particolare

PREPARAZIONI: Minestrone con orzo e lenticchie, pasta al ragù vegetale (specialmente asparagi , olive),pasta asciutta con cannellini, risotto con verdure, sformato di ricotta, frittata in genere,, abbinamenti a volte non graditi es. crocchette di ricotta con pasta e fagioli, hamburger di pesce, stracchino (un panetto da 90 gr .pro capite e' eccessivo).

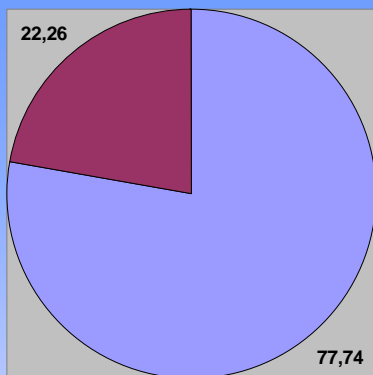
DIFFICOLTA' NELLA REPERIBILITA' DI GROSSI QUANTITATIVI DI PRODOTTI BIOLOGICI

es. alcuni tagli di carni, formaggi, scarsi formati di pasta all'uovo e formati per bambini piccoli

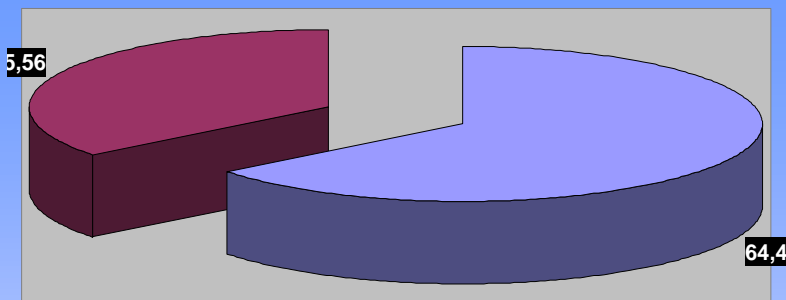
ESITI CUSTOMER

INDAGINE BIOLOGICO

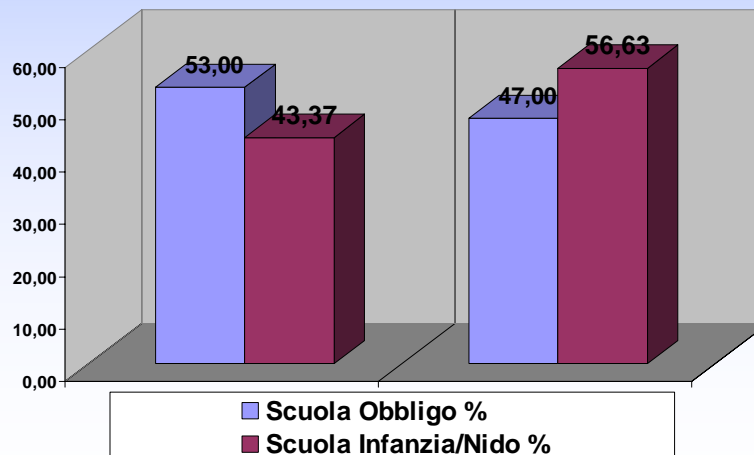
E' A CONOSCENZA DELL'INTRODUZIONE
NELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA
DI PRODOTTI BIOLOGICI AL 100% ?



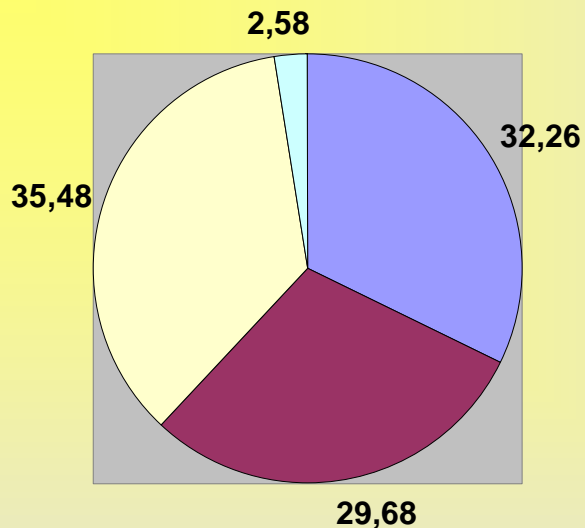
E' A CONOSCENZA DELLE NORMATIVE
CHE REGOLANO I PRODOTTI BIOLOGICI?



ACQUISTA SOLITAMENTE PRODOTTI BIOLOGICI?

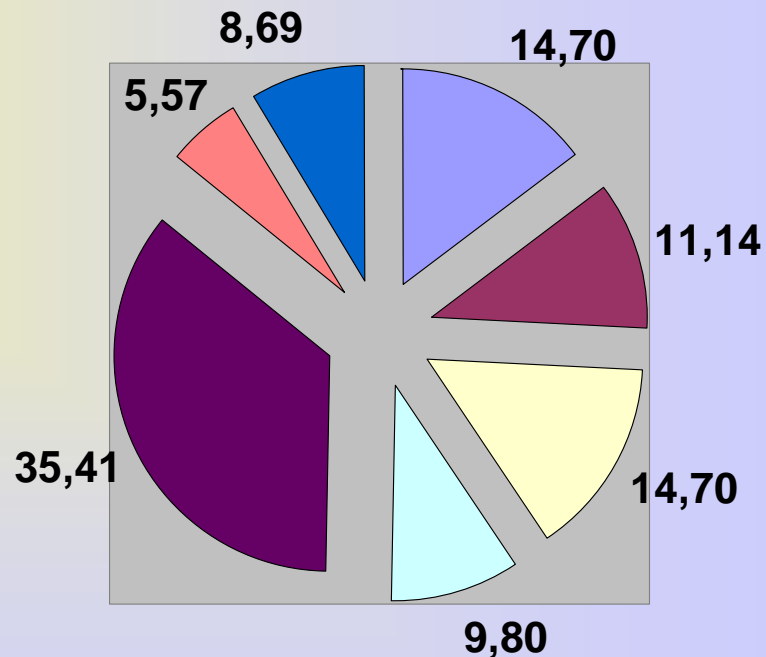


CON QUALE FREQUENZA ACQUISTA PRODOTTI BIOLOGICI?



- 1/settimana
- più volte settimana
- sporadicamente
- tutti giorni

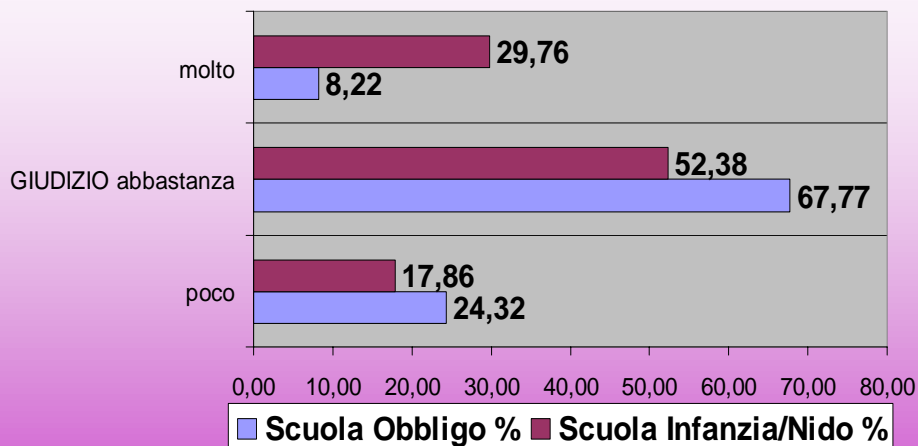
QUALI SONO SECONDO LEI I DIFETTI DEI PRODOTTI BIOLOGICI?



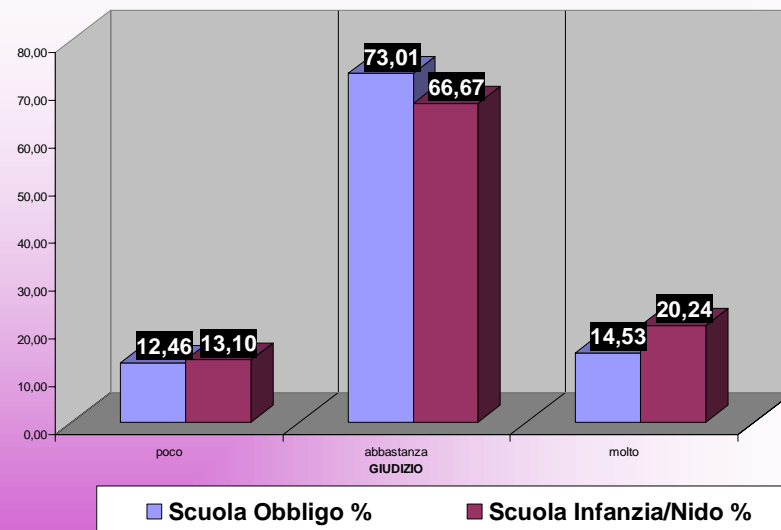
- si conservano per poco tempo
- offerta limitata
- aspetto poco gradevole
- sapore diverso
- troppo cari
- sono solo una moda
- nessun difetto

FREQUENZE E DIFETTI

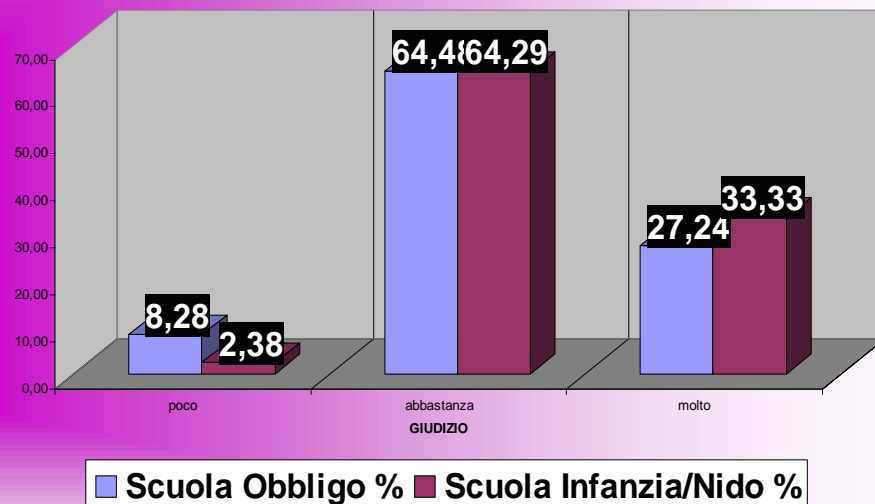
E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?



IL MENU E' RICCO E VARIO?

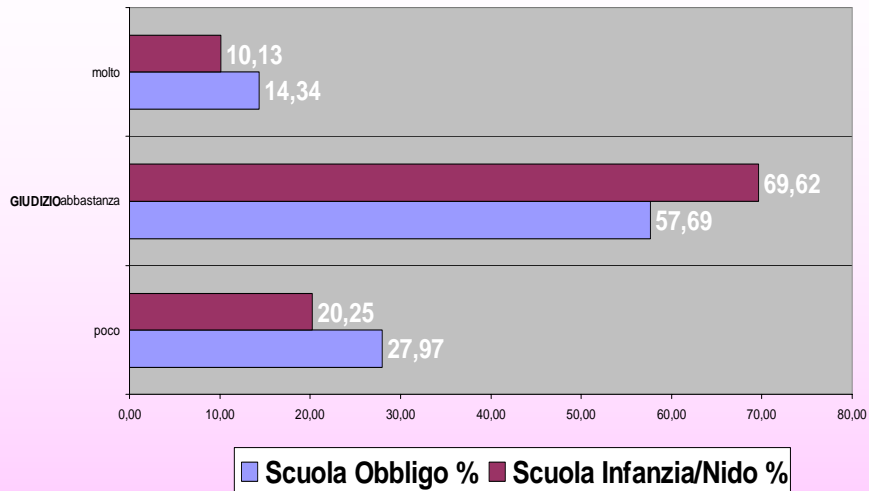


E' SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI COMUNICAZIONE DEL MENU' GIORNALIERO?

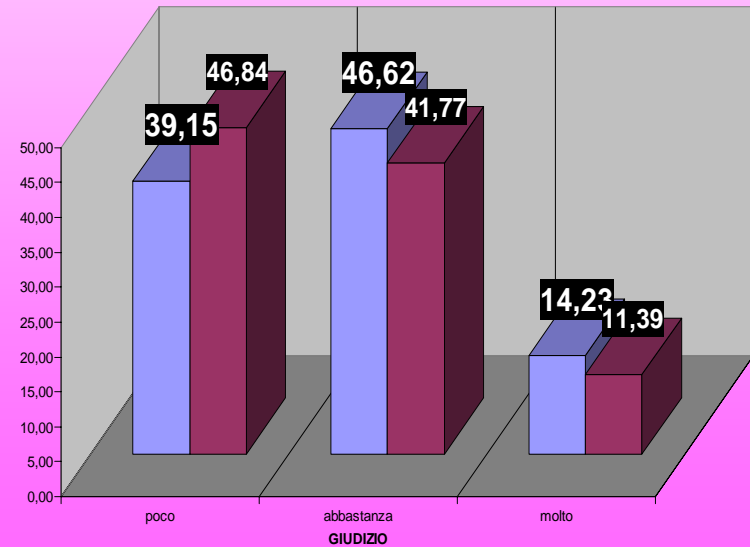


CONFRONTO SERVIZIO RISTORAZIONE

**E' SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI
COMUNICAZIONE DEI CONTROLLI EFFETTUATI
DALLA COMMISSIONE MENSA?**



**E' A CONOSCENZA DELLE INIZIATIVE
DI EDUCAZIONE ALIMENTARE PROPOSTE?**



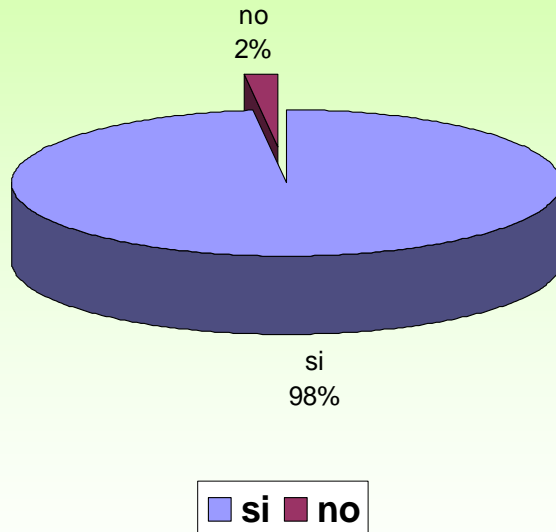
***CONFRONTO SERVIZIO
RISTORAZIONE
COMUNICAZIONE***

■ Scuola Obbligo % ■ Scuola Infanzia/Nido %

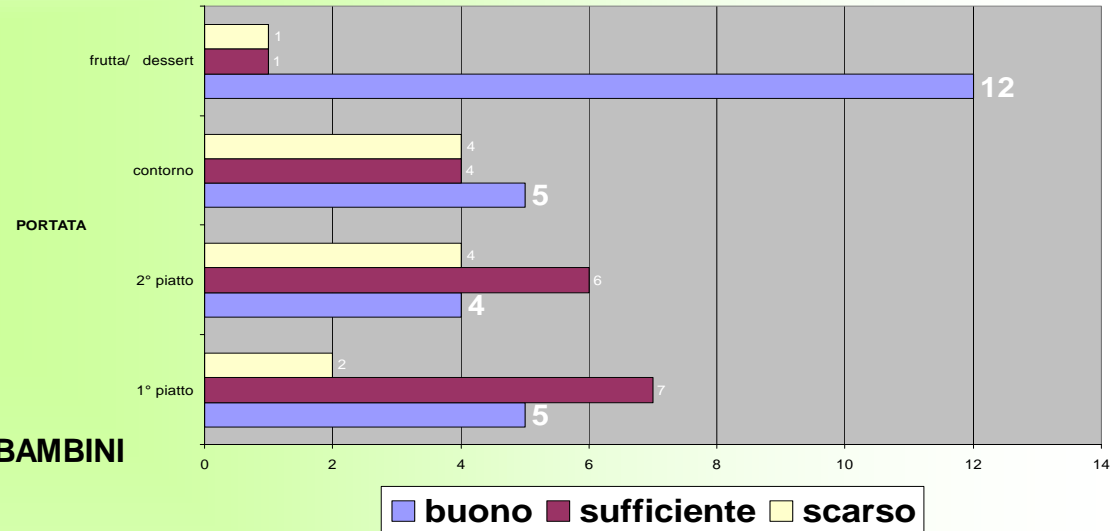
GRADIBILITA' PASTO

Nidi e Scuole Infanzia

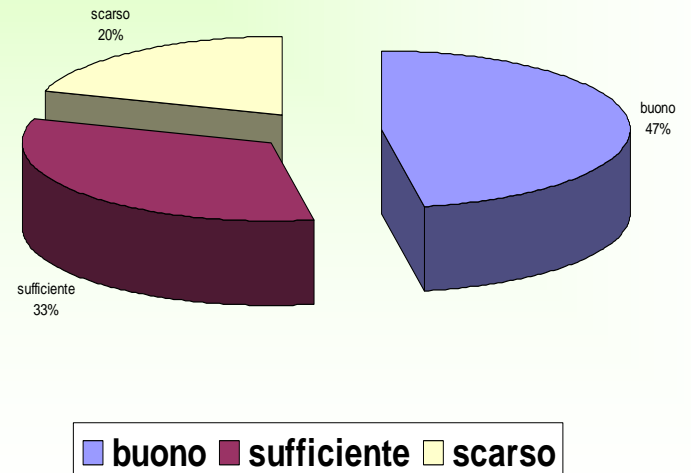
VALUTAZIONE QUANTITA' PORZIONI BAMBINI
SCUOLA INFANZIA / NIDO



VALUTAZIONE PASTO BAMBINI
SCUOLA INFANZIA / NIDO

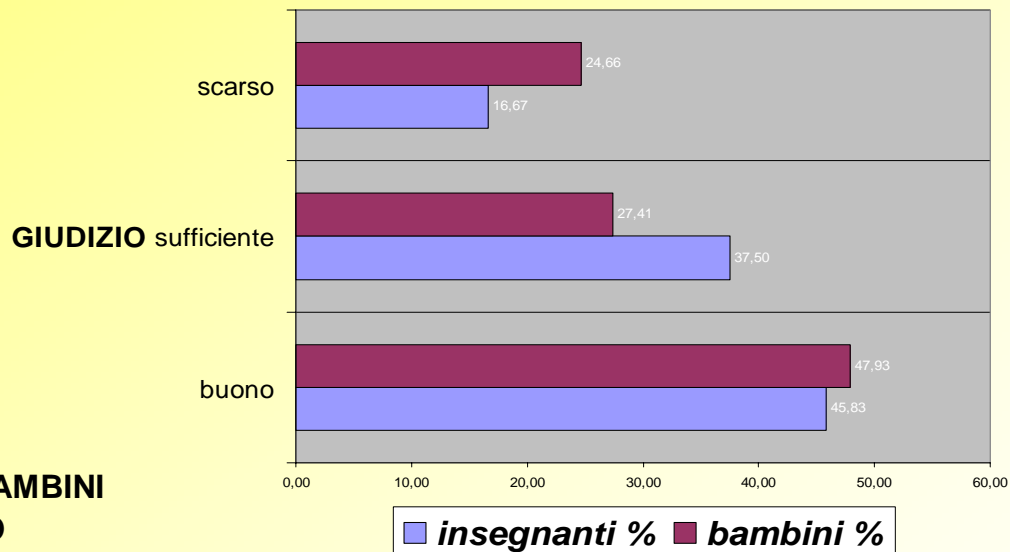


GRADIBILITA' PASTO BAMBINI
SCUOLA INFANZIA / NIDO

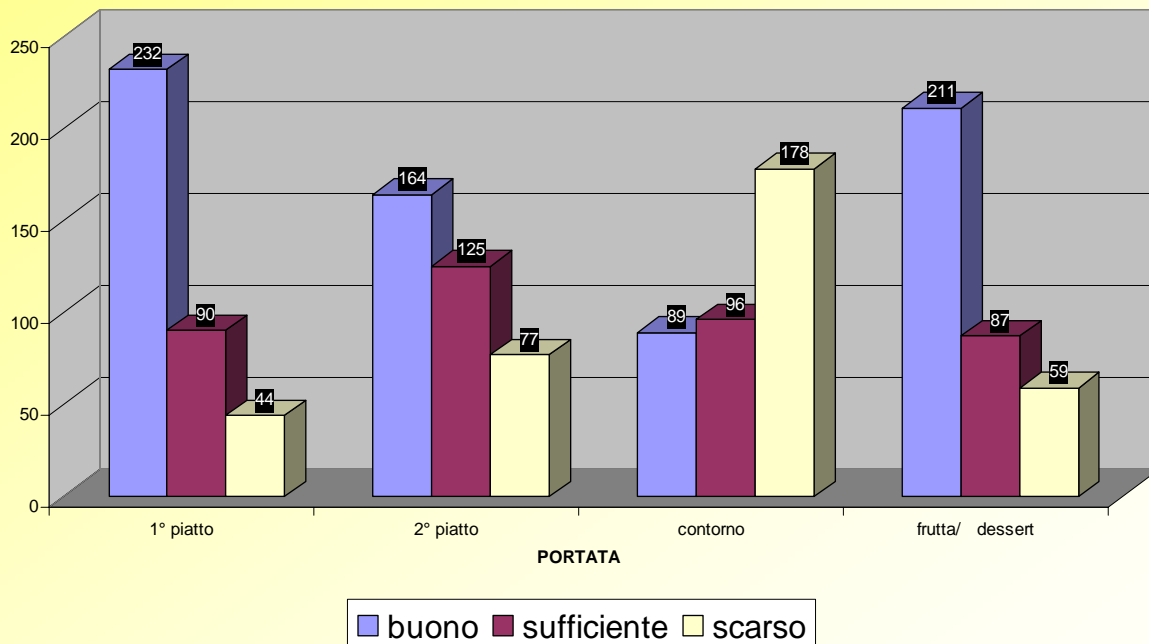


GRADIBILITA' PASTO OBBLIGO

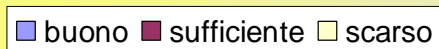
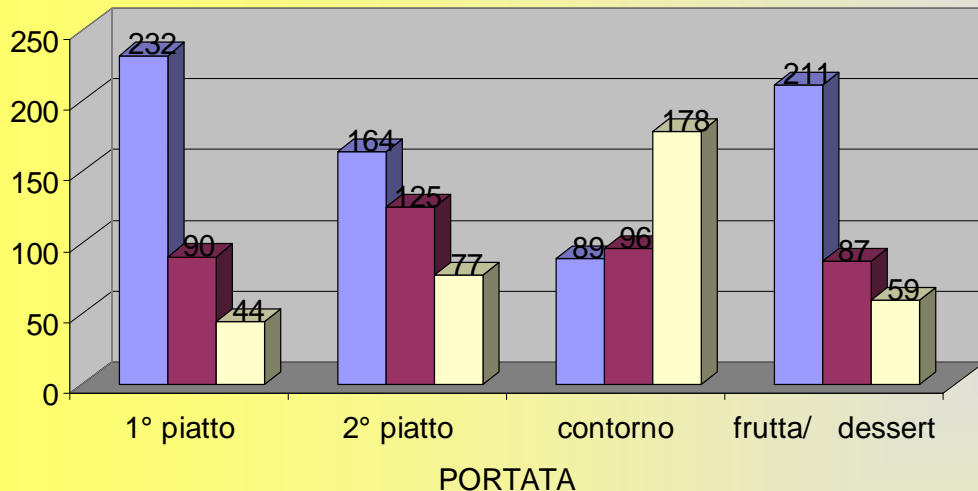
CONFRONTO GRADIBILITA' PASTO SCUOLA OBBLIGO



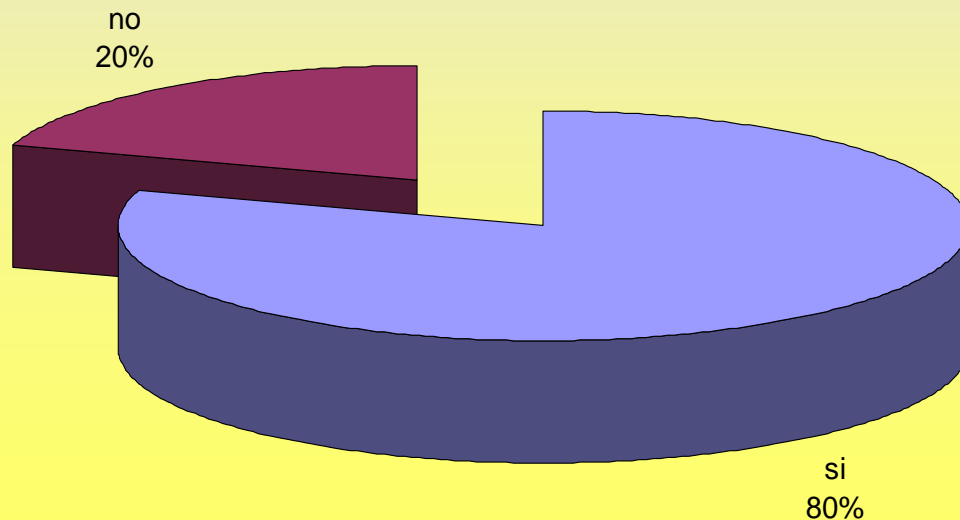
VALUTAZIONE PASTO BAMBINI SCUOLA OBBLIGO



VALUTAZIONE PASTO BAMBINI SCUOLA OBBLIGO



VALUTAZIONE QUANTITA' PORZIONI BAMBINI SCUOLA OBBLIGO



**VALUTAZIONE
PASTO**

Lo scenario

BSE



AFLATOSSINE

OBESITA'



ITX

MICOTOSSINE



Questo scenario ha prodotto ansia e insicurezza soprattutto nei genitori per l'alimentazione dei loro bambini e contemporaneamente un forte bisogno di informazioni e orientamenti rassicuranti.

H5N1



Esigenza di comunicare ed educare ad una sana alimentazione



EDUCAZIONE ALIMENTARE

L'educazione alimentare, in grado di condizionare le abitudini e comportamenti alimentari dei bambini, deve essere condotta soprattutto in famiglia, ma anche nella scuola, dove attraverso la ristorazione scolastica si può ampliare l'orizzonte gustativo dei bambini per arricchirli di nuove esperienze sensoriali che conducono verso corretti comportamenti alimentari.

- Convegno “ Mangiare bene...conviene” ed incontri tematici relativi al Progetto benessere*
- Menù mensili a tema per scuole infanzia e Obbligo (menù regionali)*
- Arcobaleno degli alimenti (scuole dell'Obbligo)*
- Laboratori del gusto in Nidi e Scuole Infanzia organizzati dalle insegnanti e coordinati dall'Ufficio Ristorazione Scolastica*

*Qualsiasi cosa fai
o sogni di fare ,*

comincia a farla.....

*Nell'audacia c'è genio, potere e
magia*

Buon Appetito!

