



COMUNE DI PISA
Sociale - Disabilità - Politiche della casa - Servizi educativi

**REPORT SUL CONTROLLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO
DI REFEZIONE SCOLASTICA
(NIDI D'INFANZIA COMUNALI, SCUOLE D'INFANZIA, PRIMARIE E
SECONDARIE DI PRIMO GRADO)
ANNO SCOLASTICO 2023/2024**

Premessa

Il presente report illustra le attività di monitoraggio della qualità del servizio di refezione in particolare quelle riferite al consumo dei pasti nei singoli refettori da parte dei bambini che usufruiscono del servizio. Il gradimento delle pietanze somministrate viene misurato sulla base della quantità del cibo consumato rilevato durante i sopralluoghi dell’ufficio e dei commissari mensa (docenti e genitori incaricati a questa funzione dai singoli Istituti Comprensivi).

La verifica della qualità del servizio si completa anche con il monitoraggio degli altri aspetti del servizio, come la tenuta dei locali, la loro pulizia, il comportamento delle addette alla distribuzione nello svolgimento del proprio lavoro, le modalità di svolgimento delle attività di somministrazione, tutte attività oggetto di specifici controlli periodici dell’ufficio nel corso dell’anno scolastico.

L’indagine sul gradimento dei menu proposti, effettuata annualmente dalla società affidataria del servizio e condotta su tutti i plessi, effettuata prendendo come base un campione di menù somministrati durante l’anno, nel corso dell’anno scolastico 2023/2024, si è basata sull’analisi dei dati relativi alle sperimentazioni somministrate, che sono state in numero elevato, sia durante la somministrazione del menu estivo che durante quella del menu invernale. L’esito dell’analisi dei dati elaborati dalla società affidataria del servizio è stato pubblicato nella sezione dedicata del sito web del comune di Pisa all’indirizzo seguente: <https://www.comune.pisa.it/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati/Carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/Carta-Servizi-e-Standard-qualita-Servizi-educativi> e sul sito della società stessa <https://www.refezionepisa.it/home>

Il menu e il progetto Io Non Spreco

Durante l’anno scolastico 2023/2024 i menu somministrati – sia quello invernale che quello estivo – sono stati quelli validati l’anno precedente, ma le sperimentazioni proposte durante l’anno e soprattutto i dati ricavati sul gradimento delle stesse hanno permesso di rielaborare un nuovo menu prevedendo sostituzioni di pietanze più critiche e nuove proposte specie nell’ambito dei contorni.

Nell’ambito del gradimento e del lavoro effettuato sul menù l’anno scolastico 2023/2024 ha visto l’avvio del progetto contro lo spreco alimentare. Il progetto pilota ha visto coinvolte 10 scuole per un totale di 258 ragazzi che hanno partecipato in modo attivo al progetto che prevedeva la pesatura degli scarti per l’intero periodo di somministrazione delle 5 settimane di menu invernale. Il progetto oltre a dare la misura dello spreco nelle nostre mense scolastiche, ha potuto anche confermare i dati sul gradimento emersi dai sopralluoghi effettuati.

Dall’analisi dei dati di questo progetto è stato ricavato un interessante opuscolo pubblicato nella pagina dedicata del sito web del comune di Pisa al seguente indirizzo <https://www.comune.pisa.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Modulistica/Refezione-scolastica>

La Commissione mensa

Nei mesi di novembre e dicembre 2023 sono stati effettuati gli incontri informativi/formativi rivolti ai commissari mensa nominati dagli istituti comprensivi. Il programma degli incontri ha ricalcato le tematiche già affrontate negli anni precedenti. Gli incontri sono stati in numero di 3, della lunghezza di due ore circa ciascuno e sono stati effettuati in presenza presso l’aula magna della scuola media inferiore Fucini. È stata prevista la possibilità di partecipare anche da remoto. La prima giornata, dedicata agli aspetti nutrizionali e tenuta dalla Usl, ha visto la partecipazione di 30 persone (tra on line e presenza sia dei commissari mensa della refezione scolastica che dei nidi d’infanzia su un totale di 76 complessivi). La giornata del 30/11 è stata dedicata ai nidi d’infanzia e ha visto la partecipazione di 9 commissari (su un totale di 18). Infine la terza giornata è stata quella dedicata alla refezione scolastica che ha visto 36 partecipanti su un totale di 58 complessivi (genitori e docenti).

Durante l’anno scolastico 2023/2024, sono stati effettuati dai commissari mensa un totale di 46 sopralluoghi.

La commissione mensa si è riunita durante l'anno due volte in plenaria, il 16 novembre 2023 e il 25 giugno 2024. Le sintesi degli incontri sono conservate agli atti dell'ufficio: nella prima riunione sono state fornite informazioni sul servizio in attivazione e nell'ultima sugli aggiornamenti specialmente in merito al menu sul quale i commissari hanno preso la parola esprimendo le loro valutazioni a seguito dei sopralluoghi effettuati nel corso dell'anno.

Durante l'anno scolastico sono stati effettuati anche alcuni incontri con la Giunta Esecutiva (comitato ristretto della commissione mensa) per condividere alcuni aspetti del servizio, in particolare del menu e delle modalità di comunicazione interna (tra commissari e altri genitori del plesso) delle informazioni.

I dati

Nell'anno scolastico 2023/2024 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado circa n. 437.000 pasti.

I sopralluoghi effettuati sono stati nel complesso pari a 75; 46 sono stati effettuati dai commissari mensa, 29 quelli condotti dall'ufficio.

Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi.

Per i dati sul gradimento si fa riferimento all'opuscolo sopra citato (gradimento menu invernale) e all'elaborazione dei dati riferiti alle sperimentazioni. Di queste ultime quelle che hanno avuto successo sono state inserite nel nuovo menu al posto di quelle più critiche o meno apprezzate.

Le sperimentazioni

Nell'anno 2023/2024 sono state sperimentate nuove pietanze, il cui dettaglio è specificato nei punti successivi. È possibile visionare i grafici di sintesi elaborati dalla ditta Elior e pubblicati nel link seguente <https://www.refezionepisa.it/pag/Customer%20Satisfaction>.

Monitoraggio menu invernale e sperimentazioni

Il menu invernale è stato sottoposto a monitoraggio sul gradimento sia attraverso i sopralluoghi effettuati, sia attraverso il progetto Io Non Spreco - che fornendo i dati sullo scarto ha dato informazioni sul consumo-, sia attraverso le singole indagini sul gradimento effettuate da Elior sulle sperimentazioni proposte durante l'anno.

Le sperimentazioni effettuate sono state tante: per quanto riguarda il pesce è stato proposto l'eglefino gratinato, le polpette di eglefino, fino a provare la passera di mare, pesce simile alla sogliola, che è stato proposto sia impanato che sottoforma di polpette, risultato più gradito dai bambini (50%).

Altre sperimentazioni effettuate:

Frittata con patate: gradita per oltre il 50%. Molte segnalazioni hanno suggerito di aggiungere un contorno.

Polenta al ragù: bassissimo gradimento nonostante la somministrazione in varie consistenze e modalità di condimento.

Humus di ceci con verdure crude: non gradito nonostante la riproposizione con consistenza e temperatura diversa

Polpette ceci e lenticchie: gradite per il 50%.

Per quanto riguarda i legumi siamo lontani dall'aver individuato qualcosa di gradito anche se le polpette non sono andate male.

I pesti sono stati invece graditi e l'idea di proporli utilizzando varie verdure (broccoli e zucchine) è stata vincente (80% di gradimento)

Il menu invernale verrà quindi revisionato confermando le sperimentazioni che hanno avuto successo e proponendo contorni con verdure e preparazioni diverse.

Menu estivo

Per quanto riguarda **il menu estivo** somministrato nell'ultima parte dell'anno abbiamo introdotto alcuni miglioramenti rinnovando le preparazioni di alcune verdure (fagiolini alla genovese, insalate con mais) e introducendo nuove pietanze tra quelle che sono state richieste dalla commissione negli anni passati (per es. pappa al pomodoro). Purtroppo abbiamo dovuto sospendere l'uso delle olive dopo il ritrovamento di un nocciolino e per il taglio a rondelle sconsigliato per i bambini in fascia di età dell'infanzia.

Di questo menu estivo continueremo a monitorarne il gradimento nella prima fase di rientro a scuola attraverso anche il progetto Io Non Spreco nei refettori delle scuole che daranno disponibilità.

Riporto a seguire l'analisi sul gradimento di alcune pietanze nuove inserite in questo menu estivo.

Come vedete alcuni dati sono parziali perché riferiti alle sole scuole dell'infanzia in quanto il menu è stato monitorato nel mese di giugno.

1. TUTTE LE SCUOLE

| | SI (%) | NO (%) |
|---------------|--------|--------|
| SEDANINI OLIO | 88 | 12 |
| PLATESSA | 43 | 57 |
| PURE | 52 | 48 |

| | SI (%) | NO (%) |
|---------------------------------------|--------|--------|
| SEDANINI PESTO | 84 | 16 |
| BOCCONCINI TACCHINO CACCIA TORA | 81 | 19 |
| FAGIOLINI GENOVESE | 31 | 69 |

2. SCUOLE INFANZIA

| | SI (%) | NO (%) |
|-----------------------------------|--------|--------|
| PASTA OLIO | 95 | 5 |
| HAMBURGER ROSSI CON CAPPERI | 63 | 37 |
| POMODORI | 51 | 49 |

| | SI (%) | NO (%) |
|--------------|--------|--------|
| PASTA FREDDA | 54 | 46 |

| | | | |
|------------|----|----|----|
| BOCCONCINI | | | |
| POLLO | AL | 87 | 13 |
| LIMONE | | | |
| INSALATA | | 47 | 53 |

| | SI (%) | NO (%) |
|-----------------------------------|--------|--------|
| PAPPA POMODORO | 34 | 66 |
| BOCCONCINI TACCHINO ARROSTO | 86 | 14 |
| INSALATA | 43 | 57 |

La sottocommissione mensa dei nidi d'infanzia

La sottocommissione mensa dedicata ai nidi d'infanzia si è riunita 2 volte nel corso dell'a.e. 2023/2024: il 7 febbraio 2024 e il 18 giugno 2024. Durante gli incontri sono emerse alcune criticità sul menù estivo e sul menù invernale. Le osservazioni riguardavano la somministrazione nello stesso giorno di legumi e verdure poco gradite ai bambini, la pizza proposta, pietanze poco fresche nel periodo estivo e la poca varietà dei panini forniti per il pranzo al sacco. A seguito delle criticità emerse sono state apportate modifiche a entrambi i menù prima dell'inizio dell'a.e. 2024/2025.

Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi nei nidi d'infanzia

Durante l'a.e. 2023/2024 sono stati svolti 11 sopralluoghi dall'ufficio, durante i quali è stato rilevato il gradimento per le vellutate e per quanto i primi al pesto che sono stati proposti in varianti con le verdure. Graditi i secondi tradizionali come arrosti, formaggi, cotoletta di pollo e frittata; i legumi, che sono alimenti poco proposti in famiglia e poco graditi, somministrati sotto forma di polpette sono stati apprezzati mentre rimane critico il gradimento delle verdure. Nell'a.e. 2023/2024 sono stati erogati nei nidi d'infanzia comunali e nella scuola dell'infanzia comunale un numero totale di circa 57.305 pasti.