ALLEGATO 1.6

PROGETTO QUALITA'

Tra i servizi resi alla collettività, la ristorazione scolastica riveste una particolare importanza per estensione sul territorio, per numero pasti somministrati, per età degli utenti del servizio.

L'affidamento esterno dei servizi di ristorazione, la progressiva deresponsabilizzazione del personale che opera a contatto con i bambini, l'omologazione della proposta nutrizionale, la scarsa vivacità degli ambienti ove vengono consumati i pasti, hanno nel tempo contribuito a fare considerare il momento del pranzo solo come necessità alimentare e non anche come momento di piacere ed apprendimento.

L'obiettivo fondamentale della ristorazione scolastica è invero duplice: educativo e nutrizionale; non bisogna infatti dimenticare che la maggioranza dei bambini consuma il 35% dei pasti principali a scuola, ed è pertanto fondamentale utilizzare la refezione scolastica come momento formativo.

Il pranzo consumato a scuola, venendo a sostituire il pasto che, per tradizione, era il principale momento di incontro con la famiglia, assume pertanto una valenza di socializzazione di grande importanza.

La pausa mensa deve infatti aiutare a comprendere ciò che indirizza le scelte alimentari e fornire gli strumenti necessari a facilitare scelte nutrizionali corrette.

Proprio la componente relazionale, unita ad un ambiente confortevole ed ad una adeguata qualità del cibo, va curata in modo da permettere di vivere il momento del pasto comunitario come un momento piacevole della giornata.

Nell'ambito della ristorazione scolastica l'organizzazione del personale richiede un'attenta valutazione del sistema nonché la definizione di priorità che tengano conto dell'intreccio dei seguenti fattori:

a) sensibilità dei consumatori in età scolare
b) connotazione di comunità chiusa: il solito gruppo di persone all'interno della refezione
c) caratteristiche delle strutture, delle attrezzature e dei cibi
d) natura e complessità dei fattori di rischio
e) attività di sorveglianza e controllo svolta da figure interne

La concezione di "luogo di distribuzione e consumo pasti" deve essere superata e riqualificata facendo divenire il momento del pasto in momento di socializzazione; il tempo dedicato al servizio e la velocità con cui viene distribuito e consumato il pasto non consentono al bimbo un giusto rapporto tra cibo e piacere.

E' anche importante prestare attenzione alle diversità presenti sul territorio, le diverse provenienze degli utenti, le differenti culture alimentari, le varie necessità alimentari dovute ad intolleranze, allergie etc. tutti fattori questo da mettere in risalto e non da allontanare.

Deve essere focalizzata l'attenzione sulle modalità di presentazione dei piatti, che determina il primo impatto tra gusto e gradimento visivo, dando agli accostamenti dei cibi un giusto equilibrio di colori e profumi.

Inoltre, verificato che i bambini consumano solitamente merende eccessive rispetto alle esigenze nutrizionali dell'intera giornata, è ritenuto fondamentale momento di educazione alimentare la possibilità di sostituire le "merende" portate da casa dai bambini con frutta di stagione.

Alla luce di quanto sopra e, viste le strutture ed i metodi del servizio, la IA avrà il compito di elaborare un progetto dettagliato che nel rispetto delle indicazioni riportate nel capitolato, tenga conto dei sotto elencati criteri:

Gli ambienti: verranno esaminati dal punto di vista della sostituzione e/o abbellimento degli arredi, della ristrutturazione dei percorsi e della qualità degli oggetti nuovi proposti; inoltre sarà valutata anche la sostituzione di arredi.

Il servizio: nuove iniziative proposte per migliorare visibilmente il momento del pasto: tovaglie colorate, apparecchiature per eventi (compleanni, feste Natalizie ecc.)

Tipologia dello sporzionamento: inserimento di un numero maggiore di addetti durante la fase di sporzionamento per maggiore cura e attenzioni verso gli utenti.

Tipologia di vasellame: sostituzione del vasellame di servizio tipo piatti, bicchieri, posate, portatovaglioli, scatoline, tipologia del materiale usato.

Il cibo: proposta di un servizio dove sia incoraggiato uno spuntino del mattino a base di frutta di stagione; inserimento di ulteriori prodotti a filiera corta

Unificazione del menù per casi di intolleranza o singola allergia.(obbligatorio).

Produttività personale centro cottura: sarà valutata secondo la formula ore / pasti. Più basso è il valore, più alta è la produttività, minor punteggio verrà attribuito.

Per ogni singolo punto verranno presi in considerazione elementi migliorativi indicati dall'Impresa.

MONITORAGGIO della QUALITA'

Per evitare in tempo reale disservizi qualitativi, è necessario effettuare un monitoraggio costante su tutto il processo del servizio.

Il processo delle fasi lavorative sarà continuamente monitorato seguendo le procedure del manuale della qualità dei centri cottura.

Parallelamente al manuale della qualità dei centri cottura, con costanti controlli, saranno evidenziati altri fattori critici:

Qualità tecniche: es. adeguatezza dei materiali didattici, competenza degli operatori ecc.

Qualità immagine: es. competenza, capacità relazionali (cortesia e capacità di ascolto), cura nella presentazione personale degli operatori

Aspetto ambientale: es. deguatezza e gradevolezza degli spazi e degli ambienti,

Qualità organizzativa: es.adeguatezza orari, livello di interfunzionalità degli operatori.