

Linee d'indirizzo per lo sviluppo del servizio di refezione scolastica 2020

Commissione Mensa Cittadina - Dicembre 2019

Le “Linee di indirizzo per lo sviluppo del servizio di refezione scolastica”, elaborate nel corso del 2015, sono state oggetto di un percorso di partecipazione attraverso la rete civica Iperbole, individuando criteri guida determinanti nella predisposizione del bando di gara per l’affidamento del servizio, particolarmente imperniati sulla valorizzazione degli aspetti qualitativi dello stesso.

Il presente documento pertanto recepisce integralmente quanto già consolidato, valorizzandone gli elementi caratterizzanti alla luce dell’esperienza degli ultimi 4 anni di gestione in appalto, con l’intento di sviluppare ed aggiornare alcuni aspetti qualificanti in un’ottica di miglioramento continuo, avendone condiviso con le rappresentanze della Commissione Mensa Cittadina gli elementi di novità e le priorità d’azione.

In premessa è utile richiamare il ruolo assegnato al servizio di refezione scolastica nell’ambito di un contesto di riferimento nazionale ed internazionale che individua impegni ed obiettivi legati alla salute e all’ambiente non più procrastinabili. ¹

E’ ormai acclarato che la sana alimentazione rappresenta uno strumento di prevenzione primaria delle malattie croniche non trasmissibili e deve essere promossa attraverso azioni concrete volte a facilitare le scelte salutari e stili di vita sani, a partire dalle giovani generazioni e quindi in particolare dal contesto scolastico.

Per affrontare i temi della preservazione della salute, della promozione di corretti stili di vita (alimentari e di movimento) e della sostenibilità² ambientale è indispensabile la sinergia dei diversi macrosistemi (salvaguardia delle salute / qualità del contesto socio culturale / sostenibilità ambientale) per determinare elementi di coerenza ed equilibrio tra i processi di produzione e di erogazione dei servizi, i sistemi educativi e sociali. **La buona salute non può più essere considerata un risultato di un solo settore: i miglioramenti sostenibili ed equi in materia di salute sono il prodotto di una politica efficace a tutti i livelli di governo e degli sforzi di collaborazione tra tutti gli ambiti della società.**

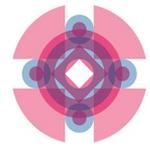
È quindi fondamentale investire sul benessere dei giovani per promuovere, già durante l’infanzia e l’adolescenza, un percorso di consapevolezza sui temi della salute, finalizzati al benessere psicofisico e affettivo.

1 *Obiettivi Sviluppo Sostenibile Agenda 2030; A/RES/70/259 "United Nations Decade of Action on Nutrition (2016-2025)", la "Vienna Declaration on Nutrition and Noncommunicable Diseases in the Context of Health 2020" e l' "Action Plan on Childhood Obesity 2014-2020".*

2 *In Italia in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le provincie autonome, è stato approvato nel 2016 il documento "Valutazione delle criticità nazionali in ambito nutrizionale" che, in linea con le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e dell'Unione Europea, impegna le istituzioni ai diversi livelli a promuovere comportamenti salutari e interventi di profilassi nutrizionale, allo scopo di contrastare l'obesità e l'incidenza di malattie croniche non trasmissibili ad agire per determinare fattivamente un cambiamento significativo negli stili di vita.*



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

L'età scolare rappresenta il periodo in cui s'impostano e si consolidano le abitudini alimentari delle bambine e dei bambini ed è proprio in questa fase della vita che una migliore collaborazione tra istituzioni, famiglia e scuola può contribuire allo sviluppo di uno stile alimentare salutare, che si protragga e permanga anche nell'età adulta.

Attraverso una corretta alimentazione, associata a un'attività fisica regolare, si può prevenire il sovrappeso e ridurre il rischio di sviluppare in età adulta malattie cronico-degenerative (malattie cardiovascolari, diabete, ipertensione, ecc...).

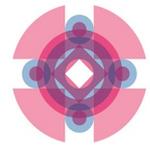
In questo contesto assume un ruolo primario il servizio della **ristorazione scolastica**, che rappresenta un ambito strategico nella diffusione della consapevolezza nei più giovani e nel coinvolgimento delle famiglie, educando al mantenimento di stili di vita salutari e sostenibili. L'approccio scolastico globale raccomandato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, che affronta le singole questioni all'interno di un unico quadro d'insieme calato nei processi educativi formativi, intrecciando cambiamento individuale e trasformazione sociale, individua **nella scuola un "ambiente favorevole alla salute"** utilizzando metodologie partecipative attraverso azioni di natura educativo/formativa, sociale, organizzativa.

Vi è la piena consapevolezza, quindi, che il Comune di Bologna quando eroga il servizio di ristorazione ha un ruolo importante nella determinazione di un'alimentazione sicura e di qualità e nell'educare le giovani generazioni e le loro famiglie a una corretta alimentazione, volta a prevenire l'insorgenza di malattie croniche. Al contempo, nel definire il servizio di refezione scolastica deve essere posta, però, anche la massima attenzione alla tutela dell'ambiente. In tema di **sostenibilità**, considerando che il settore alimentare è oggi responsabile del 23-30% degli impatti ambientali (10% emissioni gas serra), la produzione del pasto scolastico, per dimensioni e diffusione, è in grado di incidere significativamente.

La ristorazione collettiva è infatti tra gli 11 ambiti d'azione per l'impatto ambientale significativo e il Piano d'azione Nazionale sul *Green Public Procurement*, prevede l'adozione di pratiche volte al rispetto dei "criteri minimi ambientali relativi alla ristorazione collettiva e derrate alimentari", emanati dal Ministero dell'ambiente, in recepimento di quanto adottato in sede di Unione Europea. Questi principi hanno trovato espressione a livello regionale nella legge 29 del 2002 e nelle successive deliberazioni attuative.

La definizione dei contenuti del servizio di refezione scolastica deve pertanto essere guidata da tutte quelle norme di indirizzo in materia di tutela dell'ambiente e deve allinearsi alle indicazioni europee individuando le specifiche ambientali obbligatorie o migliorative per le diverse dimensioni del servizio: natura e provenienza delle materie prime, sistemi di approvvigionamento, fonti di energia per la produzione, impatto di materiali e sistemi di trasporto e distribuzione. Il servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna dovrà pertanto rappresentare un ambito d'azione privilegiato di tutte le policy ambientali introdotte dall'amministrazione.

La refezione scolastica rappresenta un ambito di prevenzione sia strutturale che comportamentale per raggiungere i prioritari obiettivi in tema di salute e sostenibilità e come tale deve rispondere a requisiti igienici e nutrizionali, educativi (sensoriale e conoscitivo/cognitivo), civici (rispetto del cibo, degli altri, dell'ambiente, di sé stessi), sociali (di aggregazione).



1) QUALITÀ DELL'ALIMENTAZIONE

La qualità dell'alimentazione è il risultato di molteplici fattori, tra loro correlati, che determinano in maniera decisiva la preservazione dello stato di salute degli individui. La qualità totale in campo alimentare comprende quella nutrizionale, organolettica, igienico-sanitaria, commerciale, etica, etc. Il concetto di qualità dell'alimentazione non può prescindere da quello di “**Sicurezza degli Alimenti**”, collegato al concetto di “Assenza di pericoli”, di natura fisica, chimica e biologica. La loro presenza negli alimenti può dar luogo a danni per la salute e in relazione alla capacità ed alla probabilità di sviluppo di tali danni generati da un pericolo, si configura quello che definiamo “Rischio”.

La classifica dei rischi nell'alimentazione comprende errori nutrizionali, tossinfezioni / intossicazioni, micotossine, pesticidi, additivi, ogm....

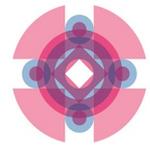
E' in relazione a questi fattori di rischio che occorre individuare gli ambiti che nella refezione scolastica devono essere oggetto di particolare attenzione e cura, per il rilievo che assume nell'alimentazione delle bambine e dei bambini il pasto consumato a scuola, che può e deve esercitare un importante compito educativo, contribuendo a sviluppare corrette e sane abitudini alimentari in età precoce

Nell'ambito del servizio di refezione scolastica occorre pertanto mettere al primo posto la qualità definendo:

- **standard di sicurezza igienico-sanitaria**, che devono essere garantiti in tutte le fasi di gestione del servizio, prevedendo il conseguimento delle più importanti certificazioni di qualità a supporto di tali garanzie, e declinando il concetto di sicurezza alimentare nei **termini** fondamentali di *Food Safety* (sicurezza e salubrità dell'intera filiera) e *Food Security* (accesso fisico sociale economico a cibo sufficiente e nutrizionalmente adeguato ai fabbisogni per una vita sana);
- **standard di qualità alimentare e nutrizionale** rispettosi delle linee strategiche della ristorazione scolastica della Regione Emilia-Romagna, che sono declinate in menù equilibrati ma anche variegati sotto il profilo delle preparazioni proposte. Il concetto di qualità in tema di pasto scolastico, dovrà pertanto prendere in considerazione le diverse declinazioni di: qualità nutrizionale (sicurezza alimentare nel breve e medio e lungo termine); qualità sensoriale (soddisfazione utente diretto, riduzione sprechi); qualità globale (informazione agli utenti, formazione continua del personale, efficienza organizzativa).

Per meglio declinare il concetto di qualità è utile trattarlo in 5 macro ambiti più specifici:

- 1.1 Derrate alimentari
- 1.2 Qualità nutrizionale (menù)
- 1.3 Sicurezza alimentare
- 1.4 Gradibilità
- 1.5 Educazione alimentare



1.1 Derrate alimentari

La scelta delle derrate alimentari deve perseguire due obiettivi prioritari: la tutela della salute delle giovani generazioni e la tutela dell'ambiente.

L'utilizzo di prodotti da agricoltura biologica, DOP, IGP, a lotta integrata, equosolidali, filiera corta locale e stagionali assume un valore strumentale per il raggiungimento di entrambi gli obiettivi. In tutti i casi sarà valutato positivamente il ricorso alle materie prime di filiera corta locale e di provenienza nazionale. Non sono comunque ammessi prodotti provenienti da paesi extra UE, se reperibili nell'Unione Europea.

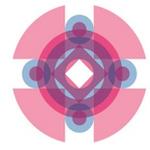
Sarà altresì possibile ampliare le tipologie di prodotti alimentari, quando disponibili sul mercato, facendo ricorso anche a prodotti le cui produzioni di connotano per processi virtuosi dal forte contenuto civico, valoriale o sociale, quali per esempio l'agricoltura sociale, le coltivazioni provenienti da beni confiscati alle mafie, i marchi "di montagna", o salutare, quali i salumi privi di polifosfati e di glutammato monosodico,...

Il concetto della "filiera corta" ha assunto negli ultimi anni una particolare importanza ed è stata oggetto di promozione e sviluppo in molte delle politiche nazionali e regionali e per renderlo un parametro vincolante nelle politiche di approvvigionamento delle materie prime, è importante darne una definizione precisa, che deve essere declinata a seconda della diversa natura dei prodotti, in riferimento alle diverse fasi di allevamento o lavorazione, alla provenienza della materia prima prevalente. Si condivide per questo di definire una "filiera corta locale", che, a partire dall'obiettivo di riduzione dei passaggi tra produttori e consumatori, colga altri due aspetti: la provenienza regionale, comunque da salvaguardare, e quello della distanza chilometrica di provenienza del prodotto (200 km). Si intende, pertanto, definire una distanza massima, espressa in chilometri, dal Comune di Bologna, quale strumento di incentivazione al consumo di produzioni agricole ed alimentari di qualità, a filiera corta e biologiche.

Per quanto attiene il tema delle materie prime di origine biologica, molti sviluppi si sono realizzati a partire dalle indicazioni della legge regionale 29/2002, che, si ricorda, ricomprende nel 70% obbligatorio di materie prime anche altre categorie di prodotti (DOP, IGP e lotta integrata), se pure per la refezione scolastica pone l'accento su quelle di origine biologica, prevedendo l'impiego di tutte quelle reperibili.

Il concetto della reperibilità viene ripreso dalla deliberazione dell'Assemblea Regionale n. 140 di settembre 2013, che prevede appunto che nella ristorazione scolastica vengano forniti tutti i prodotti biologici reperibili, dove la reperibilità deve necessariamente essere declinata rispetto al mercato, alle quantità necessarie e alla produzione, quindi alle condizioni economiche.

Dai dati SINAB oggi disponibili in termini di produzione teorica il fabbisogno della Ristorazione Scolastica sarebbe coperto, ma nei fatti il tema della reperibilità del biologico rimane problematico a causa dell'aleatorietà dell'offerta in relazione all'assorbimento del mercato privato ed estero, nonché alle criticità delle condizioni climatiche che mettono ancora più a rischio le colture biologiche.



Occorre, tuttavia, fare uno sforzo ulteriore per definire alcuni concetti chiave:

- La reperibilità, intesa come possibilità consolidata di acquisto di prodotti biologici nelle quantità, nelle tempistiche necessarie agli attuali consumi del servizio di ristorazione scolastica di Bologna, definita attraverso i dati raccolti dagli uffici a ciò preposti della Regione Emilia-Romagna, quale livello minimo di prodotti bio nazionali da impiegarsi nel servizio (ad oggi prevista dal contratto in essere per un 75% medio del totale dei prodotti impiegati con un picco dell'85,5% su frutta e verdura);
- la disponibilità/indisponibilità legata invece a situazioni temporanee e contingenti, sia per quantità che per caratteristiche determinanti nelle lavorazioni e nella somministrazione, da tenersi in considerazione, come previsto nei successivi paragrafi, a fronte di documentazione giustificativa rilasciata dai competenti uffici della Regione Emilia-Romagna;
- la sostenibilità ambientale ed economica connessa al concetto di reperibilità di un prodotto biologico: il primo aspetto è connotato dalla provenienza, intendendo privilegiare filiere nazionali, o, ancor meglio, filiere corte locali, in quanto il numero dei passaggi commerciali o la distanza tra produzione e consumo può inficiare uno degli obiettivi prioritari dell'utilizzo dei prodotti biologici sotto il profilo dell'impatto ambientale e a volte, igienico-sanitario, oltre che creare dei rischi sotto il profilo della lievitazione dei costi e quindi della non sostenibilità delle condizioni economiche della reperibilità stessa; il secondo aspetto è legato in particolare ad alcune materie prime che, avendo maggiori difficoltà di produzione, hanno notoriamente un differenziale di costo molto alto.

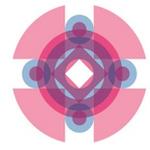
Nell'impostazione del capitolato s'intende, dunque, privilegiare al massimo l'impiego dei prodotti di origine biologica, se reperibili, seguendo la formulazione della normativa regionale e partendo da quanto già previsto contrattualmente nella gestione in essere che ha determinato un'estensione del numero di referenze e dei parametri soglia fino a toccare quasi tutte le referenze.

In assenza di reperibilità a livelli sostenibili occorre privilegiare, sottolineando la motivazione del contenimento dell'impatto ambientale, i prodotti di filiera corta locale o prodotti comunque di filiera nazionale. A quest'ultimo fine saranno valutate positivamente anche specifiche proposte che evidenzino quali politiche di approvvigionamento verranno messe in campo per ampliare questa gamma di prodotti, quali ad esempio gli accordi di filiera o di orientamento e conversione della produzione.

La reperibilità è dunque un concetto dinamico e, pertanto, deve essere costantemente monitorata, nell'ottica di ampliare la gamma dei prodotti biologici e il loro impiego nella refezione scolastica bolognese, alla luce della normativa regionale in materia, che costituisce un obbligo quello di fornire materie prime biologiche che si rendono nel tempo reperibili.

Nel rapporto contrattuale si provvede a collegare la introduzione di referenze biologiche sia alle condizioni della produzione (quantità disponibili, verificabili con i canali regionali) sia alle condizioni economiche, rendendole esigibili qualora non pregiudichino l'equilibrio del Piano Economico Finanziario.

Si ritiene comunque utile dare indicazioni chiare di quali prodotti devono essere necessariamente biologici, o residualmente anche di altre categorie, recependo come punto di partenza quanto già in uso nella gestione attuale.



Devono essere forniti obbligatoriamente provenienti da coltivazioni biologiche:

1. Carne avicola (con preferenza di quella proveniente da animali allevati e macellati in territorio nazionale)
2. Carne bovina, in alternativa igp nazionale nel caso di carenza sul mercato di bovino biologico (con preferenza di quella derivata da animali allevati e macellati in territorio nazionale)
3. Carne suina
4. Prodotti ortofrutticoli freschi e surgelati (per l'85,5% in peso rispetto al totale fornito) fatta eccezione per i prodotti richiesti con marchio Dop o IGP elencati in seguito
5. Pasta e cereali: pasta di semola, pasta all'uovo, riso, farro e orzo perlato, quinoa, miglio decorticato, semolino, farina di mais, farina di grano, gnocchi e chicche di patate
6. Pomodoro conservato
7. Uova pastorizzate
8. Latte e derivati: latte fresco e UHT, parmigiano reggiano DOP, stracchino, ricotta di vacca, mozzarella, burro, yogurt alla frutta. Altri formaggi proposti dovranno essere necessariamente o biologici e/o a marchio DOP/IGP nazionali
9. Legumi
10. Olio extravergine d'oliva
11. Patate (di IV gamma o surgelate)
12. Prodotti da forno: pane fresco, pizza, focaccia all'olio, stregchette, ciambella, biscotti, crackers, taralli, plum cake allo yogurt e tortini, gallette di riso, gallette di mais, corn flakes
13. Altri prodotti vari quali: succo di frutta, miele, origano, capperi, frutta oleosa ed essiccata, aceto di vino.

I prodotti che devono essere forniti obbligatoriamente DOP/IGP (o, se così specificato, possono essere forniti in alternativa alla provenienza biologica) sono i seguenti:

1. Parmigiano Reggiano DOP biologico
2. Prosciutto Parma DOP o di Modena DOP
3. Bresaola della Valtellina IGP
4. Squacquerone di Romagna DOP
5. Mortadella IGP Bologna
6. Asparago verde IGP di Altedo
7. Pere IGP dell'Emilia Romagna
8. Pesche e nettarine IGP dell'Emilia Romagna
9. Patata DOP di Bologna
10. Vitellone bianco IGP dell'appennino centrale (in alternativa al biologico)
11. Carne bovina IGP nazionale (in alternativa al biologico se vi è carenza sul mercato)
12. Aceto balsamico IGP
13. Altri formaggi, se previsti dal menù, aggiuntivi a quelli sopra indicati come obbligatoriamente biologici, devono essere biologici e/o a marchio DOP/IGP nazionale.



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

Sulle **carni** oltre alle certificazioni già in uso, si potranno valorizzare anche altri marchi quali per esempio il marchio SQNZ (Sistema di qualità nazionale in zootecnia), “benessere animale in allevamento...”, “alimentazione priva di additivi antibiotici”, per l’avicolo “rurale in libertà” o “rurale all’aperto”.

In particolare occorrerà porre l’attenzione per il tema emergente dell’antibiotico resistenza e verificare la possibilità di selezionare prodotti funzionali a ridurre l’impatto attraverso l’alimentazione.

In riferimento al **pane**, il prodotto fornito deve essere fresco di giornata, ben lievitato e ben cotto; non deve essere conservato con il freddo o altre tecniche e successivamente rigenerato. Deve essere previsto un pane biologico comune o all’olio extra vergine di oliva bio, a ridotto contenuto di sale e/o QC con riferimento anche ad accordi regionali in tal senso, prevedendo una maggiore varietà dei formati e delle tipologie, da alternare durante l’anno, anche in funzione del miglior abbinamento con le diverse pietanze previste dal menù, sperimentando anche pani con farine integrali o con farine di cereali misti.

Sulla gestione delle indisponibilità temporanee di tutte queste categorie di prodotti si veda parte dedicata al termine di questo paragrafo.

Nell’ambito di questa impostazione, sarà richiesto ai concorrenti di indicare per ciascun ingrediente dei menù la provenienza, quali i prodotti biologici e altre tipologie di cui si intende promuovere l’utilizzo e su questo dato, in base alla percentuale in peso dei prodotti offerti, sarà effettuata la valutazione comparativa (non sul numero di referenze).

Nell’ambito dei prodotti di filiera corta locale, saranno inoltre valorizzate proposte di educazione alimentare volte a favorire la conoscenza dei prodotti alimentari, sia come materia prima che come processo di trasformazione e come luogo di produzione, favorendone il consumo consapevole.

La qualità delle derrate alimentari viene descritta in modo puntuale all’interno di specifiche **schede prodotto** a cui il Gestore del servizio si dovrà attenere scrupolosamente.

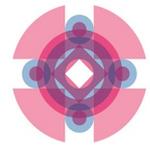
Le schede tecniche dei prodotti offerti dovranno riportare le informazioni necessarie, a seconda del tipo di prodotto, ad indicare le caratteristiche richieste, come per esempio il tipo di prodotto, l’aspetto, le caratteristiche, i limiti microbiologici, i limiti relativi a residui/additivi, il tipo di imballaggio, l’etichettatura, il trasporto, l’origine e la provenienza della materia prima.

Le informazioni presenti nelle schede tecniche fornite dal Gestore dovranno essere coerenti e corrispondenti a quelle presenti in etichetta (allergeni, vita commerciale, origine e provenienza materia prima, evidenza della data di congelamento e della data di confezionamento, ...).

Tutte le schede tecniche dovranno essere preliminarmente sottoposte all’Amministrazione Comunale e messe a disposizione delle famiglie tramite la tempestiva pubblicazione sul sito web della refezione scolastica.

In particolare si sottolineano i seguenti aspetti:

- Devono essere privilegiati prodotti ortofrutticoli freschi e di stagione, fermo restando che per garantire la varietà dei menu, soprattutto nelle stagioni in cui vi è minore disponibilità di prodotti freschi, possono essere utilizzati anche prodotti surgelati biologici che concorrono al raggiungimento di almeno l’85,5% in peso rispetto al totale fornito) privilegiando l’origine

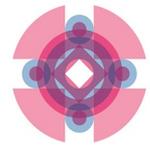


nazionale, il cui utilizzo deve essere contenuto, comunque non superiore, nel caso delle verdure, al 20%; percentuale annuale determinata al fine di garantire l'opportuna varietà di ortaggi anche nelle stagioni con minore disponibilità.

- Sono esclusi tutti i prodotti di quinta gamma e, solo ai fini di consentire la produzione con legume fresco-caldo, per alcune materie prime, in particolare per le patate, potrà essere autorizzato l'utilizzo di prodotti di IV gamma, esclusivamente biologici.
- Tutti i prodotti a scadenza devono rispettare uno standard minimo di vita residua rispetto alla scadenza stessa, pari almeno al 50% della vita commerciale.
- Per tutti i prodotti di origine animale sono esclusi i prodotti pre-cucinati.
- I prodotti ortofrutticoli di provenienza extra UE, devono essere, se reperibili, biologici e avere il giusto grado di maturazione per essere commestibili; devono inoltre essere equosolidali. Anche il cacao utilizzato come ingrediente deve essere equo-solidale.
- Devono essere privilegiati i prodotti di origine biologica, DOP, IGP e a lotta integrata regionale/nazionale secondo le modalità sopra specificate; l'origine dei prodotti bio deve essere garantita da tutte le certificazioni previste dalla normativa vigente.

La non disponibilità per fattori contingenti di tali prodotti, se sono stati offerti come tali in sede di gara, dovrà trovare riscontro attraverso la definizione di un'adeguata procedura di verifica da condividere con gli uffici a ciò preposti della Regione Emilia-Romagna; in particolare gli uffici a ciò preposti, avvalendosi di ogni strumento opportuno, tenuto conto delle esigenze del servizio, effettuano delle ricerche di mercato e nel caso trovino riscontro in tal senso, produrranno un attestato di non disponibilità momentanea. I prodotti non disponibili temporaneamente devono essere sostituiti con prodotti di qualità, appartenenti alle categorie DOP, IG e lotta integrata (con le relative certificazioni o dotati del marchio "Qualità Controllata" – QC – ai sensi della LR-ER 28/1999) e filiera corta locale. Di tale indisponibilità dovrà essere data adeguata pubblicità agli utenti, anche attraverso il sito web dedicato, contestualmente alla pubblicazione del dato a consuntivo mensile di tutte le materie impiegate, indicando anche nei menù quotidiani pubblicati nel sito web le caratteristiche dei prodotti alternativi.

- Il sistema di imballaggio deve garantire il mantenimento dei requisiti igienici del prodotto contenuto: i materiali usati per l'imballaggio devono essere conformi a quanto prescrive la normativa vigente e non trasmettere sostanze nocive alla salute umana. Tutti i prodotti forniti devono essere consegnati in imballaggi che rispettino i requisiti di legge e le norme in materia di riduzione dell'impatto ambientale.
- Le derrate alimentari devono essere trasportate e conservate secondo le prescrizioni di legge.
- L'etichettatura dei prodotti deve essere conforme alla normativa vigente per ciascuna classe merceologica e per le tipologie specifiche di produzione/allevamento. I prodotti di provenienza biologica dovranno rispondere inoltre ai requisiti di etichettatura previsti specificamente per i prodotti biologici.
- E' tassativamente vietata la fornitura di prodotti con origine transgenica o sottoposti a trattamenti transgenici (OGM) e di prodotti convenzionali contenenti strutto, oli vegetali ad elevato contenuto di grassi saturi, quali per esempio olio di palma, palmizio, cocco e grassi idrogenati.
- I pesci surgelati possono provenire esclusivamente dall'Oceano Atlantico (6 zone FAO) o dal Mare Mediterraneo": si terranno in considerazione le indicazioni degli stock da evitare, presenti nelle liste rosse del www.iucn.it, e si farà riferimento anche ai criteri di tutela quali la taglia



minima, i periodi fermo pesca e i sistemi di pesca sostenibili. Il pesce somministrato, in ogni caso, se surgelato, non deve essere ottenuto da prodotti ricomposti.

- Per i surgelati per i quali sia obbligatoria la data di surgelamento, la vita commerciale del prodotto deve far riferimento espressamente alla data di surgelamento/congelamento e le caratteristiche dei prodotti verranno validate anche seguendo le indicazioni e i pareri dell'Istituto nazionale surgelati e dei servizi veterinari preposti.

Nel sistema di approvvigionamento delle materie prime, inoltre, deve essere garantito un sistema di rintracciabilità. Il Gestore del servizio è tenuto a farsi garante che tutti gli operatori del settore agro-alimentare che concorrono alla filiera di produzione dei prodotti utilizzati in produzione o distribuiti tal quali adempiano all'obbligo di assicurare la rintracciabilità di qualsiasi sostanza destinata a far parte di un alimento o di un mangime e di disporre sistemi di registrazione per documentare la destinazione dei propri prodotti, sulla base di quanto stabilito dal Regolamento (CE) N. 178 del 2002.

Tale garanzia si deve tradurre nell'esistenza di una procedura di qualificazione dei fornitori, nonché nel possesso di un elenco di fornitori omologati. Ogni fase di produzione e manipolazione di un alimento deve essere sottoposta ad un processo di valutazione ed analisi per definirne il rischio potenzialmente connesso. La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di gestire ogni potenziale rischio.

1.2 Qualità nutrizionale (menù)

Il Menù scolastico

La progettazione del menù scolastico deve essere sviluppata secondo elementi oggettivi e misurabili in relazione al fabbisogno nutrizionale ed energetico, alle merceologie alimentari (identificazione delle materie prime), alle tecnologie impiegate, agli aspetti gastronomici e sensoriali e coerentemente con i principi ispirati allo sviluppo sostenibile, al risparmio energetico e alla riduzione degli scarti alimentari, alla tutela degli interessi degli utenti e alla valorizzazione di scelte di consumo sostenibile. Le linee guida regionali definiscono le frequenze di utilizzo degli alimenti, gli abbinamenti tra primi e secondi consigliati e relative grammature, per fascia di età, nonché gli alimenti da escludere in una corretta alimentazione scolastica dai menù. I menù devono rispondere ai criteri di una dieta equilibrata sotto il profilo nutrizionale, quindi, devono tenere conto della ripartizione percentuale del fabbisogno calorico attualmente indicata dai LARN (colazione 15-20%; spuntino 5%; pranzo 35-40%; merenda 5%, cena 30-35%).

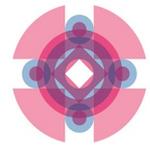
Varietà e piatti speciali

Il menù deve essere vario e flessibile nel tempo, oggetto anche di sperimentazione di nuove preparazioni e di nuovi prodotti. Per questo motivo l'elaborazione di un menù, nella tipologia standard di "menù estivo" e "menù invernale", costituisce un'esemplificazione, che nel tempo potrà avere delle modifiche, fermo restando l'autorizzazione dell'Amministrazione Comunale e dell'AUSL.

Gli utenti della ristorazione scolastica usufruiscono del pasto per svariati anni della loro vita pertanto occorre rimarcare la necessità di proporre periodicamente dei piatti nuovi: la varietà o, al



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

contrario, la ripetitività delle proposte alimentari, possono infatti incidere significativamente sulla percezione e sul gradimento del pasto quotidiano e, alla luce della importante funzione pedagogica educativa del pasto scolastico alla quale il servizio di refezione è tenuto a rispondere, tra gli elementi centrali dell'offerta dovranno essere considerate anche la capacità di proporre varietà e sperimentare cibi e sapori nuovi, di educare il gusto di più piccoli e di presentare in modo accattivante e gradevole i cibi salutari tipici della dieta mediterranea, quali legumi, verdure, cereali, pesce, frutta, lavorando sul miglioramento delle ricette e delle modalità di presentazione.

A tal fine dovranno essere previste abituali revisioni e sperimentazioni delle preparazioni anche alla luce dei risultati dei diversi strumenti di monitoraggio utilizzati per rilevare gradimento e consumo da parte dell'utenza. Dovrà essere previsto l'inserimento di "piatti speciali" e menù "speciali" quali modalità di interruzione delle routine, al fine di favorire una maggiore varietà rispetto agli schemi settimanali, cogliere a pieno la disponibilità di prodotti di stagione, o per rimarcare, attraverso la funzione sociale del cibo, ricorrenze, eventi o festività, con percorsi di valorizzazione della tradizione locale e dell'intercultura.

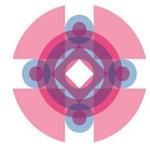
Le preferenze per alcuni cibi non sono né innate, né immodificabili, e l'esperienza e l'apprendimento influiscono sul comportamento alimentare. La refezione scolastica deve quindi poter contare sulla presenza di una vasta gamma di alimenti e sull'introduzione periodica di piatti nuovi o non convenzionali. Senza dimenticare che il gradimento e l'apprezzamento del pasto sono condizionati da variabili, quali le modalità di preparazione e di distribuzione dei pasti, le attrezzature in dotazione, il numero (in rapporto all'utenza e al numero di pasti prodotti) e la preparazione professionale degli operatori di cucina e degli addetti alla distribuzione, che pertanto devono essere governate in un'ottica di miglioramento continuo ed essere verificate in modo efficace da parte del Gestore e dell'Amministrazione comunale.

Fuoripasto: spuntino di metà mattina e merenda pomeridiana

Al fine di favorire una dieta equilibrata, occorre non solo proporre menù che rispondano alle caratteristiche appena descritte, ma anche incentivare attraverso attività di educazione alimentare o altri strumenti, l'utilizzo a scuola - e non solo - di quei prodotti che sono meno consumati da bambine e bambini, quali ad esempio, la verdura e la frutta, quest'ultima spesso preferita ad altri prodotti come "merendine" e "snack" troppo ricchi di sale, zuccheri, grassi e calorie, che concorrono in modo significativo alla sempre maggiore crescita dell'obesità infantile.

Alla luce delle positive sperimentazioni realizzate nell'introduzione della frutta come spuntino di metà mattina in sostituzione di quello portato da casa (progetto Melainghiotto), nonché delle evidenze emerse dai dati di rilevazione degli scarti elaborati in maniera sistematica in collaborazione con Last Minute Market su un campione rappresentativo di scuole bolognesi, si ritiene opportuno consolidare tali importanti esperienze.

Saranno valorizzate proposte di spuntini salutari, specie a base di frutta, con l'obiettivo di disporre di un'equilibrata alternativa alla merenda portata da casa. Vista l'importanza attribuita a questa azione educativa, dai molteplici risvolti positivi, nella composizione del menù saranno premiate proposte alternative e migliorative rispetto alle composizioni attuali di spuntino/merenda, capaci di offrire combinazioni flessibili e opzionali tra latte, frutta di fine pasto e merenda del pomeriggio,



valutando l'opportunità di differenziare la fornitura della merenda anche in base alle scelte della scuola, e fornendo indicazioni di gestione formulate sulla base delle positive esperienze già realizzate in alcune scuole con l'introduzione della frutta come spuntino di metà mattina.

Tali cambiamenti dovranno essere coerenti con la sostenibilità economica del servizio e comunque accompagnati da un'importante azione di comunicazione e dalla costruzione di un patto educativo con genitori e insegnanti, in grado di sensibilizzare sull'importanza di una adeguata prima colazione a casa e di costruire la necessaria fiducia sulla proposta alternativa dello spuntino a scuola. Dovranno essere accompagnati da progetti di educazione e formazione in grado di supportare lo sforzo comune in questa direzione e richiederanno una verifica di fattibilità da un punto di vista organizzativo e gestionale.

Composizione del pasto

Rimanendo sulla composizione del pasto, sarà opportuno valutare anche l'adeguatezza delle proposte rispetto al cambiamento sociale e culturale dei tempi di vita e delle abitudini alimentari delle famiglie.

Oggi il menu proposto è differenziato fra ordini di scuola (il pranzo prevede infatti un apporto calorico differenziato per infanzia - 600/700 kcal, primaria - 800/900 kcal, secondaria I° - 900/100), bilanciato in linea con quanto riportato nelle Linee guida regionali (Contributi n.56 RER e successivi aggiornamenti 2029) e nei Larn (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana SINU 2014) ed in particolare le recenti Linee guida per una sana alimentazione del CREA di Novembre 2019.

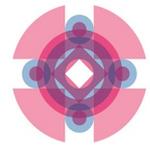
Potrà essere ripensato e aggiornato evidenziando un range nel quale attestare la media di apporto calorico settimanale in funzione della fasce d'età scolare, e soprattutto tenendo conto delle evidenze scientifiche dei principali osservatori sulle tendenze in atto in tema di alimentazione (linee guida dell'OMS, il Codice Europeo contro il Cancro, il WCRF World Cancer Research Fund).

In particolare in riferimento all'³origine dell'apporto proteico richiesto (tendenza a ridurre le proteine di origine animale), ma anche all'adeguamento alle abitudini alimentari che tendono a superare l'articolazione tradizionale del pasto in termini composizione e sequenza (primo, secondo, contorno, pane e frutta).

Pur nel rispetto delle specificità culturali locali (anche se occorre tenere conto che le tradizioni alimentari degli utenti che usufruiscono del servizio di refezione scolastica possono essere diversissime per provenienza da regioni e nazioni diverse, o motivi culturali e religiosi) si

3 Il rapporto WCRF2018 sottolinea come sedentarietà e assunzione di cibi raffinati, a elevato contenuto calorico, siano le principali determinanti di sovrappeso e obesità, oggi identificate tra le principali cause dell'aumento delle patologie tumorali in tutto il mondo. Lo stile alimentare basato principalmente su alimenti di origine vegetale e ricco in fibre, insieme ad un'adeguata attività fisica rappresentano i perni della prevenzione. Cita le principali azioni di prevenzione attinenti gli stili alimentari:

- Limitare il consumo di alimenti iper-calorici
- Mangiare verdura, frutta, cereali integrali, legumi
- Limitare il consumo di carni rosse ed evitare le carni trasformate
- Limitare il consumo di sale
- Non mangiare cereali o legumi infettati da muffe



valorizzeranno proposte volte a favorire il gradimento del pasto (e di conseguenza a ridurre anche lo spreco di cibo), come per esempio la somministrazione di verdura/frutta da “sgranocchiare” in apertura del pasto o l’introduzione di un “piatto principale”, accompagnato da contorni e cereali o patate. ⁴

Diete speciali

Le diete speciali, in un’ottica di ristorazione scolastica di qualità, stanno aumentando e si stanno sempre più differenziando tra loro. Per questo il menù deve sempre garantire la preparazione di diete che rispondano a esigenze particolari, legate a motivi di salute, nonché etici e religiosi.

Oggi è possibile formulare la richiesta di un’ampia varietà di diete speciali (9 tipologie di diete per motivi di salute, 5 tipologie diete culturali religiose e 3 tipologie diete adulti) oltre a diete speciali personalizzate che vengono preparate tenendo conto di situazioni mediche particolari. Sono infatti previste le diete speciali elaborate su richiesta del Pediatra/Medico di famiglia per soddisfare particolari situazioni patologiche acute o croniche e vengono accolte richieste di alimentazioni che escludono alcuni prodotti per ragioni culturali e/o religiose.

Il regime dietetico convenzionale deve comunque rappresentare la base di partenza nel rispetto dell’equilibrio nutrizionale previsto dai Larn, dal quale procedere per esclusioni ed integrazioni al fine di costruire le diete speciali. La scelta dei prodotti per le diete speciali dovrà garantire analoga qualità rispetto a quelli utilizzati per i pasti convenzionali, offrendo anche la necessaria varietà, compatibilmente con la dieta prescritta.

Pur consapevoli che la numerosità, l’eterogeneità della domanda e la delicatezza del tema, rappresentano un impegno molto importante per il servizio, in tutte le fasi del processo, l’obiettivo è comunque quello di valutare le condizioni di ampliare l’offerta, per poter accogliere in sicurezza, anche richieste del personale scolastico che assiste al pasto.

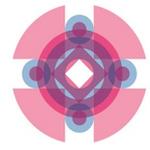
Cionondimeno, in questo ambito, non è possibile prescindere da valutazioni tecnico gestionali volte a garantire la massima sicurezza del processo di gestione delle diete speciali delle bambine e dei bambini, in particolare per le diete di tipo medico.

Pubblicazione dei menù

I menù devono essere pubblicati mensilmente sul sito della refezione scolastica insieme alle ricette, che contengono le grammature distinte per fascia di età, anche di quelle a cotto, se pure ricomprese *in range*, per ovvi motivi di variabilità della resa oltre che per altri fattori ricollegabili alle modalità di cottura. Dovranno anche essere riportate le caratteristiche dell’ingrediente “principale”.

Potranno essere sviluppate indicazioni per le famiglie anche per quello che attiene il pasto serale, che deve completare l’alimentazione dell’intera giornata in una logica di equilibrio settimanale. La consultazione del menù mensile e settimanale potrà aiutare nella frequenza e nella varietà della somministrazione delle diverse fonti di nutrienti.

4 Il Food Service Europe Angem 2017 propone una struttura del pasto articolata con frequenza settimanale, con l’introduzione del concetto di “Piatto principale” a base di carne o pesce o legumi o uova, con carboidrati complessi integrali o patate; un contorno e/o primo piatto a base di verdure cotte crude, minestre di verdure, carboidrati complessi integrali; un Dessert preferibilmente a base di frutta fresca di stagione.



1.3 Sicurezza alimentare

1.3.a. Sicurezza nelle lavorazioni

Il sistema produttivo deve garantire la massima sicurezza igienica del pasto con l'applicazione di procedure di autocontrollo secondo il metodo HACCP riguardante le diverse fasi: approvvigionamento, conservazione delle materie prime, preparazione dei pasti, conservazione del prodotto finito, trasporto, sanificazione e modalità di distribuzione del pasto.

Deve essere, inoltre, prevista la formazione periodica degli operatori di ristorazione.

Tutti i pasti infatti devono essere tassativamente prodotti in "legame fresco-caldo", detto anche sistema tradizionale, cioè prevedendo la preparazione e la cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo e distribuiti in giornata negli orari del pranzo delle diverse scuole.

Il modello di refezione scolastica adottato dal Comune di Bologna fa infatti riferimento al regime di produzione dove il pasto, dopo la sua produzione, (a caldo o a freddo, in funzione della ricetta) è mantenuto nello spazio e nel tempo nelle condizioni termiche determinate in fase di produzione, e somministrato senza che siano previsti ulteriori trattamenti termici.

La preparazione dei piatti dovrà avvenire in appositi spazi identificati, con modalità di lavorazione tali da prevenire le contaminazioni crociate.

Procedure specifiche devono essere previste per la preparazione dei pasti pasti/dieta, atte a evitare ogni contaminazione.

La preparazione, cottura e conservazione, il trasporto e la distribuzione degli alimenti dovranno avvenire assicurando idonei accorgimenti volti a garantire la qualità igienico sanitaria dei pasti mediante un idoneo piano di autocontrollo secondo il metodo HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points* ovvero «Analisi del Pericolo e Controllo dei Punti Critici») e in coerenza con la normativa UE in tema di sicurezza Alimentare (Pacchetto igiene).

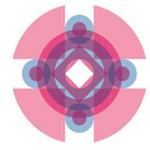
E' vietata ogni forma di riutilizzo dei cibi preparati nei giorni antecedenti al consumo; pertanto tutti i cibi erogati dovranno essere preparati in giornata. Gli interventi di pulizia e sanificazione devono avvenire dopo la produzione, quando tutti gli alimenti sono stati allontanati dai reparti e le attrezzature con motore elettrico scollegate dalla rete.

Sotto il profilo della sicurezza igienico-sanitaria, particolarmente delicata è anche la fase di distribuzione del cibo nei refettori e la relativa pulizia e sanificazione, che è in capo al soggetto Gestore del servizio di refezione scolastica.

1.3.b. Trasporto e distribuzione

Per la conservazione e il trasporto dei pasti vengono utilizzati contenitori idonei a consentire il mantenimento delle temperature e a preservare i requisiti qualitativi, igienici e organolettici. Tutti i refettori sono dotati di appositi mantentori di calore e tali dotazioni dovranno essere garantite, preservate ed implementate in funzione del numero di pasti prodotti e dei terminali da servire.

Il momento della distribuzione dei pasti all'interno dei refettori costituisce una fase molto importante e particolare della distribuzione, incide sulla gradibilità del pasto e deve seguire regole



atte ad assicurare tempi adeguati per il consumo da parte di bambine e bambini delle diverse portate, garantendo allo stesso tempo il mantenimento delle temperature e della qualità del cibo servito. A tal fine il condimento delle verdure e del primo piatto deve essere effettuato direttamente nei refettori.

Sono previste procedure volte ad assicurare la corretta distribuzione delle diete speciali, sia per quanto attiene all'integrità delle confezioni e alla corretta individuazione delle bambine e dei bambini cui sono destinate, sia per quanto attiene all'utilizzo di attrezzature che, in relazione alla distribuzione in monoporzioni, garantisca il mantenimento di adeguate temperature.

Infine, risulta di particolare importanza favorire un clima di convivialità nel momento del consumo del pasto nei refettori. A tal fine significativo è il ruolo di insegnanti e personale addetto alla distribuzione nell'organizzazione delle attività.

Oltre alla definizione puntuale delle procedure da seguire nella distribuzione, è molto importante che il personale addetto a questo tipo di servizio sia adeguatamente formato, con particolare attenzione alle norme igieniche da osservare durante la distribuzione del pasto e autocontrollo (piano HACCP); alla procedura da seguire per le diete speciali; alle modalità di confezionamento e presentazione del piatto in relazione alle diverse tipologie di portate; alle modalità di comportamento con l'utenza; alla pulizia, sanificazione e disinfezione. Su quest'aspetto si veda il successivo punto 2) sul personale impiegato.

All'avvio di ogni anno scolastico il soggetto Gestore dovrà fornire all'Amministrazione il piano dei trasporti con l'indicazione per ogni automezzo delle scuole servite e dell'ordine con cui vengono effettuate le consegne. Il piano dei trasporti dovrà essere organizzato in modo tale da ridurre al minimo i tempi intercorrenti tra la partenza dal centro di produzione e la consegna alle scuole. I mezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere idonei e conformi alle normative vigenti; non devono essere utilizzati per trasporto promiscuo di pasti con altro materiale, devono essere coibentati isotermicamente e rivestiti internamente con materiale facilmente lavabile.

Compatibilmente con l'organizzazione scolastica dei singoli plessi, gli orari di consegna per il consumo del pasto sono indicativamente i seguenti:

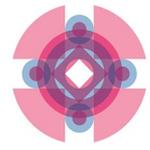
- scuole infanzia: ore 11,45; orario inizio consumo del pasto previsto dalle ore 11,45 alle ore 12,15
- scuole primarie: ore 12,00; orari inizio consumo del pasto previsto dalle ore 12,00 alle ore 13,30
- scuole secondarie di primo grado: ore 12,30; orari inizio consumo del pasto previsto dalle ore 13,00 alle ore 14,00

Se il trasporto è organizzato attraverso un appalto di servizi, tutti questi elementi devono essere richiesti nel contratto di fornitura, compresa la garanzia di un'adeguata competenza del personale impiegato sulle regole da rispettare nel trasporto degli alimenti, oltre che un'adeguata conoscenza delle modalità di espletamento del servizio, analogamente a quanto avviene per il personale direttamente dipendente del soggetto Gestore del servizio di refezione.

La puntualità del consumo del pasto, e quindi della consegna dello stesso, oltre ad incidere sui tempi e sull'organizzazione scolastica e sul gradimento del pasto, determina in modo significativo



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

la percezione della qualità del servizio. Per tale ragione il Gestore è chiamato ad adottare un sistema di controllo della puntualità della consegna e dell'efficienza organizzativa in fase di distribuzione, rendicontando in modo chiaro e trasparente sul rispetto degli standard previsti, determinati secondo le modalità di rilevazione definiti nel dettaglio in fase contrattuale in considerazione dell'orario di consegna del pasto, dei tempi necessari allo scarico e di quelli dedicati al controllo e alla preparazione propedeutica ed indispensabile alla distribuzione.

1.3.c. Certificazione di qualità

Al fine di garantire la definizione e il rispetto di procedure "sicure" e in grado di assicurare gli standard di qualità predefiniti di tutto il processo di refezione scolastica, dalla fornitura delle materie prime alla distribuzione del pasto, deve essere garantito il mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 e successive revisioni, laddove dovessero intervenire in vigenza di contratto. Anche il processo di autocontrollo previsto dal soggetto Gestore deve essere oggetto di certificazione. Deve essere altresì garantita la certificazione ISO 22000 in materia di igiene e sicurezza alimentare.

Per rafforzare ulteriormente la sicurezza alimentare, deve essere prevista la certificazione UNI EN ISO 22005 (edizioni vigenti), che garantisce l'esistenza di un adeguato sistema di rintracciabilità di alimenti, loro ingredienti e imballaggi. Fermo restando tutti gli altri standard prestazionali che riducono l'impatto ambientale, al fine di incentivare ulteriormente l'adozione di un sistema produttivo e distributivo che limiti l'impatto ambientale sarà valorizzata la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 nell'ambito delle offerte di gara.

Sarà valutato l'ambito delle certificazioni volontarie pur in assenza, in molti casi, di codificati sistemi o enti deputati al controllo, come per esempio in tema di produzioni (per esempio OGM Free, Antibiotic Free...) e sostenibilità ambientale (oltre a quanto richiesto dai CAM per la ristorazione scolastica).

1.4 Gradibilità

La gradibilità del cibo deve essere costantemente monitorata. In questi anni l'esperienza del progetto di rilevazione degli scarti in collaborazione con Last Minute Market ha portato maggior consapevolezza sulle potenzialità e sui limiti dello strumento che dovranno essere tenuti in considerazione nel proseguimento dell'esperienza.

Nel lavoro svolto dal tavolo tecnico della Commissione Mensa Cittadina deputato alla valutazione e al miglioramento del servizio, è emerso chiaramente il valore della lettura integrata dei dati provenienti da strumenti e metodologie di raccolta diversificate, nonché dell'analisi comparativa e longitudinale degli stessi.

Dovrà essere data continuità a tali strumenti (campionamento e pesatura degli scarti, valutazione degli assaggi, indagini di customer satisfaction), oltre ad individuare modalità più efficaci per coinvolgere maggiormente gli utenti diretti e indiretti del servizio in tutte le scuole di ogni ordine e grado, ed altre modalità d'azione in grado di rilevare capillarmente e portare a sistema le valutazioni del gradimento del pasto.

Gli esiti di tali rilevazioni, e la loro analisi comparativa, devono essere elaborati dal Gestore e portati a confronto con il tavolo tecnico della CMC. Devono essere pubblicati sul sito istituzionale



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

del Comune di Bologna e sul sito web della ristorazione scolastica, insieme al piano di azioni migliorative messe in campo per agire oltre che sugli altri aspetti di qualità del servizio, anche su quello della gradibilità.

1.5 Educazione alimentare

La refezione scolastica assume un ruolo centrale nella promozione di corretti stili di vita e alimentari e nella diffusione della conoscenza delle materie prime, del consumo consapevole e della sostenibilità ambientale. Anche questa dimensione deve essere inclusa nel concetto più globale di qualità del servizio.

Nel pieno riconoscimento della funzione svolta dalla refezione scolastica nella proposta di modelli culturali e comportamentali, di educazione e di promozione della salute, oltre che di socializzazione e relazione, il Gestore è chiamato alla realizzazione di iniziative di educazione alimentare che coinvolgano bambine e bambini, genitori e insegnanti in coerenza e in continuità con le attività progettate in sede di Tavoli tecnici della Commissione Mensa Cittadina, validati nel tempo dalle evidenze di riduzione dello spreco e miglioramento del gradimento del pasto.

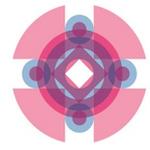
Sono richieste azioni di informazione e promozione nelle scuole e verso gli utenti diretti ed indiretti, di accompagnamento del servizio di refezione scolastica, sui temi che attengono l'educazione alimentare, la sostenibilità ambientale dell'agricoltura biologica, la conoscenza del territorio, il rispetto del cibo e la riduzione degli sprechi alimentari, con attività complementari e di supporto e di proseguimento e sviluppo, alle azioni e alle metodologie di intervento più efficaci realizzate a partire dal 2020 grazie alle risorse del fondo per le mense scolastiche biologiche (decreto interministeriale del 18 dicembre 2017, n° 14771).

Il Gestore sarà inoltre chiamato a mettere a disposizione strutture di produzione, personale e professionalità per garantire coerenza ed efficacia delle attività didattiche e di promozione organizzate sia direttamente, sia tramite soggetti terzi nell'ambito dei progetti coordinati dal settore comunale preposto, considerando i refettori e i centri di produzione gli ambiti privilegiati nei quali realizzare iniziative dal carattere educativo e conoscitivo (per "Cucine aperte", visite didattiche ai Centri di Produzione, incontri con i cuochi, ...).

2) PERSONALE IMPIEGATO

Il soggetto Gestore, nella consapevolezza che la qualità del servizio passa anche dalle competenze del personale, deve sviluppare politiche di valorizzazione delle professionalità impiegate ai diversi livelli del processo di erogazione del servizio. Questo principio vale anche laddove alcune componenti del servizio siano acquistate all'esterno (ad esempio trasporto e porzionamento dei pasti), che dovrà pertanto guidare e improntare la scelta dei fornitori e la relazione con gli stessi. Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche di manipolazione degli alimenti, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione.

L'organico deve essere per quantità, qualità professionale, mansioni e livello, coerente con l'organizzazione del lavoro. Questo deve essere assicurato sia per il personale addetto alla produzione, che a quello che provvede alla distribuzione dei pasti e rigovernatura nei refettori.



Quest'ultimo, in particolare, deve assicurare la corretta distribuzione dei pasti entro i tempi stabiliti a seconda dell'organizzazione scolastica delle diverse scuole.

Nella gestione e organizzazione del servizio devono essere assicurate alcune specifiche figure professionali, quali ad esempio nutrizionista, assicuratore del sistema di qualità, assistenti addetti al controllo in fase di distribuzione dei pasti, responsabile ed addetto alla gestione dei rapporti con l'utenza.

Il personale deve essere costantemente informato e formato sulle modalità di svolgimento del servizio, secondo gli standard di qualità e igiene previsti. L'aggiornamento dovrà essere garantito con cadenza almeno annuale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, previa elaborazione ed aggiornamento di un piano di formazione, a preventivo e a consuntivo, articolato chiaramente per ruolo, funzione e contenuti, in particolare per tutto ciò che riguarda gli aspetti igienico-sanitari, di gestione del servizio, di rapporto con l'utenza, nonché l'applicazione del Sistema Qualità.

Il personale deve in particolare ricevere costanti e tempestivi feed-back sull'andamento del servizio, sulle non conformità avvenute e sulle soluzioni adottate. Il piano di formazione deve contenere le azioni di miglioramento realizzate a seguito di avvenuti inconvenienti e non conformità sia riferite alla fase produttiva che distributiva (trasporto) che di consumo del pasto, compresi i piani di azione per tendere a un costante miglioramento del servizio.

Il piano di formazione annuale deve essere comunicato all'Amministrazione comunale.

Inoltre a consuntivo la formazione svolta dagli addetti al servizio di refezione, sia per i temi trattati sia per il totale delle ore svolte, deve essere pubblicata on line sul sito dedicato.

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, il personale, ai diversi livelli del processo di erogazione del servizio e tenendo conto del ruolo da ciascuno ricoperto, deve essere coinvolto nei processi di cambiamento e miglioramento del servizio, ad esempio garantendo un'adeguata informazione sulle valutazioni del servizio da parte degli utenti.

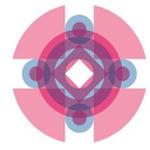
Nella consapevolezza che ogni sforzo sul piano della qualificazione del personale rischia di essere inficiato da elevati livelli di turn over, che l'esperienza mostra interessare soprattutto gli addetti alla distribuzione, occorre richiederne un'adeguata gestione per limitarne l'impatto, come ad esempio prevedendo forme di affiancamento di personale già formato.

3) INVESTIMENTI

La qualità del cibo dipende non solo dalla qualità delle materie prime utilizzate, ma anche dalle attrezzature impiegate per la produzione e la distribuzione. E' necessario realizzare un nuovo centro pasti, che, in aggiunta alla ristrutturazione del Centro Casteldebole, permetta su tutto il territorio una produzione analoga a quella che viene realizzata al centro Fossolo.

A tal fine, sarà previsto

- il completamento e l'allestimento del nuovo Centro di Produzione Pasti del Lazzaretto, la cui operatività è programmata per l'anno 2021;
- l'ammodernamento del centro pasti Casteldebole, operativo nell'anno scolastico successivo.



4) SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Deve essere garantito il mantenimento dell'uso di stoviglie lavabili. Si procederà pertanto al completamento del programma di installazione delle lavastoviglie nelle scuole d'infanzia e alla manutenzione e sostituzione di tutte quelle in essere; laddove per motivi logistici non risulti possibile l'installazione delle lavastoviglie, in continuità con quanto realizzato oggi, è previsto l'utilizzo di stoviglie a perdere in materiali ecocompatibili e compostabili.

Sul piano della sostenibilità ambientale il Gestore è chiamato a contribuire fattivamente agli obiettivi della normativa regionale e locale in materia di raccolta differenziata, riduzione dei rifiuti e recupero a fini solidali. Tali impegni saranno oggetto di rendicontazione e monitoraggio.

Per combattere gli sprechi alimentari, il recupero di cibi non facilmente deteriorabili, quali pane e frutta non consumati, costituisce una componente importante, che deve caratterizzare un ambito quale la refezione scolastica. Analogamente occorre incentivare modalità di recupero di cibi non manipolati nei centri pasto o nei terminali di distribuzione in occasioni particolari di mancata produzione o mancato consumo, quali di calamità naturali (ad esempio nevicate, terremoti, che hanno causato chiusure improvvise delle scuole).

Al contenimento degli sprechi concorre anche il necessario efficientamento del sistema di rilevazione delle presenze adottato dall'Amministrazione comunale di concerto con le scuole bolognesi, basato sull'acquisizione dei dati dal registro elettronico in uso. Ciò non di meno occorre enfatizzare l'azione di sensibilizzazione delle famiglie nell'utilizzare responsabilmente i diversi canali di comunicazione messi a disposizione dall'Amministrazione per comunicare le assenze al pasto e quindi evitare la produzione di pasti in eccesso.

Il Gestore è chiamato ad adeguare i propri sistemi interni in modo da recepire per la produzione i dati delle presenze rilevati dai sistemi in uso, processati attraverso l'intermediazione dei sistemi informativi dell'amministrazione.

Criteri di sostenibilità verranno pertanto utilizzati al fine di valorizzare le offerte in sede di gara d'appalto e saranno oggetto di specifica area di monitoraggio in corso di contratto.

5) RAPPORTO CON L'UTENZA E GLI STAKEHOLDER DEL SERVIZIO

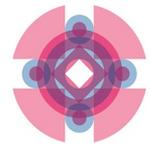
Il rapporto con l'utenza e gli stakeholder del servizio deve essere curato sotto molteplici profili, che vanno dalla comunicazione istituzionale e di servizio in senso più ampio alla partecipazione, fino alle garanzie di determinati standard di qualità, anche attraverso indagini di soddisfazione o di gradimento del servizio.

Comunicazione

Il soggetto Gestore si deve impegnare a curare con particolare attenzione la comunicazione con le famiglie, con le scuole e gli insegnanti, con l'obiettivo di tenere tutti gli stakeholder informati costantemente sul servizio, sul suo andamento, sui programmi di lavoro e innovazione e sui relativi cambiamenti. A tal fine, il soggetto Gestore dovrà strutturare un apposito e competente servizio di comunicazione e assistenza, assicurando accessi e informazioni con modalità multicanale, definendo standard inerenti i contenuti, la loro fruibilità, la completezza e tempestività di aggiornamento delle informazioni e di gestione delle diverse domande di assistenza, coerenti con le



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

caratteristiche del servizio pubblico gestito. Il sistema di comunicazione, improntato a garantire la massima trasparenza e a favorire la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti, deve essere finalizzato a far conoscere al più ampio pubblico di utenti, le caratteristiche del servizio (organizzazione, approvvigionamento delle materie prime, rispetto degli standard di servizio contrattuali nonché quelli previsti dalla Carta dei Servizi, etc.).

Congiuntamente ai servizi comunali e ai rappresentanti delle Commissioni Mensa, verranno definiti i criteri guida e le modalità di comunicazione, valorizzando in primis il ruolo strategico del portale della refezione scolastica (parte integrante del ramo d'azienda), al fine di garantirne la continuità, migliorarne l'efficacia ed improntarne la gestione coerentemente con le linee guida dell'Amministrazione comunale. L'architettura, le funzionalità ed i contenuti del portale della refezione scolastica, devono essere tali da rispondere adeguatamente ai bisogni dell'utenza, in una logica di semplificazione, immediatezza, accuratezza e trasparenza.

Per tali ragioni l'Amministrazione Comunale dovrà poter indirizzare le policy di comunicazione.

Il Gestore sarà inoltre tenuto a presentare dati di analisi puntuali su accessi e fruizione ed a proporre soluzioni tecniche adeguate ad aumentare visibilità e utilizzo del portale.

Rendicontazione sociale e piano di miglioramento

Al fine di integrare le differenti attività di servizio, di sviluppo dello stesso, di assistenza e comunicazione e di gestione economico-contabile, il soggetto Gestore dovrà predisporre ogni anno un Bilancio di Responsabilità Sociale preventivo nell'ambito del quale concordare previo accordo con l'Amministrazione Comunale e con i diversi stakeholder, i piani e le azioni di miglioramento del servizio e i piani di comunicazione e partecipazione da sviluppare nel corso dell'anno. Analogamente, ogni anno il soggetto Gestore dovrà redigere e pubblicare il Bilancio di Responsabilità Sociale consuntivo per rendere conto di quanto realizzato.

Il Gestore dovrà farsi carico di mettere a punto un sistema integrato di monitoraggio della qualità del servizio, in grado di assicurare un'ampia e articolata reportistica, secondo gli standard definiti in fase di gara, che costantemente evidenzia indicatori di tipo gestionale e di risultato.

E' inoltre prevista, quale obbligo, la rilevazione periodica della soddisfazione del servizio, articolata sui diversi tipi di utenza diretta e indiretta (genitori, insegnanti, bambine e bambini), i cui esiti, unitamente ad altri indicatori di gradimento e ai risultati del sistema di controlli, devono essere alla base dei piani di miglioramento che il Gestore è tenuto a predisporre.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale preventivo e consuntivo e il piano di comunicazione dovranno essere presentati annualmente all'Amministrazione comunale per la valutazione. Dovranno rappresentare strumenti di lavoro in un'ottica di un reale e misurabile miglioramento continuo del servizio, usati al fine di presidiare, e dare evidenza della capacità imprenditoriale di garantire il miglioramento continuo del servizio, partendo in primis dalle scale di priorità/urgenza evidenziate dai diversi strumenti e dai controlli interni ed esterni. Devono essere pertanto sufficientemente dettagliati, integrati e intellegibili e prevedere, quando possibile, i medesimi indicatori (e modalità di calcolo), inclusa la carta dei servizi. Per questa ragione dovrà essere presentato ogni anno e aggiornato trimestralmente il piano di miglioramento.



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

La Carta dei Servizi

Al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio, il Comune di Bologna ha adottato la "Carta dei servizi della refezione scolastica", costruita di concerto con la CMC e il Gestore, da adeguare ed aggiornare periodicamente.

I contenuti della Carta, coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente e dal contratto, prevedono indicatori che impegnano, oltre che l'Amministrazione, anche il Gestore e devono definire chiaramente, per i diversi ambiti di competenza e responsabilità, modalità di misurazione e sistemi di calcolo degli indicatori, tenendo conto anche di obiettivi di miglioramento.

Il Gestore è chiamato pertanto a partecipare al processo di revisione periodica ed a predisporre una specifica reportistica in grado di monitorare con cadenza trimestrale gli indicatori della Carta dei Servizi ed intervenire tempestivamente con azioni correttive per garantire il rispetto degli standard dello stesso.

La progettazione partecipata

Nell'ambito del pieno riconoscimento del ruolo e delle funzioni di partecipazione delle commissioni mensa, cittadina e di scuola, il soggetto Gestore è tenuto, d'intesa con il Servizio comunale che si occupa della refezione scolastica, a promuovere incontri periodici con le commissioni di scuola per raccogliere suggerimenti e valutazioni sul servizio, nonché per fornire specifiche informazioni sul servizio svolto.

Il soggetto Gestore attraverso un proprio rappresentante partecipa alla Commissione mensa cittadina, nel cui ambito saranno presentati i report periodici sulla valutazione del servizio, sull'andamento dei programmi di innovazione previsti e sui controlli effettuati.

6) CONTROLLI

L'aggiudicatario del servizio di ristorazione scolastica dovrà sottostare ai controlli che verranno definiti in un disciplinare di controllo, processo e prodotto del servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna, fornito dall'Amministrazione Comunale. Il disciplinare definisce i principi e specifica i requisiti del servizio di controllo che l'Amministrazione Comunale effettua sul servizio di refezione scolastica.

L'esecuzione dei controlli avviene direttamente sui punti strategici riportati sul capitolato di gara e attraverso verifiche presso il fornitore aggiudicatario del servizio. L'Amministrazione Comunale, in quanto committente del servizio, vigila sulla corretta esecuzione di quanto previsto dal contratto, attraverso personale interno e/o personale esterno appositamente addestrato.

L'Amministrazione Comunale, titolare delle attività di controllo, pianifica e coordina tali attività, interfacciandosi a monte con il fornitore di servizio oggetto di gara e a valle con il cittadino fruitore del servizio. Il sistema dei controlli, che ha a oggetto l'intero processo della refezione scolastica, si articola in diversi livelli.



Controlli interni

Si tratta dei controlli interni al processo di erogazione del servizio in capo al Gestore e si sviluppano attraverso le procedure di certificazione della qualità, che, attraverso modalità di autocontrollo, garantiscono la sicurezza igienica del prodotto fornito, comprese anche analisi microbiologiche sia sulle derrate e sui pasti prodotti che sulle superfici di lavorazione e sulle attrezzature. Tali controlli sono in capo al Gestore del servizio.

Il Gestore deve garantire che le derrate alimentari crude, i semilavorati, i piatti pronti e le superficie di lavorazione/attrezzature abbiano valori di carica microbica non superiori ai limiti stabiliti nel capitolato stesso; a tal fine deve provvedere ad effettuare a propria cura e spese per l'intera durata del contratto analisi microbiologiche e/o chimiche sulle materie prime, sui pasti pronti e su superfici di lavorazione e attrezzature. Deve a tal fine, predisporre annualmente un piano di analisi. Il piano di analisi e i certificati riportanti gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere forniti all'Amministrazione Comunale.

Controlli esterni dell'Amministrazione Comunale.

Il Comune di Bologna attraverso i propri tecnici e le strutture competenti, eseguirà il controllo ed il monitoraggio sulle attività svolte dalla soggetto Gestore in tutte le sue fasi.

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, i suddetti controlli presso il Responsabile della Qualità, i Centri produzione pasti e i refettori, al fine di verificare la corretta esecuzione del servizio e il rispetto delle prescrizioni previste nel capitolato, nonché per rispondere e/o per contro dedurre a specifiche richieste dell'utenza. Potrà effettuare, inoltre, prelievi di campioni da sottoporre ad analisi di laboratorio. I controlli devono essere effettuati senza ostacolare il regolare svolgimento del servizio. Il controllo potrà dar luogo alla richiesta di azioni correttive che dovranno essere tassativamente recepite dal soggetto Gestore che proporrà le soluzioni atte a rimuoverne le cause.

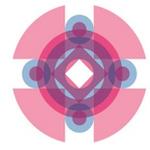
Il personale incaricato dall'Amministrazione Comunale effettuerà controlli secondo la metodologia che riterrà più idonea. Attualmente è presente un'unità intermedia deputata ai controlli che è articolata sui diversi ambiti di intervento, ha organizzato per processi codificati le diverse fasi del sistema dei controlli interni ed utilizza check list specifiche per la realizzazione di audit presso CPP e scuole. Una procedura informatizzata Quality Elements consente di storicizzare la gestione dei controlli, di pianificare gli audit, di mappare e sistematizzare i principali interventi quali segnalazioni e contestazioni.

I controlli sono diversificati, per tipologia ed ambiti:

- controlli a monitoraggio (su documentazione, registrazioni, reportistica del sistema gestione qualità ecc...);
- controlli analitici consistenti nel prelievo di campioni;
- controlli sulle grammature fornite. Tali controlli potranno essere effettuati sia a vista, sia con apposita strumentazione, sia con esame di documentazione al fine di verificare il rispetto di quanto previsto nelle tabelle dietetiche;
- controlli a vista consistenti in verifiche e ispezioni da svolgersi all'interno di tutte le strutture sia di produzione sia di distribuzione.



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

Controlli esterni dell'AUSL.

L'Ausl svolge controlli sul servizio di refezione, che rientrano nel suo ruolo istituzionale, in piena autonomia, quale autorità competente al controllo ufficiale ai sensi della normativa vigente in tema di sicurezza igienica e nutrizionale degli alimenti, che prevede, fra l'altro, specifiche azioni prescrittive e sanzionatorie.

Ruolo delle Commissioni Mensa.

Le commissioni mensa, che contribuiscono, con funzioni consultive, propositive e di verifica, al miglioramento della qualità del servizio di refezione scolastica, concorrono a migliorare l'efficacia del sistema dei controlli secondo le modalità definite nel "Regolamento recante disposizioni per la costituzione e il funzionamento delle commissioni mensa" approvato dal Consiglio comunale e nelle successive modifiche e integrazioni che potranno intervenire in vigenza di contratto.

Obblighi di informazione.

Il settore ha l'obbligo di mantenere costantemente informato il Comune di Bologna su ogni fatto e circostanza rilevante per la gestione e la regolarità del servizio e porre tempestivamente a disposizione ogni informazione e documentazione richiesta. Deve, inoltre, mettere a disposizione tutta la documentazione e tutte le registrazioni del proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il soggetto Gestore deve fornire all'Amministrazione Comunale, agli altri organismi sanitari e ad altri soggetti, comunque autorizzati dal Comune di Bologna, tutta la collaborazione necessaria e il libero accesso ai Centri Produzione Pasti, fornendo tutti i chiarimenti del caso. Di ogni controllo effettuato da parte dei vari soggetti sarà dato conto in un rapporto che sarà reso disponibile on line e presentato in sede di CMC.

Pasto campione.

Il soggetto Gestore deve prelevare giornalmente almeno 150 gr. o una porzione di tutti i prodotti somministrati per i pasti (pasto convenzionale e principali tipologie pasti dieta) e riporli in sacchetti sterili sui quali sarà indicata la data di confezionamento, la denominazione del prodotto prelevato e conservarli in freezer a temperatura inferiore a -18°C per i sette giorni successivi.

Sanzioni.

Il Comune di Bologna, a tutela della qualità e del rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali, applicherà delle sanzioni progressive in relazione all'entità della inadempienza.

Gli ambiti di inadempimento sono i seguenti:

- standard relativi alle materie prime, al confezionamento e alla conservazione;
- standard quantitativi;
- standard relativi ai menu e alle preparazioni;
- standard igienico sanitari;
- standard delle attrezzature;
- tempi di distribuzione dei pasti;
- obblighi di comunicazione e pubblicazione di dati e ogni altra informazione prevista in capitolato.



Comune di Bologna



Scuola
è Bologna

Controllo sull'andamento del contratto.

Allo scadere di ogni anno di aggiudicazione si procederà, attraverso il coinvolgimento della Commissione Mensa Cittadina, alla verifica sull'effettiva e completa applicazione di tutta l'offerta tecnico-economica aggiudicata e più in generale all'andamento del servizio rispetto agli standard definiti. Successivamente al primo anno di avvio, tale monitoraggio avverrà nei mesi di gennaio e giugno, al fine di permettere azioni di miglioramento a breve termine.

6.1 Misurazioni

La qualità del servizio di refezione necessita di indicatori reali e quantificabili per poter essere apprezzabile. Sono quegli stessi indicatori a essere indagati nei controlli.

L'esperienza degli ultimi anni ha confermato che sia con le indagini di customer satisfaction che con il progetto di rilevazione degli scarti, è possibile dotare il servizio di metodologie scientifiche e dati oggettivi che, se analizzati in termini comparativi e longitudinali, consentono di orientare coerentemente le scelte e valutare l'efficacia degli interventi sulle preparazioni proposte.

Per questa ragione il sistema di rilevazione degli scarti deve essere consolidato, anche apportando aggiustamenti metodologici in grado di favorirne diffusione e applicazione ad un sempre più ampio numero di scuole.

Deve inoltre essere utilizzato come strumento per sensibilizzare i diversi pubblici scolastici e famigliari, sul tema della riduzione dello spreco e della sostenibilità ambientale e come tale accompagnato coerentemente da azioni di educazione, informazione e promozione, continuative, capillari e sistemiche.