



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI

**REPORT SUL CONTROLLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO
DI REFEZIONE SCOLASTICA
(SCUOLE D'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO)
ANNO SCOLASTICO 2020/2021**

Premessa

Il presente report illustra le attività di monitoraggio della qualità del servizio di refezione in particolare quelle dedicate al tempo mensa, cioè al momento del consumo dei pasti presso i refettori.

Per qualità del servizio andiamo qui ad illustrare in particolare il gradimento delle pietanze somministrate misurato attraverso il consumo dei piatti proposti ai bimbi.

La qualità del servizio si completa anche con gli altri aspetti del servizio, come la tenuta dei locali, la loro pulizia, la cortesia e professionalità delle addette alla distribuzione, le modalità di svolgimento delle attività di somministrazione, tutte attività oggetto di specifici controlli periodici dell'ufficio nel corso dell'anno scolastico.

La rilevazione del gradimento dei pasti viene ricavata anche da un'indagine condotta dall'Ati aggiudicataria su tutti i plessi dello stesso istituto comprensivo relativa ai menù diversi proposti durante l'anno scolastico.

A questa indagine di customer e ai sopralluoghi effettuati va aggiunto il monitoraggio effettuato dall'Ati aggiudicataria che viene effettuata sui plessi dei 7 istituti comprensivi prendendo come base una campione di menù somministrati durante l'anno. L'esito di questa indagine si può trovare pubblicata nel sito web. <http://www.refezionepisa.it/pagina.aspx?ID=255&LV=0>

Le nuove modalità organizzative

Con la situazione di emergenza dovuta alla pandemia il servizio di ristorazione scolastica si è dovuto riorganizzare individuando modalità alternative di sporzionamento e somministrazione dei pasti compatibili con le necessità di utilizzare i locali refettorio per adibirli ad aule e rispettare le disposizioni di legge sul distanziamento. Questo ha portato a dover organizzare lo sporzionamento direttamente nelle classi nella maggior parte dei plessi e con la dotazione di nuovi piatti a tre scomparti così da sporzionare in un solo momento tutte le pietanze.

Anche il menù validato nel febbraio 2020 è stato sospeso e sostituito con versioni più semplificate e maggiormente in grado di rispondere alle esigenze prioritarie di sicurezza e prevenzione dei contagi. Nell'A.S. 2020/2021 causa emergenza sanitaria il menù somministrato ha subito diverse versioni, da quello molto basico somministrato all'inizio della scuola a versioni via via più variate nel tentativo di ristabilire quanto possibile la normalità. Il primo menù somministrato era su 4 settimane e prevedeva pietanze molto "basiche" per rispondere alla semplificazione richiesta anche dalla usl per assicurare prioritariamente la sicurezza, ridurre il più possibile le occasioni di contatto tra personale e alunni e prevenire la diffusione del contagio. Il menù basico iniziale è stato poi sostituito da un altro sempre su 4 settimane che ha visto la reintroduzione di pietanze che assicurassero comunque una maggiore varietà richiesta dai commissari mensa e autorizzata dalla Usl. Dal febbraio 2021 in poi è stato invece reintrodotta il menù su 8 settimane ripristinando il vecchio menù validato nel 2020 e sospeso a causa pandemia. Sono rimaste comunque escluse dalla somministrazione le minestre liquide a causa di difficoltà nella modalità di sporzionamento nelle aule.

La commissione mensa

La commissione mensa, nonostante l'impossibilità di effettuare i sopralluoghi (causa situazione pandemica) si è riunita durante l'anno scolastico 3 volte. Le riunioni sono state effettuate per comprensivo in modo da poter dare spazio alle osservazioni dei rappresentanti di ciascun plesso. La prima riunione è stata effettuata nell'ottobre 2020 e ha riguardato principalmente i dubbi relativi alla nuova organizzazione del servizio e le criticità principalmente emerse nella fase di sporzionamento e di difficoltà a sporzionare le giuste quantità a causa dei nuovi piatti tris in dotazione. La seconda riunione ha avuto luogo nel marzo 2020 e ha potuto raccogliere le criticità e le osservazioni delle docenti a seguito

delle nuove modalità di organizzazione e del nuovo menù “emergenziale” somministrato. L’ultimo incontro si è tenuto a giugno 2021 e ha riassunto le criticità incontrate durante l’anno e le soluzioni messe in campo per il superamento delle problematiche emerse.

Nell’aprile 2021 sono stati autorizzati i sopralluoghi dei commissari mensa genitori se pur con le precauzioni necessarie a limitare la permanenza degli stessi all’interno dei plessi.

I dati

Nell’anno scolastico passato 2020/2021 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado **n. 301.000 pasti**.

I sopralluoghi effettuati dai commissari mensa nel periodo da aprile a giugno sono stati 17. Aggiungendo a questi i 13 effettuati dall’ufficio e il monitoraggio effettuato dai docenti sui 37 refettori si arriva ad un totale di 48 monitoraggi complessivi.

I dati sui sopralluoghi

17 sopralluoghi sono stati effettuati durante il momento del pasto in n. 15 refettori e hanno verificato il gradimento di un totale di circa 30 pietanze.

Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi.

Come già indicato i sopralluoghi sono stati effettuati dai commissari mensa genitori solo a partire dal mese di aprile.

Sono confermati i dati di gradimento delle pietanze già verificate anche gli scorsi anni. Il primo resta confermato come il piatto più gradito dai bimbi: nell’anno 2020/2021 sono state eliminate le minestre dal menù che purtroppo risultavano i primi in assoluto più graditi. Anche le paste asciutte hanno riscontrato un alto gradimento dei ragazzi anche se non sono mancate alcune criticità lamentate in particolare sulle paste asciutte a base di sole verdure che sono state segnalate spesso come poco condite.

Per quanto riguarda i secondi piatti il maggior gradimento è stato riscontrato per le pietanze a base di carne.

Ancora la pietanza di pesce più gradita è risultata il bastoncino di merluzzo impanato. La preparazione del primo al merluzzo, nonostante il gusto saporito riscontrato dai commissari non ha incontrato il gradimento dei bambini.

Molte pietanze però sono state somministrate per la prima volta e quindi per poter valutare in modo corretto il loro gradimento sarebbe stato necessario proporle con una maggiore frequenza.

Le verdure si confermano le pietanze meno gradite in assoluto, la cui accettazione resta molto bassa.

Proprio per dare più spazio alla valutazione del gradimento è stato deciso che il menù del prossimo anno 2021/2022 sarà strutturato in 5 settimane, anche per poter somministrare con una frequenza maggiore le pietanze più gradite dai ragazzi. In questo menù verranno reintrodotte le minestre liquide, rispondendo così alla criticità segnalata a più voci relativa alla loro eliminazione dal menù. L’anno prossimo contiamo anche di poter ristabilire la regolarità dei sopralluoghi e del monitoraggio.

La sperimentazione

Nell’anno 2020/2021 sono riprese alcune delle sperimentazioni interrotte nell’anno precedente, se pur data la situazione - in numero inferiore rispetto a quelle che avremmo voluto anche a causa dei menù semplificati emergenziali. Il farro al pesto, sperimentato nella scuola primaria, ha avuto un gradimento

completo confermandosi come pietanza da inserire nel menù. I finocchi al burro sono stati sperimentati nella scuola materna come contorno, ma, sebbene i commissari mensa li abbiano trovato gradevoli all'assaggio, sono stati rifiutati da tutti i bambini.

La sottocommissione dei nidi d'infanzia

La sottocommissione dedicata ai nidi d'infanzia si è riunita il 4 febbraio 2021 per valutare e fare osservazioni sul menù invernale somministrato. Le osservazioni sono state raccolte e il menù è stato modificato in alcune parti che risultavano critiche nella somministrazione, in particolare è stata eliminata l'insalata come contorno e il passato di ceci come piatto unico oltre che alleggerire alcune pietanze dall'uso del pomodoro. Viene ribadito il concetto più volte sottolineato che all'interno di ogni nido si possono concordare piccole preparazioni diverse degli alimenti previsti in menù per assecondare i gusti dei bimbi (per esempio hamburger e merluzzo cucinato in modo diverso così come le verdure).