



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI – POLITICHE GIOVANILI – PARTECIPAZIONE – PARI**  
**OPPORTUNITA'**

**REPORT SUL CONTROLLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO**  
**DI REFEZIONE SCOLASTICA**  
**(SCUOLE D'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO)**  
**ANNO SCOLASTICO 2021/2022**

## **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**

L'anno scolastico 2021/2022 ha visto la conferma della modalità organizzativa emergenziale con la previsione della distribuzione dei pasti nelle aule nella maggior parte dei plessi e l'utilizzo dei refettori là dove disponibili e in grado di garantire il distanziamento richiesto. Si è mantenuto anche l'utilizzo del piatto unico a tre scomparti per facilitare le operazioni di sporzionamento nelle classi e garantire una maggiore sicurezza dai rischi di contagio.

Per quanto riguarda il menù l'anno scolastico è iniziato con la continuità di somministrazione del menù estivo su 8 settimane ripristinato l'anno precedente, nell'attesa della validazione da parte della Usl dei nuovi menù invernale ed estivo rielaborati sulla base dell'esito della valutazione sul gradimento effettuata acquisendo anche le osservazioni e i suggerimenti dei commissari mensa.

Il nuovo menù invernale validato dalla USL è entrato in vigore il 13 dicembre 2021. Il menù, articolato su 5 settimane, ha tenuto conto del lavoro svolto dalla Commissione Mensa e dagli Uffici, introducendo alcune pietanze nuove e modificando alcuni abbinamenti tra primi e secondi. Il nuovo menù estivo, anch'esso articolato su 5 settimane, è entrato in vigore l'11 aprile 2022.

## **La commissione mensa**

Nei mesi di ottobre e novembre 2021 sono stati effettuati gli incontri informativi/formativi rivolti ai commissari mensa là dove già nominati dai rispettivi comprensivi o agli aspiranti commissari mensa. Si è riproposto il programma degli incontri svoltisi nel 2020, visto anche le richieste dei partecipanti. Gli incontri sono stati in numero di 3, della lunghezza di due ore circa ciascuno e sono stati effettuati on line, stante ancora la difficoltà di organizzare eventi con un numero alto di partecipanti in presenza.

Le tre giornate hanno visto una buona partecipazione, una media di 30 persone ad incontro (31 partecipanti alla prima giornata, 29 alla seconda e 32 alla terza).

Durante l'anno scolastico 2021/2022 sono stati autorizzati dai Dirigenti scolastici i sopralluoghi da parte dei commissari mensa che hanno potuto recarsi nelle scuole per monitorare il servizio. Purtroppo la distribuzione nelle aule ha penalizzato l'aspetto della verifica di alcuni aspetti perché tale monitoraggio si è il più delle volte svolto in qualche singola aula senza quindi poter osservare l'andamento del servizio su tutta l'utenza della scuola interessata. Di conseguenza anche i dati ricavati sono stati spesso parziali.

La commissione mensa si è riunita durante l'anno nel mese di aprile 2022. Gli incontri sono stati 4 della durata di circa 3 ore, organizzati on line e divisi per comprensivi in modo da poter dare a tutti i commissari mensa dei plessi il giusto tempo per esprimere le proprie osservazioni e proposte migliorative. Lo scopo principale di questi incontri è stato quello di raccogliere i feedback in merito

ancora alle pietanze dei nuovi menù e alle problematiche del servizio. Tra le criticità emerse nel menù: scarso condimento specie delle verdure rilevando una necessità di rivedere e migliorare le preparazioni; pietanze non gradite dalla maggioranza degli utenti e quindi da modificare; richieste di aumento della frequenza di alcune pietanze particolarmente gradite; richieste di miglioramento di aspetti del servizio. Durante l'anno scolastico sono stati effettuati anche alcuni incontri dedicati a realtà che hanno segnalato particolari criticità.

A seguito di quanto emerso dagli incontri delle commissioni è stato proposto ad un gruppo ristretto (giunta esecutiva) di incontrarsi per lavorare su alcune proposte migliorative.

La disponibilità del gruppo dei commissari non è stata univoca e quindi l'incontro è stato rimandato a gli inizi di settembre 2022 prima dell'inizio del servizio.

## **I dati**

Nell'anno scolastico 2021/2022 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado circa **n. 384.000 pasti**.

**I sopralluoghi** effettuati sono stati nel complesso pari a 42; 30 sono stati effettuati dai commissari mensa, 12 quelli condotti dall'ufficio. 41 sopralluoghi sono stati effettuati durante il momento del pasto in n. 17 refettori e n. 1 sopralluogo è stato effettuato presso il Centro Cottura.

L'Ufficio ha inoltre effettuato nell'ultima parte dell'anno scolastico una ricognizione straordinaria e complessiva dei 35 refettori, in considerazione della cessazione dell'emergenza sanitaria e del ripristino del servizio ordinario.

## **Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi.**

I report dei sopralluoghi effettuati hanno confermato il gradimento delle pietanze più "sicure" e hanno fornito anche informazioni sul gradimento di alcune pietanze inserite ex novo.

La reintroduzione delle minestre liquide è stata molto apprezzata e ha contribuito a confermare come i primi piatti siano ancora quelli più graditi in assoluto dai bambini.

I secondi piatti più graditi restano confermati quelli a base di carne, ma anche la nuova pietanza denominata "valdostana" ha incontrato molto gradimento. Il bastoncino di pesce è ancora la pietanza a base di pesce più gradita.

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

## **La sperimentazione**

La sperimentazione di pietanze nel menù, modalità introdotta da un paio di anni, è stata una scelta che si è rivelata positiva perché ha permesso l'introduzione all'interno del menù di varianti e la possibilità di monitorare queste varianti verificandone il gradimento e l'idoneità di essere inserite in un menù da validare da parte della Asl, in sostituzione di pietanze più critiche.

Così alla luce dell'esperienza positiva anche nel corso dell'a.s. 2021/2022 sono state introdotte alcune pietanze sperimentali tra cui pasta al tonno, rolo di frittata con prosciutto e formaggio, frittata al prosciutto e formaggio; pietanze che si sono rilevate gradite e che possono essere inserite nel menù del prossimo anno in sostituzione di piatti meno graditi.

## **La sottocommissione dei nidi d'infanzia**

La sottocommissione dedicata ai nidi d'infanzia si è riunita il 7 aprile 2022 per valutare e fare osservazioni sull'ultimo menù somministrato cioè quello estivo. Sul menù invernale la commissione si era già espressa lo scorso anno e sulla base delle osservazioni emerse il menù invernale è stato oggetto di modifiche. Così anche il menù estivo ha avuto necessità di modifiche anche intervenendo sulle pietanze critiche segnalate già nell'invernale e quindi da rimodulare per analogia: il piatto unico con i legumi è stato sostituito con un menù completo in cui sia presente sempre il legume; l'insalata è stata sostituita in alcuni giorni con altra tipologia di verdura di più facile assunzione; le frittate sono state previste con l'opzione dando la possibilità al singolo nido di preparare quelle più gradite ai bimbi.

Sono state poi accolte tre proposte di sperimentazioni: pasta integrale, pasta al pesto, risotto alle zucchine che hanno avuto un buon riscontro e che potranno essere confermate nel menù.