



COMUNE DI PISA
DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI-CULTURA

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico/educativo di riferimento 2018/2019

Gli standard sono individuati dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) in funzione di:

- Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati
- Garanzia copertura del fabbisogno giornaliero
- Garanzia di somministrazione di diete speciali
- Garanzia dei controlli
- Accettazione segnalazioni / reclami
- Gradimento delle famiglie

COMPOSIZIONE DEL MENU' E QUALITA' DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
Alimenti utilizzati per la composizione del pasto	<ul style="list-style-type: none">• Alimenti biologici Italiani• Derrate a filiera corta Toscana• Alimenti IGP (parmigiano)	Verificato positivamente in quanto gli alimenti in questione sono presenti nel menù (*) (* si precisa che sono previsti anche prodotti convenzionali ma solo in caso di indisponibilità del biologico)
Trasparenza ed informazione	Publicazione delle schede tecniche delle derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sul sito: www.refezionepisa.it	Verificato positivamente come risulta dalle schede pubblicate al seguente link: http://www.refezionepisa.it/pagina.aspx?ID=269&LV=1

GARANZIA COPERTURA DEL FABBISOGNO GIORNALIERO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
Rispetto delle raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della	Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo valori minimi - massimi: <ul style="list-style-type: none">• Scuola d'Infanzia: 440-650• Scuola primaria: 520-810• Scuola secondaria 1grado:	Il menù viene elaborato dai dietisti della Società appaltatrice del servizio e validato dall'ufficio competente della USL. La verifica dei menù viene effettuata sulla grammatura stabilita dalle linee guida regionali

Salute e delle Politiche Sociali e delle Linee di Indirizzo della Regione Toscana per la ristorazione scolastica	700-830	
	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il menù è strutturato in modo da fornire il 35% del fabbisogno giornaliero così suddiviso: <ul style="list-style-type: none"> • 15% di proteine • 30% di grassi • 55% di carboidrati 	la verifica dei menù viene effettuata sulla grammatura stabilita dalle linee guida regionali

GARANZIA DI SOMMINISTRAZIONE DI DIETE SPECIALI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
Il servizio di refezione scolastica per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, (menù per utenti musulmani e utenti vegetariani) elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza, in adempimento delle indicazioni previste dalle Linee Guida	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta: <ul style="list-style-type: none"> • La somministrazione del pasto richiesto con l'eliminazione/sostituzione di alcuni alimenti parte dal giorno successivo rispetto alla consegna del certificato medico o attestazione di motivazione etico/religiosa • Dalla settimana successiva è disponibile il menù personalizzato, se richiesto 	Verificato positivamente n. richieste 377
	Sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> • I pasti per gli utenti che presentano certificazione medica per intolleranza al glutine vengono preparati in apposita area della cucina centralizzata per evitare qualsiasi contaminazione. • I pasti per gli utenti che presentano intolleranza e/o allergia per altri alimenti vengono visionati e controllati dal personale competente presente al centro cottura (dietiste e tecnologa alimentare) che ne garantiscono la corretta preparazione. 	Verificato positivamente attraverso i manuali di autocontrollo o attraverso i sopralluoghi

GARANZIA DEI CONTROLLI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
L'amministrazione Comunale ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, i controlli per verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali. In caso di	Vengono effettuati complessivamente 118 controlli così suddivisi: <ul style="list-style-type: none"> • N° 81 presso i Refettori • N° 3 presso i Centro Cottura • N° 16 presso gli Asili Nido 	Verificato positivamente. I dati relativi ai controlli effettuati nell'a.s. 2018/2019 sono i seguenti: Presso i Refettori= 35 sopralluoghi effettuati dai commissari mensa; 46 effettuati dall'ufficio; 36 rilevazioni sul gradimento di 7 menù; 36 rilevazioni sul gradimento effettuate contemporaneamente per ognuna delle 9

<p>inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.</p>		<p>sperimentazioni di nuove pietanze proposte ai bimbi. n. 3 presso il Centro Cottura n. 16 presso gli Asili Nido</p>
<p>I rappresentanti della commissione mensa hanno il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllare le grammature • verificare le date di scadenza dei prodotti • verificare la qualità dei prodotti • verificare lo stato di pulizia degli ambienti • visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, • assistere alle operazioni di confezionamento e preparazione dei contenitori da veicolare, • verificare le attrezzature in uso, • assistere alle operazioni di carico dei pasti veicolati. • assistere alle operazioni di ricevimento dei pasti veicolati • degustare campioni del pasto del giorno, • verificare le attrezzature in uso, • presenziare alla preparazione dei tavoli, allo sporzionamento, alla distribuzione ed al consumo dei pasti, • assistere alle operazioni di pulizia e sanificazione finali dei terminali di distribuzione • rilevare il gusto e la gradevolezza degli alimenti raccogliendo i pareri degli utenti 		

ACCESSIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente

GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2018/2019
Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento	Consegna del questionario alle famiglie degli utenti indicativamente entro Maggio dell'anno scolastico di riferimento.	Verificato positivamente*
Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Pubblicato il 12 febbraio 2020

*Il gradimento degli utenti è rilevato direttamente dai genitori commissari Mensa durante i sopralluoghi che effettuano nei refettori. La rilevazione della Customer Satisfaction viene effettuata direttamente anche dalla Società affidataria del servizio come previsto dal Capitolato.

Nell'anno scolastico di riferimento è stato anche effettuato un questionario di gradimento di nuove pietanze da introdurre eventualmente nel successivo anno scolastico.