



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 2019/2020**

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.

Causa emergenza sanitaria da Covid – 19 le attività didattiche sono state sospese dal 05 marzo al 30 giugno 2020. Di conseguenza la qualità del servizio, l'attività della commissione mensa e dell'U.O. refezione è stato rilevato fino alla suddetta sospensione..

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 contemporaneo effettuato su tutti e 36 i refettori nella data di somministrazione di alcune pietanze sperimentate.

La commissione mensa

La novità di questo anno scolastico è stata l'inaugurazione della formazione rivolta ai commissari mensa. La formazione è stata svolta presso l'aula magna dell'istituto Fucini e ha previsto n.3 incontri a tema di circa 2 ore e mezza ciascuno, così strutturati:

Primo incontro (28/11/2019 ore 17,00):

Le linee Guida sulla refezione scolastica

Il capitolato d'appalto e i soggetti del servizio

Le caratteristiche del pasto veicolato

I prodotti alimentari e i processi di autocontrollo

Secondo incontro (4/12/2019 ore 17,00):

Lo sviluppo del menù

La qualità del pasto e gli aspetti nutrizionali

Il concetto di “porzione” e la lista positiva

La frequenza settimanale dell'alimento

Le diete speciali

Terzo incontro (11/12/2019 ore 17,00)

Il ruolo del commissario mensa, genitore e docente

Gli strumenti di valutazione del servizio: cosa valutare e come

Gradimento del pasto ed educazione al gusto

Il ruolo della comunicazione

La formazione ha visto la partecipazione complessiva sui 3 incontri (aventi come relatori i responsabili dell'ufficio refezione, rappresentanti della ditta aggiudicataria dell'appalto e responsabili dell'ufficio nutrizione della asl) di circa 120 persone.

La commissione mensa in **riunione plenaria** si è riunita 1 sola volta il 17 novembre 2019; la partecipazione è stata di oltre l'80% dei membri nominati.

Il numero dei sopralluoghi effettuati dai commissari mensa nel periodo da ottobre a marzo sono stati 21, che uniti ai 40 effettuati dall'ufficio e al monitoraggio del gradimento della sperimentazione effettuata sui 37 refettori si arriva ad un totale di 98 monitoraggi complessivi.

I dati

Nei 114 giorni di refezione dell'anno scolastico 2019/2020 sono stati erogati complessivamente nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado **n. 312.117 pasti**. Il menù somministrato era strutturato **su 8 settimane** garantendo la giusta varietà anche gli utenti frequentanti le scuole a modulo (medie inferiori).

I dati sui sopralluoghi

Dei 98 sopralluoghi effettuati, 30 sono stati effettuati in momenti precedenti o successivi a quello del consumo dei pasti con lo scopo di verificare lo stato dei locali e degli arredi, nonché la fornitura corretta di stoviglie e attrezzatura. 68 sopralluoghi sono stati effettuati durante il momento del pasto in n.25 refettori e hanno verificato il gradimento di un totale di circa 40 pietanze.

Il gradimento risultato dai dati rilevati dai sopralluoghi.

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: le minestre continuano a piacere molto in particolare nelle materne (oltre il 90% di accettazione completa) ma anche nelle primarie e secondarie di primo grado; gradite con una percentuale alta di accettazione le paste asciutte (oltre l'80% di accettazione completa) e anche il piatto unico (in particolare le polpette al pomodoro con riso).

Per quanto riguarda i secondi piatti i dati confermano il maggior gradimento nei confronti delle pietanze a base di carne (accettati completamente da oltre il 90% hamburger e polpettone).

A seguire nel gradimento del secondo il formaggio (100% l'accettazione completa della mozzarella, 78% dello stracchino, 50% della caciotta). Anche le frittate in particolare quelle al parmigiano e alle zucchine incontrano un gradimento di oltre il 90% nella materne, di oltre il 70% nelle primarie e secondarie di primo grado.

Per i secondi di pesce è stato possibile confermare il gradimento maggiore per il merluzzo (gratinato) rispetto alla platessa (dove la percentuale di gradimento va dal 50% al 30%). Le verdure si confermano le pietanze meno gradite in assoluto, la cui accettazione (totale e parziale) non supera nel migliore dei casi il 30%. Maggiormente gradita è l'insalata se pure anche qui il gradimento risulta maggiore nelle scuole primarie e secondarie di primo grado e non nelle materne.

Il menù validato.

Nel febbraio 2020 è stato validato dalla asl un nuovo menù rielaborato sulla base del lavoro della commissione mensa dello scorso anno 2018/2019 durante il quale, a seguito di alcune sperimentazioni, si decise di introdurre nuove pietanze. In particolare : polenta al ragù, farro al pesto, bastoncini di merluzzo impanati, purè, tortino di legumi, quadrucci in brodo.

Con l'entrata in vigore del nuovo menù è stato concordato nell'ambito della commissione mensa di procedere al suo monitoraggio..

Insieme alla verifica delle pietanze del nuovo menù, si è confermata la modalità delle sperimentazioni da introdurre durante l'anno scolastico per testare il gradimento di alcune pietanze da proporre in alternativa ad altre poco gradite. E' stato predisposto il calendario delle nuove sperimentazioni che comprendeva durante tutto il corso dell'anno: hamburger di pesce, finocchi al burro, Halibut impanato, pennine bianche al merluzzo, girella di verdure e formaggio, verdure crude in pinzimonio (da anticipare al piatto unico con polpette e pomodori).

La sperimentazione

L'hamburger di pesce è stata l'unica sperimentazione che è stata proposta prima della chiusura delle scuole e quindi del servizio.

L'esame sul gradimento di questa nuova pietanza ha rilevato che è stata gradita dal 50% dei bambini delle scuole dell'infanzia, dal 40% di quelli della primarie e dal 35% di quelli delle medie inferiori. Tenendo conto che si tratta della prima somministrazione di questa pietanza i dati sono confortanti e tali da poter pensare di proporlo in sostituzione di altro pesce meno gradito (per es. platessa)

La sottocommissione dei nidi d'infanzia

L'anno 2019/2020 ha visto la costituzione di una sottocommissione a parte per trattare del menù e del servizio di somministrazione pasti nei nidi d'infanzia. La sottocommissione si è riunita una sola volta e durante questo incontro è stato concordato il nuovo modello per effettuare i sopralluoghi più adeguato alla realtà dei nidi. Anche per in nidi a febbraio è stato introdotto il nuovo menù con l'accordo di monitorarne il gradimento e le eventuali criticità.