



COMUNE DI PISA
DIREZIONE POLITICHE DELLA CASA – SERVIZI EDUCATIVI
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

**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 2024/2025**

Sezione I – Rilevazione gradimento del servizio di refezione scolastica nelle scuole statali dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

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 dei pasti viene misurato sulla base del consumo delle pietanze rilevato durante i sopralluoghi dell’ufficio e dei commissari mensa (docenti e genitori nominati membri dai singoli Istituti Comprensivi).

La verifica della qualità del servizio si completa anche con il monitoraggio degli altri aspetti del servizio durante i sopralluoghi, 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 anche attraverso segnalazioni e report provenienti da docenti.

L’indagine sul gradimento dei menu proposti viene effettuata annualmente dalla società affidataria del servizio e condotta su tutti i plessi, effettuata sulla base delle esigenze ritenute prioritarie.

L’educazione alimentare

Nell’anno scolastico 2024/2025 sono stati implementati gli interventi di educazione alimentare, nella crescente convinzione che il miglioramento del servizio presupponga la collaborazione tra scuola e famiglia.

Le attività realizzate sono state le seguenti:

- 1) iniziativa rivolta alla cittadinanza e realizzata il 21 ottobre 2024 dal titolo “*le colazioni e le merende sane a casa*”, giornata di sensibilizzazione con stand, interventi e giochi per bambini realizzata con la partecipazione dell’ufficio nutrizione della Usl nord ovest;
- 2) incontri per le famiglie, organizzati e tenuti dalla società affidataria del servizio di supporto nutrizionale, in tema di alimentazione per i bambini di fascia di età della scuola dell’infanzia 2/6 anni e di fascia superiore 6/11 anni;
- 3) laboratori di educazione alimentare, attivati in via sperimentale in due scuole primarie, e tenuti dalla società affidataria del servizio di supporto nutrizionale e dalla dietista della società affidataria.

Gli esiti positivi dei laboratori hanno rappresentato lo spunto per una programmazione più ampia da adottare l’anno scolastico 2025/2026, coinvolgendo la quasi totalità dei plessi.

- 4) progetto *Io non spacco*, proposto a partire dall’anno scolastico 2023-2024 e proseguito nell’anno scolastico 2024/2025, i cui risultati sono stati resi noti nel convegno, organizzato dall’ufficio comunale e tenutosi il 22 maggio 2025, dal titolo: “*Lo spacco a alimentare nelle mense scolastiche: origini, prevenzione e recupero*”.

Questo evento, ha visto la partecipazione di molti comuni, di esperti in materia che hanno permesso di acquisire una maggiore conoscenza del fenomeno ed aprire una riflessione sulla tematica.

La Commissione mensa

Nei mesi di novembre e dicembre 2024 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 2 (di cui uno dedicato al recupero per quei membri impossibilitati a partecipare in presenza), della lunghezza di due ore circa e si sono svolti presso l’aula magna dell’I.C. “R. Fucini”. La giornata formativa è stata dedicata al servizio di refezione scolastica, in particolare al ruolo e alle attività del commissario mensa e all’organizzazione del servizio. Presenti come relatori i responsabili del servizio comunale, il responsabile e la dietista della società affidataria, la società affidataria del servizio di supporto nutrizionale.

I commissari presenti in numero totale tra la giornata formativa e quella di recupero sono stati 22 (genitori e docenti).

Durante l'anno scolastico 2024/2025, sono stati effettuati dai commissari mensa un totale di 45 sopralluoghi.

La commissione mensa si è riunita – oltre alle occasioni formative - durante l'anno una volta in plenaria, e una volta in gruppo ristretto. 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. Inoltre, sono state concordate le sperimentazioni da proporre per l'anno scolastico successivo.

I dati

Nell'anno scolastico 2024/2025 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado circa n. 434.535 pasti.

I sopralluoghi effettuati sono stati nel complesso pari a n. 65, di cui n. 45 sono stati effettuati dai commissari mensa e n. 20 quelli condotti dall'ufficio per varie verifiche, sia durante che prima del pasto.

Il gradimento (dati rilevati dai sopralluoghi)

Vista l'analisi dei dati, le pietanze proposte nel menu possono ritenersi nel complesso soddisfacenti.

Menu invernale.

Le pietanze meno gradite sono i contorni e quindi le verdure, in particolare bietole, finocchi, carote, spinaci e verza.

La misura correttiva adottata dall'ufficio, in accordo con le società affidatarie del servizio di refezione scolastica, del servizio di supporto nutrizionale e la commissione mensa, è stata di eliminare la verza dal menu e sostituire gli spinaci con un risotto braccio di ferro, da proporre come sperimentazione.

Menu estivo.

Le pietanze meno gradite sono i piselli e i pomodori.

La misura correttiva adottata dall'ufficio, in accordo con le società affidatarie del servizio di refezione scolastica, del servizio di supporto nutrizionale e la commissione mensa, è stata di provare a modificare la tipologia dei pomodori utilizzati.

L'ufficio, come richiesto dalla commissione mensa, nel caso di persistenti criticità, ha richiesto alla società affidataria del servizio che, almeno una delle due pietanze principali, somministrate nello stesso giorno, risulti di gradimenti alla maggioranza degli utenti.

Le sperimentazioni

Nel corso dell'anno scolastico 2024/2025, l'analisi del gradimento dei menu effettuata dalla società affidataria si è basata su un certo numero di menu somministrati e, in particolare su quelli che hanno visto l'introduzione di nuove pietanze richieste dalla commissione mensa e somministrate in via sperimentale. Questa rilevazione ha interessato il gradimento nelle stesse giornate di tutti i refettori, ottenendo, in tal modo, un monitoraggio completo di quelle pietanze e di quei menu.

Il monitoraggio è stato compiuto su un totale di 8 menu completi, quindi 24 pietanze e ha permesso di verificare non solo il gradimento delle pietanze singole, ma anche quello del relativo abbinamento, da un punto di vista del gradimento, oltre che da quello del rispetto dell'equilibrio nutrizionale.

L'esito dell'analisi dei dati elaborati dalla società affidataria del servizio è stato pubblicato nella sezione dedicata del sito all'indirizzo seguente: <https://www.refezionepisa.it/pag/Customer%20Satisfaction>

Sezione II- Rilevazione gradimento del servizio di refezione nei nidi d'infanzia e nella scuola dell'infanzia comunali

Premessa

Il presente report illustra le attività di monitoraggio della qualità del servizio di refezione nei nidi d'infanzia comunali, tutti dotati di cucina interna.

Il gradimento dei pasti somministrati viene misurato sulla base del consumo delle pietanze rilevato durante i sopralluoghi dell'ufficio.

La verifica della qualità del servizio comprende, inoltre, il monitoraggio di altri aspetti; durante i sopralluoghi viene verificata la tenuta dei locali, la loro pulizia, il comportamento del personale di cucina e del personale ausiliario durante lo svolgimento del proprio lavoro, le modalità di svolgimento di preparazione e di somministrazione dei pasti, e le modalità di svolgimento delle attività dedicate alla pulizia degli ambienti. Tali attività sono oggetto di controlli periodici dell'ufficio nel corso dell'anno scolastico anche attraverso segnalazioni provenienti dal personale educativo.

L'indagine sul gradimento dei menu proposti avviene attraverso il monitoraggio giornaliero da parte della società affidataria e del personale educativo.

La commissione mensa dei nidi d'infanzia e scuola dell'infanzia comunale

Nel mese di novembre, è stato effettuato un incontro formativo rivolto ai commissari mensa nominati da ciascun nido d'infanzia comunale e dalla scuola dell'infanzia comunale. L'incontro, della durata di circa 2 ore, si è svolto presso l'aula magna dell'I.C. "R. Fucini".

La giornata formativa è stata dedicata al servizio di refezione nei nidi d'infanzia comunali, in particolare al ruolo e alle attività del commissario mensa e all'organizzazione del servizio. Presenti come relatori i responsabili del servizio comunale, il responsabile e la nutrizionista della società affidataria del servizio.

I commissari presenti all'incontro formativo sono stati n.12 di cui n.8 educatori e n.4 genitori.

La commissione mensa si è riunita n. 2 volte nel corso dell'a.e. 2024/2025: il 26 febbraio 2025 e il 7 maggio 2025. Le sintesi degli incontri sono conservate agli atti dell'ufficio: in entrambe le riunioni i commissari si sono espressi sul gradimento del menu, proponendo sperimentazioni da proporre nell'anno scolastico successivo.

I dati

Nell'a.e. 2024/2025, sono stati erogati nei nidi d'infanzia comunali un numero totale di circa 55.774 pasti. I sopralluoghi effettuati dall'ufficio sono stati nel complesso pari a 4.

Il gradimento (dati rilevati dai sopralluoghi e durante la commissione mensa)

Dai sopralluoghi e dalle riunioni in commissione, è stato rilevato il gradimento per i primi piatti proposti in varianti con le verdure. Graditi i secondi come 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 specialmente quando vengono utilizzati come tipologia le lenticchie; rimane critico il gradimento delle verdure. Durante le riunioni è stata richiesta la possibilità di somministrare un menu autosvezzamento per gli utenti di età sotto i 12 mesi e l'introduzione di una proposta salata in più per merenda.

L'ufficio, come richiesto dalla commissione, ha richiesto alla società affidataria di apportare le modifiche proposte per il successivo anno educativo.

Le sperimentazioni

Nel corso dell'anno educativo 2024/2025 sono state introdotte le nuove pietanze richieste dalla commissione mensa e somministrate in via sperimentale. Le sperimentazioni relative al menu invernale hanno riguardato, nelle giornate in cui la composizione dei piatti risultava più critica, la sostituzione del primo con un piatto più gradito dai bambini; per quanto riguarda il menu estivo è stato introdotto l'hummus di ceci. Per entrambi i menu è stata proposta la pizza rossa e la mozzarella invece della pizza margherita.

Durante il corso dell'anno, le sperimentazioni sono state monitorate tramite sopralluoghi da parte dell'ufficio, dai commissari mensa educatori, presenti quotidianamente al momento del pasto, e dalla ditta affidataria del servizio attraverso la valutazione degli avanzi. Tali sperimentazioni, visto l'esito positivo, sono state riconfermate per l'anno educativo successivo, ad eccezione dell'hummus di ceci che è stato sostituito dai ceci in umido.

La valutazione delle sperimentazioni ha tenuto di conto del gradimento da parte dei bambini e il rispetto dell'equilibrio nutrizionale.